



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN, TURISMO, ARTE Y HUMANIDADES**

**CARRERA DE HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA**

**TEMA:**

“PROPUESTAS DE PRÁCTICAS SOSTENIBLES EN HOTELES DE  
JARAMIJÓ PARA MEJORAR LA COMPETITIVIDAD TURÍSTICA”

**AUTOR:**

VELESACA BARAHONA AMY JULIANY

**TUTOR:**

ING. ANGELA FARFÁN TIGRE

ECUADOR-MANABÍ-MANTA

## CERTIFICADO DEL TUTOR

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría de la estudiante VELESACA BARAHONA AMY JULIANY, legalmente matriculada en la carrera de HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA, período académico 2025- 2026(1), cumpliendo el total de 384 horas, cuyo tema del proyecto o núcleo problémico es *"PROPUESTAS DE PRÁCTICAS SOSTENIBLES EN HOTELES DE JARAMIJÓ PARA MEJORAR LA COMPETITIVIDAD TURÍSTICA."* La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario

Manta, Martes, 05 de agosto de  
2025

Lo certifico,



FARFAN TIGRE ANGELA EVELINA  
**Docente Tutor**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El tribunal evaluador certifica:

Que, el trabajo de carrera, titulado "propuestas de prácticas sostenibles en hoteles de Jaramijó para mejorar la competitividad turística." Ha sido realizado y concluido por el estudiante VELESACA BARAHONA AMY JULIANY; el mismo que ha sido controlado y supervisado por los miembros del tribunal.

El trabajo de fin de carrera reúne todos los requisitos pertinentes en lo referente a la investigación y diseño que ha sido continuamente revisada por este tribunal en las reuniones llevadas a cabo.

Para dar testimonio y autenticidad,

Firmamos:



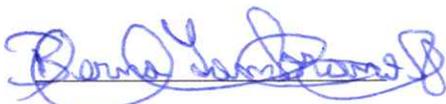
---

**Lic. Marco Durán Vasco**  
**Presidente del tribunal**



---

**Ing. Daniel Caballero Mero**  
**Miembro del tribunal**



---

**Ing. Berna Zambrano Azúa**  
**Miembro del tribunal**



---

**Ing. Angela Farfán Tigre**  
**Tutora**



---

**Velesaca Barahona Amy Juliany**  
**Graduada**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

El siguiente proyecto de investigación es llevado a cabo como requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Hospitalidad y Hotelería de la ULEAM. Los juicios de valor expuesto en este documento son de autoría del investigador, por ende, en caso de hacer uso de este contenido se exhorta a otorgar los respectivos créditos, evitando así el plagio.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Barahona', is positioned above a horizontal line.

VELESACA BARAHONA AMY JULIANY

## DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada con todo mi cariño a mi familia, que siempre creyó en mí, y a mi pareja, cuyo respaldo y compromiso hicieron posible que llegara hasta aquí, a mi mascota que estuvo conmigo en todas mis desveladas, Dedico este trabajo con todo mi corazón a mi mamá, quien ha sido mi mayor fuente de amor, fortaleza e inspiración. Gracias, mamá, por tu sacrificio incansable, por tus palabras de aliento cuando sentía que no podía más y, sobre todo, por creer en mí incluso en los momentos en los que yo misma dudaba, gracias madre mía por impulsarme a conseguir mucho más de lo que tengo, y aunque no estés presente en la sustentación, esto es para ti. Tus palabras han sido el cimiento sobre el cual he construido cada uno de mis logros. Esta tesis es tan tuya como mía, porque detrás de cada página hay un pedazo de tu esfuerzo, tu apoyo y tu infinita paciencia.

Y a ti, mi pequeña compañera de cuatro patas, mi gatita querida, Misha, gracias por estar siempre cerca, sin necesidad de decir una palabra. Tus maullidos suaves, tus ojos atentos y tu compañía silenciosa durante las largas noches de estudio fueron más reconfortantes de lo que muchos podrían imaginar. Aunque no puedas leer estas palabras, esta dedicatoria también es para ti, por enseñarme que el cariño puede encontrarse en las formas más simples y puras.

A ustedes, que han sido mi pilar, mi motivación diaria y mi refugio constante, les dedico este logro con amor y gratitud eterna. Sin su presencia, este sueño no habría sido posible.

## AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mi familia, cuyo amor y apoyo incondicional han sido mi fortaleza en cada paso de este camino académico. Su confianza en mí ha sido un pilar fundamental para alcanzar esta meta, agradezco también por creer en mí incluso en los momentos en los que dudé. Gracias por su apoyo emocional, moral y muchas veces práctico.

De manera muy especial, agradezco a mi pareja, quien no solo ha estado a mi lado en los momentos difíciles, sino que también me ha ayudado generosamente con los gastos para pagar los deberes. Su apoyo económico y moral ha hecho posible la culminación de esta tesis, y por eso le estaré eternamente agradecida.

A mis profesores y profesoras, quienes me brindaron las herramientas académicas y el pensamiento crítico necesario durante mi formación. Cada clase, cada conversación y cada reto fueron parte esencial del camino.

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a mi tutora de tesis, Ig. Angela Farfán por brindarme su tiempo, experiencia y orientación constante. Su capacidad para señalar el rumbo adecuado, incluso en momentos de incertidumbre, fue clave para que este trabajo se desarrollara con solidez y sentido. Su compromiso con la excelencia académica me motivó a superarme y a no conformarme con respuestas fáciles.

Al culminar esta etapa tan significativa de mi vida académica, no puedo dejar de mirar hacia atrás y reconocer con profunda gratitud a todas las personas que, de una u otra manera, hicieron posible la realización de este trabajo de tesis. Este logro no es únicamente mío, sino también de quienes estuvieron a mi lado.

## RESUMEN

Las iniciativas orientadas a la implementación de prácticas sostenibles en los hoteles de Jaramijó, con el propósito de mejorar su competitividad turística, se centran en la adopción de estrategias integrales que optimicen la gestión ambiental, económica y social del sector hotelero local. Dado que Jaramijó dispone de un número limitado de establecimientos hoteleros de categoría media y enfrenta una escasa promoción turística, resulta fundamental aplicar medidas que favorezcan el uso eficiente de los recursos naturales y contribuyan a la disminución del impacto ambiental, con el fin de posicionar al destino en un mercado turístico en expansión que valora los principios de sostenibilidad.

Entre las acciones sugeridas, destaca la eficiencia energética, la cual contempla la incorporación de tecnologías ecológicas como la iluminación LED y aprovechamiento de fuentes de energía renovables con el objetivo de reducir la huella de carbono derivada del consumo eléctrico asociado a la iluminación y climatización. De igual manera, la gestión hídrica debe orientarse hacia la instalación de sistemas destinados a la recolección y tratamiento de aguas residuales, con miras a su reutilización en actividades no potables, complementada con la implementación de dispositivos de bajo consumo que permitan minimizar el desperdicio de agua.

Otra estrategia relevante corresponde a la adecuada gestión de residuos, promoviendo prácticas de reciclaje, la reducción del uso de plásticos desechables y la valorización de residuos orgánicos mediante el compostaje, lo cual contribuye al fortalecimiento de una economía circular y a la consolidación de la responsabilidad ambiental dentro del ámbito hotelero. Asimismo, se recomienda el uso de materiales biodegradables para labores de limpieza, la oferta de productos ecológicos destinados al

uso de los huéspedes, y la aplicación de técnicas constructivas sostenibles que salvaguarden la biodiversidad local y los ecosistemas del entorno.

**Palabras claves:** Sostenibilidad hotelera, eficiencia energética, gestión de residuos, turismo sostenible, competitividad turística

## ABSTRACT

Initiatives aimed at implementing sustainable practices in the hotels of Jaramijó, with the purpose of improving their tourism competitiveness, focus on adopting comprehensive strategies that optimize the environmental, economic, and social management of the local hospitality sector. Given that Jaramijó has a limited number of mid-range hotel establishments and faces low tourism promotion, it is essential to apply measures that promote the efficient use of natural resources and contribute to reducing environmental impact, in order to position the destination within an expanding tourism market that values sustainability principles.

Among the suggested actions, energy efficiency stands out, involving the incorporation of eco-friendly technologies such as LED lighting and the use of renewable energy sources, with the aim of reducing the carbon footprint caused by electricity consumption related to lighting and climate control. Likewise, water management should be geared toward the installation of systems for wastewater collection and treatment, with a view to reuse in non-potable activities, complemented by the implementation of low-consumption devices that minimize water waste.

Another relevant strategy is proper waste management, promoting recycling practices, reducing the use of disposable plastics, and enhancing the value of organic waste through composting. This contributes to strengthening a circular economy and consolidating environmental responsibility within the hotel sector. Additionally, the use of biodegradable materials for cleaning tasks, the provision of eco-friendly products for guest use, and the application of sustainable construction techniques that safeguard local biodiversity and surrounding ecosystems are recommended.

