



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
HOTELERIA Y TURISMO



DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)
DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
HOTELERIA Y TURISMO

PROBLEMA:
RELACIÓN DE SOSTENIBILIDAD LA OFERTA TURÍSTICA EN
EL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2021.

AUTOR:
RUBEN EDUARDO CONTRERAS ZAMBRANO

TUTOR:
DRA. SANDRA DAZA SUAREZ

QUEVEDO - LOS RÍOS - ECUADOR

2021





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
HOTELERIA Y TURISMO



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por protegerme y darme sabiduría e inteligencia durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi carrera profesional. A mi madre, mí padre, mis hermanos y familiares en general, que con su demostración de ser una familia unida, ejemplar me ha enseñado a no desmayar ni rendirme ante nada y nadie, siempre perseverar a través de sus sabios consejos. A la Universidad Técnica de Babahoyo Extensión Quevedo por verme abiertos sus puesta para formarme académicamente y darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional. A mi tutora de tesina la Dra. Sandra daza Suarez, Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este proyecto.





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
HOTELERIA Y TURISMO



DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme permitido adquirir conocimientos básicos y verme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, mi padre, mis hermanos y familiares en general, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones. Al hombre que me dio la vida, el cual a pesar de no pasar mucho tiempo junto a muy temprana edad nos separamos, ha estado siempre cuidándome y guiándome desde el lugar que él se encuentre. A mi novia, mis amigos y mi familia en general, porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos.





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
HOTELERIA Y TURISMO
RESUMEN



La presente investigación está orientada a promover un buen turismo sostenible en los hoteles de la ciudad de Quevedo con el fin de obtener importantes beneficios para el desarrollo turístico sostenible, a partir de la mejora de los recursos económicos de la ciudad y de los propietarios de establecimientos hoteleros de la misma, así también generar una contribución significativa a la mitigación de daños causados por el sector turístico al ambiente y a su entorno sociocultural.

El objetivo central fue la elaboración de un relación para la implementación del turismo sostenible que servirá como guía a los establecimientos hoteleros de la ciudad de Quevedo, el mismo que se consiguió mediante la evaluación y diagnóstico del estado actual de los hoteles y la determinación de la percepción de los turistas en cuanto la sostenibilidad de empleadas por los hoteles en su gestión, y a partir de esto se planteó una propuesta para la obtención de una certificación de turismo sostenible.

Palabras clave: turismo, hotelería, sostenibilidad, certificación, buenas prácticas.





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
HOTELERÍA Y TURISMO
ABSTRACT



This research is aimed at promoting good sustainable tourism in hotels in the city of Quevedo in order to obtain important benefits for sustainable tourism development, from the improvement of the economic resources of the city and the owners of establishments. hoteliers of the same, thus also generating a significant contribution to the mitigation of damages caused by the tourism sector to the environment and its socio-cultural environment.

The main objective was the elaboration of a plan for the implementation of good sustainable tourism practices that will serve as a guide to the hotel establishments of the city of Quevedo, the same that was achieved through the evaluation and diagnosis of the current state of the hotels and the determination of the perception of tourists regarding the sustainability practices used by hotels in their management, and based on this, a proposal was made to obtain a sustainable tourism certification.

Keywords: tourism, hospitality, sustainability, certification, good practices.



INDICE

RESUMEN	4
ABSTRACT	5
INTRODUCCIÓN	8
I. CAPÍTULO	9
MARCO METODOLÓGICO	9
1.1. DEFINICIÓN DEL TEMA CASO DEL ESTUDIO	9
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1.3. JUSTIFICACIÓN	10
1.4. OBJETIVOS	10
1.4.1. Objetivo General	10
1.4.2. Objetivos Específicos	10
1.5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	11
1.5.1. Turismo sostenible	11
1.5.2. Ecoturismo	11
1.5.3. Desarrollo sostenible	11
1.5.4. Mercado Turístico	11
1.5.6. Hotelería sostenible	12
1.5.7. Hoteles Ecológicos	12
1.5.8. Buenas prácticas de turismo sostenible (Desarrollo sostenible)	13
1.5.9. Buenas prácticas de turismo sostenible en hoteles	13
1.6. HIPÓTESIS	14
1.6.1. Hipótesis general	14
1.6.2. Hipótesis específicas	14
1.6.3. Variables	14
1.7. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	14