**Keywords:** hotel sustainability, energy efficiency, waste management, sustainable tourism, tourism competitiveness.

## INDICE

CERTIFICADO DEL TUTOR.....	II
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL .....	III
DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	IV
DEDICATORIA .....	V
AGRADECIMIENTOS .....	VI
RESUMEN .....	VII
ABSTRACT .....	IX
INDICE DE TABLAS .....	1
INDICE DE FIGURAS .....	2
Introducción.....	3
1.Justificación .....	5
1.1 Justificación práctica .....	5
1.2 Justificación teórica .....	6
1.3 Justificación metodológica .....	6
1.4 Planteamiento del problema .....	7
1.5 Formulación del problema .....	7
1.6 Objeto de la investigación .....	7
1.7 Campo de acción.....	8
1.8 Variable independiente .....	8

1.9 Variable dependiente .....	8
1.10 Objetivo general.....	9
1.11 Objetivos específicos .....	9
1.12 Hipótesis .....	9
1.13 Hipótesis Nula .....	9
1.14 Resultados y relevancia .....	10
1.15 Estructura del trabajo .....	10
<b>CAPITULO II MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>11</b>
Introducción al Marco Teórico. ....	11
2.1. Definición y relevancia del marco teórico en la investigación.....	11
2.2. Relación entre la sostenibilidad y la competitividad en el sector turístico	
.....	12
Conceptualización del Turismo Sostenible.....	13
2.3. Definición de turismo sostenible .....	13
2.4. Principios del turismo sostenible .....	13
2.5. Beneficios del turismo sostenible para los destinos turísticos.....	15
Competitividad en el Sector Hotelero.....	15
2.6. Definición de competitividad turística.....	15
2.7. Factores que influyen en la competitividad de los hoteles .....	16
2.8. Calidad del servicio. ....	17
2.9. Innovación y adaptación. ....	17
2.10. Responsabilidad social y ambiental.....	18

Prácticas Sostenibles en la Industria Hotelera. ....	18
2.11. Tipos de prácticas sostenibles.....	18
2.11.1 Eficiencia energética.....	18
2.11.2 Gestión de residuos.....	19
2.11.3 Conservación del agua.....	20
2.12 Casos de éxito de implementación de prácticas sostenibles en hoteles a nivel mundial.	21
Efectos de las Prácticas Sostenibles en la Competitividad.....	23
2.13 Relación entre prácticas sostenibles y satisfacción del cliente.....	23
2.14 Impacto de las prácticas sostenibles en la imagen y reputación del hotel.	24
2.15 Análisis de datos estadísticos sobre el incremento de demanda de turismo sostenible.....	25
Contexto del Turismo en Jaramijó.....	26
2.16 Breve descripción de Jaramijó como destino turístico. ....	26
2.17 Análisis del estado actual del sector hotelero en Jaramijó. ....	27
2.18 Oportunidades de desafíos para la implementación de prácticas sostenibles en el contexto local. ....	28
Metodologías para la Implementación de Practicas Sostenibles .....	28
2.19 Enfoques y modelos para la adopción de sostenibilidad en hoteles... ..	28
2.20 Herramientas y certificaciones de sostenibilidad en el sector hotelero.	31

CAPITULO III METODOLOGÍA .....	33
3.Diseño metodológico .....	33
3.1. Enfoque metodológico.....	33
Cuantitativo.....	34
3.2. Métodos y técnicas de investigación .....	35
3.2.1. Método no experimental .....	35
3.2.2. Método descriptivo .....	36
3.3 Técnicas .....	37
3.3.1. Encuestas .....	37
3.3.2. Revisión Documental.....	38
3.4. Entrevista .....	39
3.4.1. Tipos de entrevista.....	39
3.4.2. Entrevista estructurada.....	39
3.4.3. Entrevista semiestructurada .....	40
3.4.4. Entrevista no estructurada o abierta.....	40
Tipos de entrevistas según el momento en que se realizan: .....	41
3.4.5. Entrevista inicial, diagnóstica o exploratoria.....	41
3.4.6. Entrevista de desarrollo o seguimiento.....	42
3.4.7. Entrevista final.....	42
3.5. Instrumento .....	43
3.5.1. Cuestionario .....	43
3.6. Población y muestra.....	44

CAPITULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	45
4.Resultados y discusión.....	45
4.1Recolección de datos .....	45
4.2Análisis de Datos .....	45
o Baja demanda de sostenibilidad por parte de los huéspedes (Amenaza)	
68	
o Ausencia de Apoyo e Incentivos Gubernamentales (Amenaza) .....	68
Conclusión del Cumplimiento del Objetivo Específico .....	69
CAPITULO V PROPUESTA.....	70
5.1Propuesta: Fomento de la competitividad hotelera en Jaramijó mediante	
estrategias de sostenibilidad .....	70
5.2 Matriz de Plan de Acción para la Implementación de Prácticas Sostenibles	
en Hoteles de Jaramijó y Mejora de la Competitividad Turística .....	71
5.3 Objetivo de la propuesta .....	71
Fase 1: Sensibilidad y Capacitación .....	71
Crear el material del kit (guía, plantillas, señalética). .....	72
Fase 2: Implementación de prácticas sostenibles .....	73
Fase 3: Optimización, Innovación y Posicionamiento Sostenible.....	75
Conclusiones.....	80
Recomendaciones .....	81
Referencias bibliográficas .....	82
Bibliografía.....	82

## INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 de frecuencia pregunta 1</i> .....	47
<i>Tabla 2 de frecuencia preguntas 2</i> .....	48
<i>Tabla 3 frecuencia pregunta tres</i> .....	49
<i>Tabla 4 frecuencia pregunta cuatro</i> .....	51
<i>Tabla 5 de frecuencia pregunta 5</i> .....	53
<i>Tabla 6 frecuencia pregunta seis</i> .....	54
<i>Tabla 7 de frecuencia pregunta siete</i> .....	56
<i>Tabla 8 de frecuencia pregunta ocho</i> .....	57
<i>Tabla 9 de frecuencia pregunta nueve</i> .....	58
<i>Tabla 10 de frecuencia pregunta diez</i> .....	60
<i>Tabla 11 de frecuencia pregunta once</i> .....	61
<i>Tabla 12 de frecuencia pregunta doce</i> .....	62
<i>Tabla 13 Entrevista</i> .....	62
<i>Tabla 14 Encuesta a los hoteles de Jaramijó</i> .....	66
<i>Tabla 15 Fase 1: Sensibilidad y Capacitación</i> .....	71
<i>Tabla 16 Implementación de prácticas sostenibles</i> .....	73
<i>Tabla 17 Optimización, Innovación y Posicionamiento Sostenible</i> .....	75

## INDICE DE FIGURAS

Ilustración 1 Nombre del hotel .....	46
Ilustración 2 Ubicación del hotel.....	47
Ilustración 3 Categoría del hotel.....	48
Ilustración 4 Tipo de prácticas sostenibles .....	50
Ilustración 5 Calificación de la calidad del servicio .....	52
Ilustración 6 Medidas de ahorro energético.....	53
Ilustración 7 Atracción de turistas .....	55
Ilustración 8 Satisfacción de los clientes .....	56
Ilustración 9 Hotel competitivo .....	57
Ilustración 10 Mayor impacto.....	59
Ilustración 11 Importancia de la transparencia en las prácticas sostenibles .....	60
Ilustración 12 Recomendación de hotel.....	61

## **Introducción**

El turismo constituye una de las industrias de mayor crecimiento a nivel mundial, y su impacto en las economías locales, particularmente en regiones con potencial turístico como el cantón Jaramijó, resulta innegable. No obstante, el desarrollo turístico sin una planificación adecuada puede generar consecuencias significativas sobre el entorno natural y socioeconómico de los destinos. Como respuesta a estas problemáticas, las prácticas sostenibles en el sector hotelero han emergido como una estrategia clave para mitigar los efectos negativos del turismo, al mismo tiempo que se fortalece la competitividad de los establecimientos y se promueve un desarrollo turístico responsable.

En el caso de Jaramijó, un destino turístico pequeño pero emergente ubicado en la provincia de Manabí, la adopción de prácticas sostenibles por parte del sector hotelero se presenta como un imperativo para asegurar la viabilidad del sector en el largo plazo. A pesar de los avances a nivel global en la implementación de dichas prácticas, los establecimientos hoteleros de Jaramijó enfrentan desafíos significativos, entre los que se destacan la falta de conocimiento especializado, la resistencia al cambio y una limitada inversión en tecnologías ambientales. Esta situación no solo repercute negativamente en la competitividad de los hoteles locales, sino que también limita su capacidad para atraer a un segmento turístico en crecimiento que valora y busca experiencias de viaje responsables. En este contexto, la Organización Mundial del Turismo ha enfatizado la necesidad de promover políticas que integren la sostenibilidad como eje central del desarrollo turístico (OMT, 2020)

El presente estudio tiene como objetivo proponer un conjunto de prácticas sostenibles que, adaptadas a las características y condiciones del entorno hotelero del cantón Jaramijó, permitan a los establecimientos mejorar su competitividad dentro del

mercado turístico. El enfoque de sostenibilidad planteado no se limita únicamente a la preservación de los recursos naturales y del medio ambiente, sino que también busca fortalecer la imagen de los hoteles ante un público cada vez más consciente y exigente, que prefiere alojamientos comprometidos con prácticas responsables. Como lo indica (Porter, 2007), la competitividad de las empresas está determinada por su capacidad para innovar y adaptarse a las exigencias del entorno. En este contexto, los hoteles de Jaramijó tienen la oportunidad de posicionarse como pioneros en la adopción de políticas verdes, lo cual les permitiría obtener una ventaja comparativa frente a otros destinos turísticos que aún no han incorporado este tipo de estrategias. La estructura del presente estudio se fundamenta en una revisión exhaustiva de la literatura especializada en sostenibilidad y competitividad turística, complementada con un análisis de campo que permitirá identificar el estado actual de las prácticas sostenibles en los hoteles del cantón Jaramijó. A través de la combinación de métodos cuantitativos y cualitativos, se diagnosticará el nivel de adopción de dichas prácticas, las barreras que enfrentan los actores del sector hotelero y las oportunidades existentes para su implementación efectiva. Los resultados obtenidos permitirán diseñar propuestas concretas, alineadas con las tendencias internacionales en materia de sostenibilidad y adaptadas a las particularidades del destino. De este modo, la investigación aspira a contribuir al fortalecimiento del sector hotelero en Jaramijó, promoviendo su crecimiento económico y asegurando la sostenibilidad ambiental

En síntesis, este estudio busca dar respuesta a la creciente necesidad de impulsar un turismo sostenible en Jaramijó, a través de la formulación de estrategias concretas que incrementen la competitividad de los establecimientos hoteleros locales. La relevancia de esta temática radica en que, mediante la implementación de prácticas sostenibles, no solo

se contribuirá a la conservación del entorno natural, sino que también se generarán oportunidades económicas y se mejorará la imagen de los hoteles ante un mercado turístico cada vez más exigente.

En consecuencia, la presente investigación constituye un aporte significativo tanto para el desarrollo del sector hotelero local como para la consolidación de un turismo sostenible en la región,

## **1. Justificación**

### **1.1 Justificación práctica**

La implementación de prácticas sostenibles en la industria hotelera no solo contribuye a la preservación del medio ambiente, sino que también incide positivamente en la competitividad de los establecimientos. En el caso de Jaramijó, un destino turístico en proceso de consolidación, la adopción de este tipo de prácticas representa una oportunidad para posicionar a los hoteles locales como opciones responsables, coherentes con las expectativas de los turistas contemporáneos. De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo viajeros muestran una creciente preocupación por el impacto ambiental de sus desplazamientos, lo cual fuerza la necesidad de que los establecimientos turísticos incorporen políticas sostenibles. La aplicación de dichas prácticas permite reducir los costos operativos, mejorar la eficiencia energética y optimizar el uso de los recursos, factores claves que contribuyen al fortalecimiento de la competitividad del destino. Los hoteles que integran enfoques sostenibles logran mayores niveles de satisfacción entre sus clientes, así como una mejora en su imagen institucional, elementos esenciales para atraer tanto a turistas nacionales como internacionales.

## **1.2 Justificación teórica**

La investigación se fundamenta en teorías relacionadas con la sostenibilidad y la competitividad turística. La competitividad se basa en la capacidad de las empresas para ofrecer productos o servicios de manera eficiente, optimizando el uso de sus recursos. A su vez, la teoría de la sostenibilidad señala que las empresas deben equilibrar el crecimiento económico con la preservación del medio ambiente y el bienestar social. En el sector turístico, la competitividad está cada vez más ligada a la adopción de prácticas sostenibles, ya que los turistas buscan destinos que minimicen su impacto ambiental y promuevan el desarrollo responsable. Esta investigación propone que los hoteles de Jaramijó, al adoptar prácticas sostenibles, no solo podrán reducir su impacto ambiental, sino también mejorar su capacidad de competir en un mercado que valora cada vez más la sostenibilidad.

## **1.3 Justificación metodológica**

El enfoque metodológico adoptado en esta investigación es de tipo mixto, al combinar técnicas cuantitativas y cualitativas con el propósito de obtener una visión integral sobre la implementación de prácticas sostenibles en los hoteles del cantón Jaramijó. Según Hernández et al. (2014), el uso de métodos mixtos resulta idóneo cuando se pretende analizar tanto variables cuantificables como percepciones y experiencias de carácter subjetivo. La fase cuantitativa de la investigación se desarrollará a través de encuestas estructuradas dirigidas a los gerentes de los establecimientos hoteleros, con el objetivo de evaluar el nivel actual de sostenibilidad en sus operaciones. Paralelamente, la fase cualitativa se llevará a cabo mediante entrevistas semiestructuradas aplicadas a personal clave de los hoteles, con el fin de identificar las principales barreras y oportunidades vinculadas a la adopción de prácticas sostenibles. Este enfoque permitirá

una comprensión más profunda de la realidad local y facilitará el diseño de propuestas alineadas con las necesidades específicas del sector hotelero de Jaramijó.

#### **1.4 Planteamiento del problema**

El turismo constituye una de las actividades económicas más relevantes en la provincia de Manabí; sin embargo, los establecimientos hoteleros del cantón Jaramijó enfrentan desafíos importantes debido a la limitada implementación de prácticas sostenibles. A nivel global, la creciente tendencia hacia un turismo responsable exige que los destinos adopten medidas que minimicen su impacto ambiental, a fin de atraer a un segmento de turistas cada vez más consciente y exigente. No obstante, en Jaramijó, los hoteles no han incorporado de forma plena dichas prácticas, lo cual afecta negativamente su competitividad en relación con otros destinos turísticos, tanto a nivel nacional como internacional. Entre los principales obstáculos identificados se encuentran la falta de conocimiento especializado en sostenibilidad y la resistencia al cambio por parte del sector, factores que dificultan la alineación con las nuevas exigencias del mercado. Esta situación podría derivar en una pérdida progresiva de atraktividad turística y en un deterioro de los recursos naturales locales a largo plazo.

#### **1.5 Formulación del problema**

¿Cómo la implementación de propuestas de prácticas sostenibles en los hoteles de Jaramijó puede mejorar su competitividad turística?

#### **1.6 Objeto de la investigación**

El objetivo de la investigación es proponer un conjunto de prácticas sostenibles que permitirán a los hoteles de Jaramijó mejorar su competitividad en el sector turístico,

contribuyendo tanto al desarrollo económico de la región como a la sostenibilidad ambiental.

### **1.7 Campo de acción**

El campo de acción de la presente investigación comprende a los establecimientos hoteleros del cantón Jaramijó, con el objetivo de analizar el grado de implementación de prácticas sostenibles en sus operaciones cotidianas y examinar cómo estas inciden en su competitividad dentro del mercado turístico. El estudio abordará tanto la gestión interna de los recursos como la percepción que tienen los hoteleros y sus colaboradores respecto a la sostenibilidad, permitiendo así una visión integral del nivel de compromiso ambiental del sector.

### **1.8 Variable independiente**

La variable independiente considerada en esta investigación es la implementación de prácticas sostenibles en los hoteles del cantón Jaramijó. Estas prácticas comprenden la gestión eficiente de los recursos naturales, la reducción y manejo adecuado de residuos, la utilización de fuentes de energía renovables y la promoción de un turismo responsable, orientado a minimizar el impacto ambiental y a fomentar el desarrollo local sostenible.

### **1.9 Variable dependiente**

La variable dependiente en esta investigación es la competitividad turística de los hoteles, la cual se evalúa a través de indicadores como la atracción de turistas, la satisfacción del cliente, la eficiencia operativa y la rentabilidad económica. Estos aspectos permiten medir el desempeño del sector hotelero en función de su capacidad para mantenerse y crecer en un mercado turístico cada vez más exigente y orientado hacia la sostenibilidad.

### **1.10 Objetivo general**

Proponer un conjunto de prácticas sostenibles para los hoteles de Jaramijó que mejoren su competitividad turística y contribuyan al desarrollo económico y ambiental de la región.