1.7.1.	Tipo de investigación	14
1.7.2.	Métodos de investigación	14
1.7.3.	Método de Exploratorio	¡Error! Marcador no definido.
1.7.4.	Método Descriptivo.....	14
1.7.6.	Fuentes de recopilación de información.....	15
II.	CAPÍTULO	16
2.1.	Situaciones detectadas	16
2.3.	Soluciones planteadas	16
	CONCLUSIONES	17
	RECOMENDACIONES	18
	BIBLIOGRAFÍA	¡Error! Marcador no definido.
	Anexos.....	20

INTRODUCCIÓN

Esta investigación se enfoca en la sostenibilidad de la oferta turística en el cantón Quevedo, esta investigación nos ayudará a identificar las principales causas y efecto para arribar una estrategia de provisionar la oferta turística en este cantón, con una la finalidad que a futuro tengamos una somatización planteado con un mejoramiento eficaz para el cantón, a más de ellos nos permitirá mejorar económicamente y un acogimiento de turistas.

El turismo sostenible es una forma de turismo que sigue los principios de sostenibilidad. El turismo sostenible o solidario está comprometido con el medio ambiente y la cultura autóctona, intentando producir el menor impacto posible sobre ellas oferta turística. Es una forma de viajar basada en el respeto de los viajeros hacia las personas y lugares que se visitan mediante un acercamiento más profundo a la realidad del país y un intercambio intercultural positivo entre ambas partes. Se pretende conseguir un impacto positivo tanto en las comunidades que se visitan como en el propio viajero.

Además, contribuye al desarrollo económico de la zona a través del alojamiento local, consumiendo productos autóctonos y visitando los proyectos solidarios que se llevan a cabo. En nuestros viajes, una parte del precio total va destinada íntegramente a los proyectos de cooperación de Construye Mundo.

El turismo se muestra como una actividad económica en crecimiento a nivel mundial en términos cuantitativos y económicos (turistas, pernoctaciones, oferta, ingresos, inversiones, etc.).

I. CAPÍTULO

MARCO METODOLÓGICO

1.1. DEFINICIÓN DEL TEMA CASO DEL ESTUDIO

Relación de sostenibilidad la oferta turística en el cantón Quevedo, año 2021.

Este análisis acerca de la Relación de sostenibilidad ya que tiene como obligación enfocarse en las ofertas turística del cantón Quevedo, es donde mayor conexión empática que realiza el turismo en modo que en un futuro pueda haber una mayores afluencias de turistas, seguridad y demostración de todo las acciones turística que permitirá abarcar un número de visitantes superior al actual que fluirá en su ulterior perfeccionamiento de incremento en Quevedo.

En los últimos años el turismo se ha convertido en una actividad importante e indispensable en la vida del ser humano y en el sector que más se realiza aquella actividad turística, ha llegado a ser una actividad tecnificada, y ha permitido alcanzar el desarrollo de los pueblos y ciudades del mundo quienes han encontrado en la actividad turística una alternativa de desarrollo tanto social y económica que aprovecha las bondades y maravillas culturales / naturales que estos lugares poseen todo la atención y el beneficio para su reconocimiento legal.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cómo relacionar la sostenibilidad para la oferta turística en el cantón Quevedo, año 2021?

1.2.1. Problemática

Se propone estudiar la relación sostenible la oferta turística, siendo una herramienta importante sintetiza utilizando magnificas estrategias para mejorar diversas posibilidades de entender y aprender.