### **1.11 Objetivos específicos**

- **Diagnosticar** el nivel actual de implementación de prácticas sostenibles en los hoteles de Jaramijó.
- **Identificar** las barreras y oportunidades para la adopción de prácticas sostenibles en el sector hotelero de Jaramijó.
- **Proponer** estrategias de sostenibilidad adaptadas al contexto local que puedan mejorar la competitividad turística de los hoteles en Jaramijó.

### **1.12 Hipótesis**

La implementación de prácticas sostenibles en los hoteles del cantón Jaramijó contribuye de manera significativa al fortalecimiento de su competitividad turística, al permitir la optimización de los recursos operativos, la reducción de costos y la atracción de un número creciente de turistas interesados en destinos responsables y comprometidos con el desarrollo sostenible.

### **1.13 Hipótesis Nula**

La implementación de prácticas sostenibles en los hoteles del cantón Jaramijó no muestra un impacto significativo en su competitividad turística, ni en la optimización de recursos, la reducción de costos operativos o la atracción de turistas interesados en destinos responsables. Esta situación sugiere que, a pesar de los esfuerzos por incorporar

criterios de sostenibilidad, aún existen factores limitantes que impiden una mejora sustancial en el desempeño competitivo del sector hotelero local.

#### **1.14 Resultados y relevancia**

Los resultados de esta investigación ofrecerán un diagnóstico claro sobre el estado actual de las prácticas sostenibles en los hoteles del cantón Jaramijó y su influencia en la competitividad turística. A partir de la implementación de las estrategias propuestas, los establecimientos podrán optimizar el uso de sus recursos, reducir los costos operativos y fortalecer su imagen ante turistas tanto nacionales como internacionales. Según el Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC, 2021), la sostenibilidad constituye un factor clave para garantizar la resiliencia del sector turístico frente a los desafíos actuales. Asimismo, este estudio tiene el potencial de servir como referencia para otros destinos con características similares dentro del territorio ecuatoriano, ampliando así su impacto a nivel regional y nacional.

#### **1.15 Estructura del trabajo**

Este estudio se estructura

en cinco capítulos principales. En el **Capítulo I: Introducción**, se expone el contexto del problema, la justificación y los objetivos de la investigación. En el **Capítulo II: Marco Teórico**, se presenta una revisión exhaustiva de la literatura sobre sostenibilidad, competitividad y mejores prácticas en la gestión hotelera, que fundamentará las propuestas del estudio. El **Capítulo III: Metodología** describe el enfoque mixto adoptado, detallando las técnicas de recolección de datos, la selección de la muestra y el análisis de los resultados. En el **Capítulo IV: Resultados y Discusión**, se presentan los hallazgos del estudio, basados en los datos cuantitativos y cualitativos

recopilados, así como las propuestas de prácticas sostenibles para los hoteles de Jaramijó. Finalmente, en el **Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones**, se sintetizan los principales resultados obtenidos y formula recomendaciones para la implementación de prácticas sostenibles y futuras investigaciones que puedan continuar explorando este tema en otros destinos turísticos.

## **CAPITULO II MARCO TEÓRICO**

### **Introducción al Marco Teórico.**

#### **2.1. Definición y relevancia del marco teórico en la investigación.**

argumenta que “el marco teórico no equivale a una teoría; por ende, no todos los estudios que incluyen un marco teórico deben necesariamente basarse en una teoría”. Esta afirmación responde a la cuestión planteada en el epígrafe, aunque ha generado diversas objeciones. Algunos autores sostienen que existen epistemologías o meta-epistemologías, como la Teoría de Sistemas, la Semiótica o la Cibernética, que pueden ser utilizadas como marcos teóricos para abordar una amplia gama de objetos de estudio. No obstante, también se defiende la idea de que existen múltiples caminos para la producción de conocimiento, y que numerosas investigaciones, aun sin partir de teorías formalmente establecidas, han alcanzado análisis rigurosos y resultados significativos. Ambas posturas poseen validez, siempre que estén debidamente fundamentadas. Lo que sí resulta metodológicamente inaceptable es la ausencia de un marco teórico por desconocimiento o la falta total de antecedentes empíricos que sustenten la investigación, dado que, como se ha señalado en reiteradas ocasiones, es improbable encontrar en la actualidad "terrenos completamente inexplorados" dentro del campo científico.

El marco teórico tiene como propósito integrar las ideas asumidas por el autor del proyecto, basadas en los aportes de otros investigadores cuyas perspectivas resultan útiles para comprender el problema de estudio o interpretar los datos obtenidos. Estos conceptos teóricos funcionan tanto como fundamentos iniciales o supuestos, como herramientas de análisis que permiten observar y abordar el fenómeno investigado desde una perspectiva específica. Asimismo, reflejan la posición teórica que el investigador decide adoptar en el desarrollo de su trabajo (Carlino, 2021).

## **2.2. Relación entre la sostenibilidad y la competitividad en el sector turístico**

De acuerdo con (Quinatoa, 2024), la sostenibilidad económica posee una relevancia equivalente a la sostenibilidad ambiental y social, dado que el crecimiento empresarial incide en la sociedad de múltiples maneras, generando efectos que pueden ser tanto positivos como negativos en la estabilidad de las comunidades. Por ello, se sostiene que las empresas no deben limitar su atención únicamente al impacto ambiental y social que generan, sino que también deben velar por mantener una economía sostenible y perdurable en el tiempo, considerando en todo momento el bienestar de sus grupos de interés.

Según (Zuleta, 2022) la competitividad no debe entenderse únicamente como una meta empresarial a alcanzar, sino como un proceso continuo de mejora en todas las áreas de la organización. No es suficiente con alcanzar un nivel competitivo en un momento determinado y asumir que esta condición se mantendrá de forma permanente; por el contrario, la competitividad debe construirse, consolidarse y fortalecerse de manera constante a lo largo del tiempo.

## **Conceptualización del Turismo Sostenible**

### **2.3. Definición de turismo sostenible**

. El turismo sostenible en el sector de los servicios de alojamiento se organiza en torno a cuatro objetivos principales: la conservación de la biodiversidad y los ecosistemas de los destinos turísticos, el impulso al desarrollo social y cultural de las comunidades locales, la promoción de actividades turísticas que respeten y valoren las expresiones culturales, y el fortalecimiento de la presencia de empresas certificadas en mercados internacionales (Lobaton & Mirta, 2022).

De acuerdo con (Villanueva Y. , 2022), El turismo sostenible busca realizar actividades que reduzcan al mínimo su impacto en el medio ambiente, asegurando que el uso de los recursos se mantenga dentro de su capacidad de regeneración, esto implica fomentar prácticas turísticas que sean respetuosas con los ecosistemas y la cultura local, asimismo, desde una perspectiva económica, se enfoca en generar empleo y mejorar los ingresos de las comunidades locales, contribuyendo así a su desarrollo y bienestar.

### **2.4. Principios del turismo sostenible**

Los principios sostenibles se dividen en, (Anchundia, 2023):

- **Conservación de Recursos:** Es fundamental preservar los recursos naturales y culturales para su uso continuado, evitando que el desarrollo turístico genere impactos negativos significativos en el medio ambiente o en el ámbito sociocultural.
- **Planificación y Gestión:** El turismo debe planificarse y gestionarse de manera responsable, asegurando la protección de la calidad ambiental y previniendo efectos adversos en los ecosistemas y las comunidades.

- **Beneficios Económicos:** Los ingresos derivados del turismo deben distribuirse de forma justa entre todas las partes involucradas, promoviendo el desarrollo económico local y la creación de empleo.
- **Educación y Sensibilización:** Es importante formar a los profesionales del sector en prácticas sostenibles y concienciar al público general sobre la importancia de un turismo responsable
- **Protección del Patrimonio:** Es indispensable salvaguardar el patrimonio cultural y natural, garantizando que las actividades turísticas no lo deterioren ni comprometan su conservación.
- **Uso Responsable de Infraestructuras:** Las infraestructuras turísticas deben diseñarse para reducir el impacto ambiental, incorporando opciones sostenibles de transporte y servicios.
- **Gobernanza Inclusiva:** La gestión turística debe involucrar a todos los actores locales, asegurando que las decisiones reflejen las necesidades y preocupaciones de la comunidad anfitriona.
- **Adaptación y Resiliencia:** Los destinos turísticos deben adoptar estrategias que les permitan adaptarse a los cambios ambientales y sociales, asegurando la sostenibilidad a largo plazo.