Tienen por objetivo permitir, facilitar y propiciar el aprovechamiento de los atractivos turísticos de ese lugar, y cuyos oferentes o vendedores quieren y pueden vender en el mercado.

1.3. JUSTIFICACIÓN

El estudio de este tema es eficaz eh importante para el desarrollo económico, medio ambiente y el desarrollo social de aquí nace la relación de sostenibilidad como aquel modo de progreso que mantiene dedicado un equilibrio sobrio, en ello será prioritario para la ilustración de la comunidad o sector que se experimente la situación actual.

Por esta razón es prioritaria la oferta turista dentro de una ciudad, comunidad etc. a más de eso debemos tener en cuenta que la oferta turística nos proporciona un margen de combinación de servicios y productos que se proyectan para su consideración, por los clientes que se apunten a realizar un viaje eh inclusive que tenga en mente visitar x lugar el cual se está llevando él estudió.

La competitividad de los destinos turísticos se logra con la planificación desde lo económico, sociocultural y medioambiental, integrando a los agentes locales implicados, Innovación Sostenible de Destinos Turísticos dará los conocimientos y habilidades necesarios para transformar los destinos turísticos desde la perspectiva de la innovación sostenible, con el fin de formar expertos que tengan la capacidad de impulsar el turismo en un mundo globalizado y cambiante.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

- Identificar la sostenibilidad y la relación de la oferta turística en el cantón Quevedo, año 2021

1.4.2. Objetivos Específicos

- Proporcionar la sostenibilidad y la oferta turística en el cantón Quevedo.
- Determinar la percepción turística de la oferta en el cantón Quevedo.
- Manejar la relación de la sostenibilidad de la oferta turística en la ciudad.

1.5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.5.1. Turismo sostenible

Es el que satisface las necesidades presentes de los turistas y de las regiones hospederas, a la vez protege y mejora las oportunidades para el futuro. Se prevé como guía en la gestión de todos los recursos, de modo que lo económico, social y las necesidades estéticas puedan ser satisfechas a la vida turística, a la vez que se mantiene la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de apoyo de la vida turística” (Alverto , 1998)

1.5.2. Ecoturismo

Es aquella modalidad turística ambientalmente responsable consistente en viajar o visitar áreas naturales relativamente sin disturbar, con el fin de disfrutar, apreciar y estudiar los atractivos naturales (paisaje, flora y fauna silvestres) de dichas áreas, así como cualquier manifestación cultural (del presente y del pasado) que puedan encontrarse ahí, a través de un proceso que promueve la conservación del turista. Tiene bajo impacto ambiental y cultural y propicia un involucramiento activo y socioeconómicamente benéfico de las poblaciones locales de la oferta turística. (Aspiazu, 1996)

1.5.3. Desarrollo sostenible

El turismo sostenible incorpora una nueva ética del turismo y del turista, la sensibilidad hacia la naturaleza, y la cultura y las formas de vida de las poblaciones receptoras. A la vez que conlleva numerosos beneficios para todo el agente relacionado con el sector. El turismo debe reportar también un alto grado de satisfacción a los turistas y representantes para ellos una experiencia significativa, que los haga más conscientes de los problemas de la sostenibilidad y fomente en ellos unas prácticas turísticas acordes con ese principio. (Garzon , 1994)

1.5.4. Mercado Turístico

Es un segmento muy dinámico donde se desarrolla la oferta turística en un determinado espacio geográfico, con el objetivo de ofrecer un producto o servicio a cambio de elevar sus ingresos como matriz productiva, interactuando directamente con la demanda que busca satisfacer necesidades de consumo de calidad, factores y comportamientos que

direccionan a que los productos y servicios turísticos sean cada vez más competitivos, innovadores y creativos frente a un mercado que exige calidad de servicios. (Solorzano, 1995)