Los principios de sostenibilidad propuestos por Anchundia (2023) constituyen una guía integral y esencial para promover un desarrollo turístico responsable. Abordar cada uno de estos aspectos resulta crucial para la construcción de un modelo turístico que no solo proteja los recursos naturales y culturales, sino que también impulse el desarrollo

económico local y fomente la participación activa de las comunidades anfitrionas. En este marco, destaca el papel de la educación y la concienciación, ya que, sin un cambio real en la mentalidad tanto de los profesionales del sector como de los turistas, resulta difícil alcanzar un turismo sostenible genuino. Asimismo, la gobernanza inclusiva se considera fundamental para garantizar que las decisiones tomadas sean legítimas y generen beneficios equitativos para todos los actores involucrados. En conjunto, estos principios no solo buscan mitigar los impactos negativos del turismo, sino que promueven un enfoque regenerativo que contribuya a la resiliencia y al bienestar a largo plazo de los destinos turísticos.

### **2.5. Beneficios del turismo sostenible para los destinos turísticos.**

El turismo sostenible proporciona diversos beneficios a los destinos turísticos, tanto en términos ambientales como económicos y sociales, en el ámbito ambiental, fomenta la conservación de los recursos naturales y la biodiversidad, reduciendo la huella ecológica de las actividades turísticas, esto se refleja en la creación de áreas protegidas y en la adopción de prácticas que favorecen la salud de los ecosistemas locales, desde una perspectiva económica, el turismo sostenible promueve la creación de empleo y estimula la economía local al impulsar el consumo de productos locales, contribuyendo a una economía más resistente y menos dependiente de recursos externos (Aguilera et al., 2024).

### **Competitividad en el Sector Hotelero.**

#### **2.6. Definición de competitividad turística.**

La competitividad es una capacidad o meta que toda empresa busca alcanzar para mantenerse o crecer en el mercado, a la vez que identifica factores diferenciadores que atraigan a los consumidores hacia sus productos o servicios, para lograr la eficacia, una

empresa debe realizar un análisis exhaustivo de la competencia externa, lo que le permitirá identificar áreas de mejora para establecer una ventaja competitiva, a través de la competitividad, las empresas se hacen reconocidas por su compromiso, calidad y el entorno que crean para cumplir con los requisitos, garantizar la máxima satisfacción y ofrecer valor, estos aspectos permiten reducir costos, lo que, a su vez, hace que la empresa, sus procesos y sus productos o servicios sean más competitivos (Muñoz R. , 2023).

### **2.7. Factores que influyen en la competitividad de los hoteles**

Hoy en día, la competitividad es un tema central tanto en el ámbito académico como empresarial, donde se analiza qué factores permiten a las organizaciones diferenciarse de sus competidores y obtener una ventaja competitiva en el mercado, en este marco, la teoría de los recursos y las capacidades ha emergido como una perspectiva alternativa, que ve la fuente de la competitividad en las habilidades y recursos internos de la organización, factores como el marketing, la gestión, la innovación, la calidad y el talento humano se destacan por su impacto directo en la competitividad de las empresas del sector hotelero, con un enfoque formativo, se propone un análisis factorial confirmatorio para identificar los factores clave que influyen en la competitividad de este sector, las encuestas realizadas en el sector hotelero sugieren que el talento humano y la innovación son los principales impulsores de la competitividad, mientras que el marketing, la gestión y la calidad tienen un impacto menor. Estos hallazgos generan una reflexión sobre la importancia de estos factores en la competitividad del sector hotelero (Villanueva A. , 2024).

## **2.8. Calidad del servicio.**

Según indica (Miranda, 2021), La calidad del servicio se refiere a la capacidad de un servicio para cumplir con las expectativas del cliente y satisfacer sus necesidades. Es fundamental reconocer que, cuando una organización establece su visión enfocada en la calidad del servicio, debe comprender primero que un servicio se considera de calidad cuando cumple con su objetivo principal: satisfacer las necesidades de los clientes, tanto en el presente como en el futuro.

## **2.9. Innovación y adaptación.**

La innovación y la capacidad de adaptación son clave para el crecimiento y la sostenibilidad de las organizaciones en un entorno dinámico, la habilidad de innovar permite a las empresas crear nuevos productos y servicios que responden a las necesidades cambiantes del mercado, mientras que la adaptación garantiza que estas soluciones se apliquen con éxito frente a desafíos inesperados, en conjunto, ambas promueven una cultura de agilidad y creatividad, lo que permite a las organizaciones no solo mantenerse, sino también prosperar en un mercado competitivo (Pasciaroni, 2023).

La innovación y la capacidad de adaptación constituyen competencias fundamentales y complementarias en cualquier contexto. La innovación implica la iniciativa de plantear ideas originales o perspectivas distintas, mientras que la adaptación requiere flexibilidad y apertura para modificar estrategias frente a transformaciones o retos. En conjunto, estas cualidades no solo facilitan una respuesta eficaz ante las exigencias del entorno, sino que también permiten anticiparse a dichas demandas, mantener un aprendizaje continuo y ofrecer soluciones significativas con impactos positivos.

## **2.10. Responsabilidad social y ambiental.**

La Responsabilidad Social Ambiental es un área de estudio de gran relevancia, no solo por ser una tendencia global en el siglo XXI para promover economías sostenibles, sino también por su amplio alcance, que abre espacio a nuevos procesos, ideologías y enfoques en el sector industrial, asegurando la sostenibilidad de diversas organizaciones. Hoy en día, las empresas deben asumir una gran responsabilidad en todos sus aspectos, lo que implica un trato justo con sus empleados, clientes, proveedores y el medio ambiente, estos elementos son esenciales para que las empresas logren un desarrollo sostenible y duradero (Torres, 2020).

### **Prácticas Sostenibles en la Industria Hotelera.**

## **2.11. Tipos de prácticas sostenibles.**

### **2.11.1 Eficiencia energética.**

Los propietarios y gestores de hoteles buscan reducir los costos de electricidad para mejorar sus ganancias netas, la eficiencia energética no solo reduce los costos operativos, sino que también optimiza el mantenimiento de los equipos, aumentando la comodidad de los huéspedes y demostrando un compromiso con la sostenibilidad. Cuando los hoteles adoptan medidas para mejorar su eficiencia energética, benefician al medio ambiente y abren la puerta a una serie de ventajas que pueden impactar positivamente su éxito y sostenibilidad a largo plazo.

La eficiencia energética trasciende la mera reducción del consumo; representa una postura consciente orientada hacia el uso responsable de los recursos, con el objetivo de optimizar los procesos y minimizar el desperdicio. Ser energéticamente eficientes no solo genera ventajas económicas, sino que también evidencia un compromiso tanto individual

como colectivo con la sostenibilidad y la protección del medio ambiente. La incorporación de tecnologías y prácticas que permitan obtener mejores resultados utilizando menos recursos constituye una forma de responsabilidad hacia las futuras generaciones y del cuidado del planeta habitado.

### **2.11.2 Gestión de residuos.**

Hoy en día, es fácil para los responsables de estos establecimientos acceder a la tecnología necesaria para gestionar de manera eficiente los residuos, logrando dos objetivos: cuidar el medio ambiente y reducir costos operativos, sin embargo, la resistencia al cambio, la falta de interés en la sostenibilidad o la falta de proactividad aún son obstáculos en algunos hoteles que no han adoptado prácticas de gestión sostenible de residuos, por otro lado, muchas empresas están cada vez más comprometidas con la protección ambiental mediante políticas de gestión de residuos responsables, lo que puede atraer a más clientes, económicamente, el reciclaje también puede generar ahorros, como la reducción de la necesidad de contenedores y la frecuencia del servicio de transporte de residuos a los vertederos o plantas de reciclaje.

La gestión de los residuos refleja el nivel de responsabilidad y conciencia que se posee respecto al entorno circundante. Más allá de limitarse al reciclaje o a la separación de desechos, implica asumir un compromiso genuino con la reducción en la fuente, fomentando el consumo consciente y la reutilización siempre que sea posible. Una gestión eficiente contribuye no solo a mitigar el impacto ambiental, sino que también incentiva a individuos y comunidades a adoptar prácticas más sostenibles, reconociendo que cada acción, por pequeña que sea, contribuye a la conservación de los recursos y a la mejora de la calidad de vida a largo plazo.

### **2.11.3 Conservación del agua.**

Los hoteles buscan aumentar la resiliencia en su gestión del agua, ya que suelen consumir mucho más que los residentes locales, un hotel promedio puede utilizar hasta 1.500 litros de agua por habitación al día, un consumo ocho veces mayor que el de un hogar, algunos hoteles frente al mar instalan plantas desalinizadoras para aumentar su suministro de agua potable, pero también existen diversas maneras de reducir el consumo, tales como:

- Instalar accesorios de bajo flujo en los baños.
- Reparar fugas en las instalaciones de fontanería.
- Incentivar a los huéspedes a usar el servicio de lavandería de forma responsable.
- Reciclar agua mediante sistemas de tratamiento de efluentes, que transforman los desechos en agua útil para el riego.