1.5.5. Hotelería

En algunos se considera también como hostelería son aquellas de la actividad que se ocupa de proporcionar a los viajeros y residentes servicios de alojamiento entre, comida y bebida Mientras que considera al hotelería una actividad económica que consiste en ofrecer conjunto de servicios relacionados con el alojamiento y las comidas”. En general hotelería se divide en dos grupos: el de restauración y el de alojamiento. Existe un tercer grupo de menor importancia que es la oferta complementaria como teatros, instalaciones deportivas y casinos. (Picay , 2013)

1.5.6. Hotelería sostenible

Un hotel sostenible es aquel que en todos sus procesos de negocio y gestión empresarial busca la integración de valores y principios que estén ligados al desarrollo sostenible, así como procurar que exista relación con todos los actores implicados en su actividad del hotelería. La responsabilidad corporativa de un establecimiento hotelero, basada en la sostenibilidad medioambiental, debe contribuir a la protección y mejora de su entorno, utilizando las prácticas disponibles más eficaces e innovación tecnológica para minimizar los impactos negativos de sus actividades a mejorar la calidad de residuos de forma eficaz. (Tsmmedia, 2015)

1.5.7. Hoteles Ecológicos

Un hotel ecológico es un establecimiento que respeta al máximo el medioambiente, cumpliendo con los parámetros de sostenibilidad tanto en su construcción como en su funcionamiento, este proceso lo lleva a cabo mediante prácticas certificadas, como la utilización de materiales ecológicos, la incorporación de energías renovables, o alimentación elaborada con productos ecológicos, entre otros aspectos ecológicos. (Cedeño , 2009)

Un hotel ecológico es aquel que está plenamente integrado en el entorno, sin dañar al medio ambiente, contribuyendo de alguna forma al progreso y mejora de la comunidad local y al crecimiento sostenible de la industria turística. Debe existir, por tanto, en este tipo de establecimientos una unión plena entre el ser humano y la naturaleza, dejando de un lado las nuevas tecnologías. (Zambrano , 2000)

1.5.8. Buenas prácticas de turismo sostenible (Desarrollo sostenible)

Un desarrollo sostenible o la sostenibilidad se alcanza cuando atendemos, en forma balanceada, tres principios básicos que son lo Económico: La actividad se desarrolla con base en prácticas empresariales adecuadas, las cuales aseguran el crecimiento y mantenimiento en el tiempo de la empresa, con lo cual se beneficia a los propietarios, empleados y vecinos de la comunidad donde se desarrolla el negocio. Lo Ambiental: La actividad se desenvuelve considerando, a su vez del desarrollo, la forma en que se utiliza los recursos naturales e idealmente aportando a su conservación y cuidado y lo Socio-cultural. (Rainforest , 2015)

1.5.9. Buenas prácticas de turismo sostenible en hoteles

Los establecimientos de hospedaje y restauración, en este caso los hoteles, constituyen una parte importante en el desarrollo del turismo, pero a su vez generan también importantes impactos al entorno, estos impactos pueden ser positivos o negativos, dependiendo del tipo de prácticas adoptadas en su gestión de los hoteles turísticos. (Castillo , 2012)

El mal manejo de los recursos: energía, agua, conservación de la biodiversidad o cultura, asegura una decreciente calidad turística y es una vía rápida hacia el fracaso, por lo tanto, desde el punto de vista de un análisis FODA, se tendría que considerar si el hotel se encuentra en el lugar de las amenazas o en el de las oportunidades, si el hotel está en buen camino hacia el desarrollo sostenible o en caso contrario identificar si debe tomar las medidas necesarias para cambiar la situación actual y encaminarse hacia la práctica de un turismo más responsable. (Carbo , 2009)

1.6. HIPÓTESIS

1.6.1. Hipótesis general

Relación de sostenibilidad la oferta turística en el cantón Quevedo, año 2021.