La preservación del agua constituye un deber fundamental que requiere conciencia y compromiso por parte de todos, dado que se trata de un recurso indispensable y limitado para la vida en el planeta. Su conservación implica no solo evitar el desperdicio, sino también reconocer su valor, modificar las prácticas cotidianas y fomentar hábitos sostenibles que garanticen su disponibilidad tanto en el presente como en el futuro. Proteger este recurso equivale a salvaguardar la salud humana, el entorno natural y el equilibrio de los ecosistemas que sustentan la vida.

### **2.11.4 Uso de productos locales y orgánicos.**

América Latina, con su rica diversidad geográfica y cultural, ofrece una gran variedad de productos agrícolas, sin embargo, la globalización ha incrementado la dependencia de productos importados, reduciendo la producción y el consumo de alimentos locales, es fundamental implementar políticas públicas y estrategias que fomenten el apoyo a la producción y consumo de alimentos locales y sostenibles, esto incluye fortalecer los canales de distribución y comercialización de productos locales, proporcionar apoyo a los agricultores para adoptar prácticas sostenibles, y promover campañas educativas sobre la importancia de la agricultura responsable.

Optar por productos locales y orgánicos constituye una elección consciente y responsable, dado que fortalece economías más equitativas, respalda a pequeños productores y contribuye a disminuir el impacto ambiental al reducir las distancias de transporte. Además, el consumo de alimentos orgánicos protege la salud al limitar la exposición a sustancias químicas, y promueve métodos agrícolas sostenibles y respetuosos con la biodiversidad natural. Esta práctica representa una acción concreta para generar un cambio positivo en la comunidad y en el medio ambiente, fomentando una alimentación más saludable y una convivencia más equilibrada con la naturaleza.

### **2.12 Casos de éxito de implementación de prácticas sostenibles en hoteles a nivel mundial.**

Ya existen alojamientos que están orientando sus estrategias hacia la sostenibilidad. Se trata de hoteles que no solo ofrecen sus servicios de alojamiento en destino, sino que quieren atraer al turista con una experiencia completa marcada por la sostenibilidad. Lo que incluye el respeto de sus instalaciones por el entorno y la implementación de sistemas eficientes de gestión de los recursos. La lista elaborada por

el gigante de viajes Expedia, con las opiniones de sus clientes, establece cuales son los hoteles más sostenibles de todo el mundo.

**Sandos Caracol Eco Resort, México:** El Sandos Caracol Eco Resort, en Playa del Carmen (México), figura el primero en el ranking. Certificado por Rainforest Alliance, entre sus impactos positivos los viajeros mencionan las políticas de gestión de residuos y consumo de recursos, la oferta de actividades ecológicamente sostenibles para los clientes, o su compromiso con la comunidad indígena apoyando, por ejemplo, a artesanos locales.

**Nomad Hotel Roissy CDG, Francia:** En Francia se localiza el segundo alojamiento de este listado. El Nomad Hotel Roissy CDG de París se ha construido con el objetivo de reducir el impacto ecológico del edificio al mínimo en cada una de sus etapas. Lo que abarca desde el diseño, en el que han usado materiales sostenibles, como alfombras fabricadas con redes de pesca recicladas; hasta sus operaciones con el empleo de sistemas que mejoren el bienestar, como unidades de tratamiento de aire y paneles solares.

**Siloso Beach Resort, Singapur:** En el complejo Siloso Beach Resort de la isla Sentosa (Singapur) se ha tenido especial cuidado en integrar el hábitat circundante en su diseño. Se ha dado prioridad a los espacios abiertos y a preservar las características naturales del entorno, como árboles maduros y manantiales que fluyen.

**Habitat Suites, Estados Unidos:** En Austin (Texas, Estados Unidos) se localizan Habitat Suites, que cuentan con 30 años de gestión ambiental con el uso generalizado de energías alternativas, la incorporación de huertos de frutas y hierbas aromáticas. Ofrecen

alimentos orgánicos y locales, mientras que emplea detergentes y champús respetuosos con el medioambiente.

**Pakasai Resort, Tailandia:** En el puesto número 5 ranking figura Pakasai Resort (Krabi, Tailandia), cuyos esfuerzos de conservación de recursos incluyen la captura de agua de lluvia y el reciclaje de aguas grises. En el plano energético cuenta con iluminación de bajo consumo y producción de biogás. Destaca también por a ver reducido el uso de plástico. Además, con una función pedagógicas se anima a los clientes a tomar decisiones con bajas emisiones de carbono sobre su consumo.

**ParkRoyal, Singapur:** Este es el segundo hotel que Singapur tiene en la lista. El alojamiento ParkRoyal, en Pickering, tiene un consumo de recursos están tan regulado que ahorra 32,5 piscinas de tamaño olímpico en agua al año y mantiene sus 15.000 m2 de jardines con la recolección de agua de lluvia y paneles solares. Asimismo, presume de haberse construido con unos procesos de construcción sostenibles, que han reducido el uso de hormigón en más de un 80%.

## **Efectos de las Prácticas Sostenibles en la Competitividad**

### **2.13 Relación entre prácticas sostenibles y satisfacción del cliente.**

La conexión entre las prácticas sostenibles y la satisfacción del cliente es cada vez más evidente en el entorno empresarial actual, las empresas que adoptan enfoques responsables, como la reducción de residuos, el uso de materiales ecológicos y la implementación de procesos sostenibles, no solo benefician al medio ambiente, sino que, crean una imagen positiva entre los consumidores, estos, al reconocer el compromiso ambiental de las marcas, suelen mostrar mayor lealtad y satisfacción hacia ellas, además, la creciente conciencia sobre los problemas ecológicos motiva a los clientes a preferir

productos y servicios alineados con sus valores, lo que, a su vez, favorece la reputación y el rendimiento financiero de las empresas que apuestan por la sostenibilidad (Sánchez et al., 2020 ).

Existe una conexión fuerte y significativa entre la implementación de prácticas sostenibles y la satisfacción del cliente. Cuando una empresa actúa con responsabilidad ambiental y social, transmite valores que generan confianza y afinidad con sus consumidores. En la actualidad, los clientes valoran cada vez más a aquellas organizaciones que demuestran preocupación por las consecuencias de sus acciones, lo que fortalece la fidelidad y crea un vínculo emocional con la marca. La integración de la sostenibilidad en productos y procesos no solo beneficia al entorno, sino que también mejora la experiencia del cliente, contribuyendo al éxito y diferenciación en mercados competitivos.

#### **2.14 Impacto de las prácticas sostenibles en la imagen y reputación del hotel.**

Según indica (Galarza, 2023), La adopción de prácticas sostenibles en los hoteles tiene un impacto considerable en su imagen y reputación, al implementar medidas ecológicas, como reducir el consumo de recursos, gestionar adecuadamente los residuos y utilizar energías renovables, los hoteles no solo disminuyen su impacto ambiental, sino que, atraen a un grupo de clientes cada vez más consciente y comprometido con la sostenibilidad, esta tendencia contribuye a una imagen de marca positiva, ya que los huéspedes valoran hospedarse en lugares que comparten sus propios valores ecológicos, lo que puede aumentar la lealtad del cliente y fomentar recomendaciones boca a boca, además, la transparencia en cuanto a las prácticas sostenibles y el compromiso con la responsabilidad social refuerzan la confianza del consumidor, posicionando al hotel como un referente en sostenibilidad dentro de un mercado competitivo.

Las prácticas sostenibles influyen de manera notable en la imagen y reputación de un hotel. Al adoptar acciones como la optimización del consumo energético, la reducción del uso de agua, una adecuada gestión de residuos y la incorporación de productos ecológicos, el establecimiento no solo ayuda a preservar el medioambiente, sino que también se vuelve más atractivo para un público cada vez más consciente y comprometido. Estas iniciativas fortalecen la percepción positiva del hotel, generando mayor confianza, lealtad y una ventaja competitiva, ya que muchos viajeros valoran y prefieren experiencias que promuevan el respeto por el entorno y el turismo sostenible, incluso si esto implica un mayor costo.

### **2.15 Análisis de datos estadísticos sobre el incremento de demanda de turismo sostenible.**

Solo teniendo en cuenta el transporte de pasajeros, la huella de carbono del sector turístico sobrepasa los 1.000 millones de toneladas métricas anualmente y las previsiones para el 2030 no son mucho más alentadoras. Así lo estipuló el informe de la Organización Mundial del Turismo (OMT) de las Naciones Unidas publicado hace unos años. Incluso antes de conocerse dichos datos, no eran pocos los conscientes del papel de esta industria en el cambio climático y de la necesidad de realizar modificaciones para tratar de contrarrestar sus implicaciones negativas.

De hecho, fue a comienzos de la década de 1980 cuando aparecía por primera vez la idea de una nueva manera de viajar basada en la preocupación por conservar el medio ambiente y por mantener el bienestar de la población local. Y desde ese momento, el ecoturismo no ha dejado de crecer motivado por una cada vez mayor concienciación medioambiental. Así, el sector cerró 2023 con un tamaño de mercado superior a los 196.000 millones de dólares estadounidenses y se estima que este valor prácticamente se

triplique en los próximos nueve años. Pero esto no sorprende si se considera que ya son cerca del 85% de los viajeros globales los que perciben el también llamado turismo sostenible, ecológico o verde como una cuestión importante para ellos hasta el punto de estar dispuestos a adoptar prácticas más sostenibles.

El estudio de los datos estadísticos relacionados con el crecimiento del turismo sostenible evidencia una tendencia clara y significativa que responde a una mayor conciencia mundial sobre la necesidad de viajar de manera responsable. Las cifras actuales muestran que este segmento está expandiéndose a un ritmo anual aproximado del 14 al 19%, impulsado en gran parte por la preferencia de generaciones más jóvenes como los millennials y la Generación Z, así como por el compromiso de entidades gubernamentales y del sector privado con prácticas responsables y ecológicas. Este crecimiento se refleja no solo en el incremento de turistas que optan por alojamientos y actividades sostenibles, sino también en el desarrollo de infraestructuras ecológicas y en la implementación de tecnologías orientadas a una gestión ambiental más eficiente. En consecuencia, la interpretación de estos datos sugiere que el turismo sostenible está dejando de ser una alternativa marginal para convertirse en una norma en la industria, respaldada por consumidores cada vez más informados y por la necesidad urgente de reducir el impacto ambiental del turismo a nivel global.

## **Contexto del Turismo en Jaramijó**

### **2.16 Breve descripción de Jaramijó como destino turístico.**

Jaramijó, un cantón ubicado en la provincia de Manabí, Ecuador, es un destino turístico reconocido por sus hermosas playas y su rica tradición pesquera, conocido como la "Caleta de Pescadores", ofrece diversas actividades recreativas como buceo y pesca deportiva, entre sus playas más destacadas se encuentran Punta Blanca, Balsamaragua y

Fondeadero, que cuentan con aguas tranquilas y cristalinas, perfectas para disfrutar del sol y la naturaleza, además, Jaramijó cuenta con miradores con vistas panorámicas al Océano Pacífico y pozos de agua azufrada, que poseen propiedades curativas.

La gastronomía local representa un atractivo significativo en Jaramijó, destacándose platos marinos como ceviches y arroces marineros. La calidez de su población se manifiesta en festividades tradicionales, como las celebraciones de San Pedro y San Pablo, las cuales atraen a turistas provenientes de diversas regiones del mundo. Con un clima tropical seco y temperaturas que oscilan entre los 24 y 29 grados Celsius durante todo el año, Jaramijó se presenta como un destino ideal para disfrutar de la naturaleza y la cultura ecuatoriana en un entorno tranquilo y acogedor.

#### **2.17 Análisis del estado actual del sector hotelero en Jaramijó.**

El sector hotelero en Jaramijó enfrenta retos significativos, exacerbados por la inseguridad y la falta de infraestructura adecuada. Recientes informes revelan que la ocupación hotelera ha caído drásticamente, con promedios entre el 40% y el 50% en varias ciudades de Ecuador, incluida Jaramijó. La inseguridad se ha identificado como un factor clave que limita la llegada de turistas, afectando directamente la rentabilidad de los hoteles. Además, el incremento del IVA ha influido negativamente en el gasto de los viajeros, lo que ha reducido las reservas y ha impulsado a las empresas a buscar alternativas más económicas.

Pese a estos desafíos, existen señales de una posible recuperación en el sector, se espera que la temporada alta de turismo, coincidiendo con las vacaciones en la Sierra, impulse las reservas, los hoteles están ajustando sus tarifas y mejorando la seguridad para atraer más turistas, la colaboración entre los sectores público y privado es crucial para

implementar planes de reactivación que aborden tanto los problemas de infraestructura como los de seguridad, aunque la situación actual es compleja, existen expectativas de mejora si se adoptan las medidas adecuadas para impulsar el turismo en Jaramijó.

### **2.18 Oportunidades de desafíos para la implementación de prácticas sostenibles en el contexto local.**

La implementación de prácticas sostenibles en comunidades locales presenta varios desafíos y oportunidades, uno de los principales obstáculos es la falta de conciencia y educación sobre la sostenibilidad en la población, muchas personas no comprenden completamente la importancia de adoptar prácticas responsables, lo que limita su participación activa, para superar este desafío, es fundamental crear programas educativos que informen a la comunidad sobre los beneficios de la sostenibilidad y fomenten cambios en hábitos cotidianos, como la reducción de residuos y el uso eficiente del agua, además, la resistencia al cambio de empresas y gobiernos puede complicar la aplicación de políticas efectivas, por ello, la colaboración entre estos actores es esencial para crear un entorno que promueva la innovación y el compromiso con el desarrollo sostenible.

### **Metodologías para la Implementación de Practicas Sostenibles**

#### **2.19 Enfoques y modelos para la adopción de sostenibilidad en hoteles.**

**Enfoque de Triple Resultado (Triple Bottom line):** El Triple Bottom Line (TBL), también conocido como Triple Resultado o Triple Cuenta de Resultados, es un concepto que mide la sostenibilidad de las organizaciones en tres áreas fundamentales: económica, social y ambiental. Este enfoque, propuesto por John Elkington en 1994, tiene como objetivo que las empresas no solo busquen maximizar sus ganancias, sino que también consideren los efectos de sus actividades en la comunidad y el entorno. Al adoptar el TBL, las organizaciones pueden evaluar su desempeño en estos tres aspectos,

promoviendo prácticas que favorezcan la equidad social, la responsabilidad ambiental y la rentabilidad económica, de este modo, las empresas pueden fortalecer su imagen, atraer talento, gestionar mejor los recursos y reducir los costos operativos, impulsando un desarrollo más equilibrado y responsable a largo plazo (Gamboa, Salinas, & Salcedo, 2020).

**Modelo de Gestión Ambiental Basado en ISO 14001:** El Modelo de Gestión Ambiental basado en la ISO 14001 establece un enfoque estructurado para que las organizaciones diseñen e implementen un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) efectivo, con el fin de mejorar su rendimiento ambiental y garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable. Esta norma internacional, que se puede aplicar a cualquier tipo de entidad, promueve la mejora continua a través del ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA), facilitando la identificación y gestión de los aspectos ambientales claves relacionados con las actividades, productos y servicios de la empresa. Mediante la definición de una política ambiental clara, el establecimiento de metas específicas y la realización de auditorías periódicas, las organizaciones pueden reducir sus impactos ambientales, optimizar el uso de recursos y demostrar su compromiso con la sostenibilidad (González & Cardenas, 2023).

**Modelo de Responsabilidad Social Corporativa (RSC):** La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) se refiere al compromiso voluntario de las empresas para incorporar aspectos sociales, ambientales y éticos en sus actividades y relaciones con las partes interesadas. Este enfoque trasciende la simple generación de ganancias, orientándose a generar un impacto positivo en el bienestar de la sociedad y el medio ambiente. La RSC implica que las empresas adopten prácticas éticas, fomenten la transparencia y respeten los derechos humanos, mientras desarrollan iniciativas

sostenibles que beneficien a sus empleados, clientes y comunidades locales. En resumen, la RSC busca un equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y la conservación del entorno, promoviendo un desarrollo sostenible que favorezca a todos los actores involucrados (Monar, 2023).

**Modelo de Diseño Sostenible (Sustainable Design):** El diseño sostenible es una práctica que busca armonizar las necesidades humanas con la preservación del medio ambiente, promoviendo un uso eficiente de los recursos a lo largo de todo el ciclo de vida de productos y servicios, este enfoque tiene como objetivo maximizar los beneficios sociales, económicos y ambientales, a la vez que minimiza los efectos negativos derivados de la producción y el consumo. Implica la selección de materiales ecológicos, la reducción de residuos y la promoción de la durabilidad y reciclabilidad de los productos, además, el diseño sostenible promueve prácticas que favorecen la justicia social y el respeto a los derechos humanos, contribuyendo a un futuro más justo y responsable (Santana & Villamar, 2023).

**Modelo de Turismo Responsable y Sostenible:** El diseño sostenible es una práctica que busca armonizar las necesidades humanas con la preservación del medio ambiente, promoviendo un uso eficiente de los recursos a lo largo de todo el ciclo de vida de productos y servicios, este enfoque tiene como objetivo maximizar los beneficios sociales, económicos y ambientales, a la vez que minimiza los efectos negativos derivados de la producción y el consumo, implica la selección de materiales ecológicos, la reducción de residuos y la promoción de la durabilidad y reciclabilidad de los productos, además, el diseño sostenible promueve prácticas que favorecen la justicia social y el respeto a los derechos humanos, contribuyendo a un futuro más justo y responsable (Mejía, 2022).