1.6.2. Hipótesis Especificas

- La relación de sostenibilidad de la oferta en el cantón Quevedo.
- Se logró determinar la percepción del turista del cantón.
- Se ha diseñado en relación en la oferta turística en el cantón.

1.6.3. Variables

- **Variable Independiente**
Relación sostenibilidad
- **Variable Dependiente**
Oferta turística

1.7. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.7.1. Tipo de investigación

Esta investigación se orientó a buscar una solución a los diferentes problemas del estudio y estuvo sujeto a investigaciones de, informes, revistas, y entre otros documentos y participativas para de esta manera cumplir los objetivos propuestos.

1.7.2. Métodos de investigación

1.7.3. Método Descriptivo

Encontradas las razones o causas que ocasionan problemas, se describió por que ocurren dificultades y en qué condiciones se dan, se analizó y de turismo sostenible y por último se

presentó el diseño de una propuesta para la obtención de una investigación de turismo sostenible.

1.7.4. Método de Diagnóstico

Se puede permitir conocer la situación actual del sistema turístico, social y socioeconómico del cantón Quevedo, así como de la necesidad de implementar estrategias para el fortalecimiento del turismo y la sostenibilidad de la oferta.

1.7.5. Fuentes de recopilación de información

La información, se obtuvo bajo el diseño bibliográfico como ámbito de desarrollo del cantón Quevedo, páginas del ministerio de turismo, o materiales impresos como: Libros, artículos científicos con carácter turístico, tesis, revistas y otro tipo fuentes de información que sea apreciable para la investigación.

II. CAPÍTULO

2.1. Situaciones detectadas

- A pesar de que el cantón Quevedo es un lugar muy reconocido a nivel nacional son pocos los turistas que deciden visitarlo por sus atractivos turísticos y comerciales.
- Se conoce que muchos de los turistas que han llegado a la ciudad no se han ido con una buena imagen debido a que en gran parte de estos establecimientos no han recibido un buen trato por parte del personal o simplemente el lugar no satisfago sus necesidades.
- Posee una variedad de hoteles, pero estos lugares con tienen infraestructura eco amigable, los establecimientos que se pudieron fichar son netamente temática moderna donde no dan espacio a la ecología turístico.

2.3. Soluciones planteadas

- Mejorar el trato al cliente por medio de capacitaciones al personal de los establecimientos que ofrecen un bueno servicio turístico.
- Identificar los efectos que generan en la población ambiental en el sector turístico de la cuidad de Quevedo.
- En la actualidad se evidencia la creación de un hotel ecológico que conserve los factores ambientales y favorezcan el desarrollo turístico, donde se permita al turista estar más cerca de la oferta turística.

CONCLUSIONES

- El cantón Quevedo tiene potencial turístico natural y cultural que deben ser aprovechados de manera sostenible en la actividad turística, sin embargo, la falta de infraestructura básica, superestructura, facilidades turísticas entre otras hace que el turismo no se desarrolle de una manera adecuada
- Tanto los administradores como en el personal que labora en los diez establecimientos catalogados como “hoteles” en la ciudad de Quevedo, se notó una escasa información y capacitación en aspectos ambientales y sostenibilidad, también se pudo constatar que estos hoteles no cuentan con una infraestructura diseñada con parámetros de sostenibilidad turística.
- Turistas nacionales y extranjeros en el análisis de la demanda presentaron un interés por visitar del cantón Quevedo, mostrando preferencia por actividades de aventura, observación de flora y fauna, caminatas, canoping, etc.

RECOMENDACIONES

- Los servicios básicos deben ser implementados en su totalidad, agua, luz, alcantarillado en el cantón y sus tres comunidades, puesto que son fundamentales para en el desarrollo de la actividad turística y el buen vivir que como ser humano se merece.
- Los propietarios, administradores y gerentes de los establecimientos hoteleros deben preocuparse por incluir en su gestión sistemas de capacitación progresivas, es importante que se adquiriera el interés por obtener y proporcionar educación ambiental y educación sobre parámetros socioculturales, para asegurar que exista un desarrollo sostenible adecuado, evitando centrar toda la atención en el desarrollo económico, y procurar que este vaya de la mano con la sostenibilidad.
- Se recomienda que se actualice periódicamente el inventario de atractivos turístico y estudio de mercado con el fin de tomar decisiones acertada para el desarrollo sostenible dentro del cantón Quevedo.

Bibliografía

- Alveto , J. (1998). *Organizacion Mundial del Turismo*. Quito: OMT. World Tourism Web site. [Online].;
- Aspiazu, L. (1996). *Turismo economía y sostenibilidad para un futuro no muy lejano*.
- Carbo , D. (2009). *Impacto ambiental del sector hotelero en clima cálido-húmedo*. Impacto que tiene un hotel sobre el entorno.
- Castillo , J. (2012). *REVISTA TURISMO Y TECNOLOGIA*. Impacto que tiene un hotel sobre el entorno.
- Cedeño , A. (2009). *Hoteleria*. Available: <http://katheryn2009.blogspot.com/>.
- Garzon , J. (1994). *Sostinibilidad*. <http://es.orgturismodefinicion.com/doc/56382986/trm.html>.
- Picay , A. (2013). *Propuesta para la creación de una guía ambiental dirigida a los establecimientos hoteleros*. Informacion encontrada en tesis.
- Rainforest , A. (2015). *Tourism practices guide spanish*. Available: <https://www.rainforest-alliance.org/es/business-es/certificacion/cual-es-la-relacion-entre-el-fsc-y-rainforest-alliance/>.
- Solorzano, K. (1995). *El mercado turistico* . Desarrollo sosttenible en el turista. .
- Tsmedia, M. (2015). <http://turismososteniblemedia.com/que-es-un-hotel-sostenible/>. Available from: .
- Zambrano , A. (2000). *Federación de enseñanza de CC.OO de Andalucía*. . Ecohoteles: una apuesta de sostenibilidad para el siglo XXI. Temas para la educación. .

Anexos

1.- ¿Cuáles son las prácticas o procedimientos aplicados por su hotel en las siguientes áreas?

Establece medidas para ahorrar agua

Existe un correcto manejo de desechos

Disminuye de la contaminación

Establece medidas para ahorrar energía

Existe un sistema de reciclado

Existe manejo de flora

Existe educación y difusión ambiental

Existen fuentes de energía renovable

Disminución de ruido

Disminución de impacto visual

Cuenta con una construcción e coeficiente

2.- ¿Le gustaría contar con un plan que implemente o mejore las buenas prácticas de turismo sostenible en su hotel?

Sí

No

3.- ¿Le gustaría que su hotel obtenga una certificación de turismo sostenible?

Sí

No

4.- ¿Cuáles son los motivos de su visita a la ciudad?

Negocios-Trabajo

Turismo

Ecoturismo

Visita a familiares-amigos

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> → Ubicación favorable del cantón. → Magnífico entorno natural. <ul style="list-style-type: none"> → Zona agrícola → Disponibilidad del personal para recibir capacitaciones 	<ul style="list-style-type: none"> → Afluencia de comerciantes y empresarios → Necesidades de servicio de hospedaje. <ul style="list-style-type: none"> → Crecimiento poblacional → Programas de desarrollo sostenible en el país y el mundo.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> → Poca afluencia turística regional, nacional y extranjera. → Personal poco calificado en la mayoría de los hoteles. <ul style="list-style-type: none"> → Poco interés en políticas de sostenibilidad. → Deterioro de la infraestructura turística por la escasa conciencia de sostenibilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> → Competencia de hoteles en ciudades cercanas. → Regulaciones y legislaciones tributarias. → Desinterés y poco apoyo por parte de los organismos gubernamentales locales competentes. <ul style="list-style-type: none"> → Deterioro medioambiental.