## **2.20 Herramientas y certificaciones de sostenibilidad en el sector hotelero.**

**Certificación LEED:** La certificación LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) es un sistema de evaluación creado en 1993 por el U.S. Green Building Council, cuyo objetivo es fomentar la sostenibilidad en la construcción y operación de edificios. Este sistema se aplica a una amplia gama de proyectos, desde nuevas construcciones hasta rehabilitaciones y desarrollos urbanos completos, evaluando aspectos como la eficiencia energética, el uso eficiente del agua, la selección de materiales ecológicos y la calidad del ambiente interior. Los proyectos reciben diferentes niveles de certificación (Certificado, Plata, Oro y Platino) dependiendo de los puntos obtenidos al cumplir con los requisitos establecidos. Actualmente, LEED es un referente mundial en construcción sostenible, con miles de edificaciones certificadas globalmente, contribuyendo a la reducción de emisiones de carbono y creando espacios más saludables para los ocupantes (Rivera & Toapanta, 2021).

LEED no solo promueve un compromiso genuino con la reducción del impacto ambiental, sino que también impulsa la innovación y mejora la calidad de vida de los usuarios de los espacios. Se ha consolidado como un distintivo de confianza y liderazgo para proyectos que buscan equilibrar el desarrollo con la protección del planeta, representando un avance significativo hacia edificaciones más responsables y sostenibles.

**Certificación Green Key:** Es una distinción internacionalmente reconocida que se otorga a establecimientos turísticos que cumplen con rigurosos estándares de sostenibilidad y responsabilidad ambiental. Este programa, gestionado por la Fundación para la Educación Ambiental (FEE), evalúa más de 100 criterios que incluyen la gestión eficiente del agua, el manejo de residuos y el uso de energías renovables, los establecimientos certificados, tales como hoteles, hostales y restaurantes, son sometidos

a auditorías periódicas para asegurar el cumplimiento de estos estándares, lo que garantiza a los turistas que, al elegir un lugar con esta certificación, están apoyando el turismo sostenible y responsable, actualmente, más de 6,000 establecimientos en más de 70 países cuentan con esta certificación, reflejando el compromiso global con la sostenibilidad en el sector turístico (Martinez, 2021).

**Certificación EarthCheck:** Es un reconocimiento internacional que valida el compromiso de organizaciones y destinos turísticos con la sostenibilidad tanto ambiental como social. Fundada en 1987 en Australia, EarthCheck se ha posicionado como un referente global en consultoría y certificación en la industria turística, evaluando el desempeño en áreas clave como la gestión de energía, agua, residuos y la preservación de ecosistemas, para obtener esta certificación, los establecimientos deben someterse a un exhaustivo proceso de evaluación y auditoría externa, asegurando el cumplimiento de estándares que fomentan prácticas responsables y sostenibles. Actualmente, más de 1,500 organizaciones en más de 70 países han obtenido esta certificación, lo que refleja el creciente compromiso con el turismo sostenible a nivel global (Iturralde, 2024).

**Certificación Green Globe:** Es un sistema de sostenibilidad creado especialmente para la industria turística, que reconoce a las empresas que cumplen con rigurosos estándares ambientales y sociales. Tierra en Río de Janeiro, esta certificación se basa en principios globales de turismo sostenible y es gestionada por el Consejo Mundial de Viajes y Turismo. Para obtenerla, los establecimientos deben someterse a una evaluación exhaustiva que abarca aspectos como la gestión de recursos, el impacto social y la conservación del patrimonio cultural. Green Globe promueve prácticas responsables y sostenibles en más de 80 países, contribuyendo a un turismo más consciente, respetuoso

con el medio ambiente y favorable para las comunidades locales (Santos & Urgilés, 2022).

**Certificación Biosphere Responsible Tourism:** Es un programa internacional que reconoce el compromiso de empresas y destinos turísticos con la sostenibilidad y la responsabilidad social. Desarrollada por el Instituto de Turismo Responsable, esta certificación se basa en criterios que alinean las prácticas turísticas con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, promoviendo un enfoque integral que cubre aspectos ambientales, sociales y culturales. Para obtenerla, los destinos deben someterse a un proceso de diagnóstico y auditoría en el que se evalúan sus esfuerzos en áreas como la gestión eficiente de recursos, la inclusión social y la mitigación del cambio climático. Además, se realizan auditorías periódicas para garantizar el cumplimiento continuo de los estándares establecidos. La certificación Biosphere no solo mejora la reputación de los destinos, sino que también atrae a turistas conscientes del medio ambiente, promoviendo un turismo más sostenible a nivel global (Capelo, 2019).

## **CAPITULO III METODOLOGÍA**

### **3. Diseño metodológico**

#### **3.1. Enfoque metodológico**

La investigación sobre las prácticas sostenibles implementadas en los hoteles de Jaramijó y su percepción sobre la competitividad turística se centrará en un enfoque cuantitativo, utilizando encuestas estructuradas como principal herramienta de recolección de datos, a través de estas encuestas, se recopilarán datos numéricos sobre la frecuencia de las prácticas sostenibles implementadas en los hoteles y la percepción de los turistas respecto a la competitividad del destino, empleando escalas de Likert para

medir opiniones y niveles de satisfacción, además, se realizarán análisis estadísticos para identificar correlaciones entre la adopción de estas prácticas y la percepción de calidad del servicio por parte de los huéspedes, este enfoque permitirá obtener resultados objetivos y medibles que contribuirán a una mejor comprensión del impacto de las prácticas sostenibles en la competitividad turística en Jaramijó.

### **Cuantitativo**

La investigación cuantitativa se basa en una epistemología de corte positivista o neopositivista, mientras que la investigación cualitativa se fundamenta en corrientes fenomenológicas y hermenéuticas. Se plantea que el positivismo y el neopositivismo buscan ofrecer explicaciones objetivas, medibles y cuantificables de la realidad; en contraste, la fenomenología y la hermenéutica se orientan hacia interpretaciones subjetivas o intersubjetivas, enfocadas en comprender el significado de los fenómenos. En esta misma línea, el enfoque de investigación mixto, desde una perspectiva epistemológica, combina estos marcos conceptuales divergentes: por un lado, las bases objetivistas del positivismo y neopositivismo, y por otro, las perspectivas interpretativas propias de la fenomenología y la hermenéutica (Huamán et al., 2022).

La investigación cuantitativa representa una herramienta clave para analizar y comprender realidades complejas desde una perspectiva objetiva. Su principal fortaleza reside en la capacidad de recopilar y analizar grandes volúmenes de datos, lo que permite identificar con precisión patrones, relaciones y tendencias. Este enfoque convierte observaciones subjetivas en resultados concretos, medibles y verificables, facilitando así la toma de decisiones fundamentadas y la construcción de conocimiento sólido. La aplicación de la investigación cuantitativa no solo refuerza el rigor académico y

profesional, sino que también contribuye al desarrollo de respuestas más efectivas frente a los desafíos contemporáneos.

### **3.2. Métodos y técnicas de investigación**

El diseño de la investigación será no experimental, descriptivo, se busca explorar y describir las prácticas sostenibles actuales en los hoteles de Jaramijó, así como analizar la percepción de los actores involucrados sobre su impacto en la competitividad turística, se utilizará métodos cuantitativos, incluyendo encuestas para recoger datos sobre las estrategias sostenibles adoptadas y su relación con la atracción de turistas, lo que facilitará una comprensión integral del fenómeno sin manipular variables.

#### **3.2.1. Método no experimental**

La investigación no experimental, consiste en estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (Castro, 2020).

Presenta una validez interna limitada, ya que la ausencia de control dificulta establecer relaciones causales. Sin embargo, ofrece una mayor validez externa al permitir que los resultados sean más aplicables a situaciones reales, al analizar las variables en su entorno natural (Lima, 2024).

El método no experimental constituye una estrategia valiosa para investigar fenómenos en su contexto natural, sin modificar ni intervenir las variables, lo que permite recopilar información genuina y preservar la fidelidad de la realidad observada. Este enfoque resulta especialmente útil en situaciones donde no es viable ni ético alterar el entorno, permitiendo analizar comportamientos, relaciones y características tal como se presentan. Al prescindir de la intervención directa, proporciona datos significativos para

la comprensión de procesos complejos y facilita la aplicación de los hallazgos a contextos reales, aunque presenta limitaciones para establecer relaciones causales precisas.

### **3.2.2. Método descriptivo**

La investigación descriptiva forma parte del enfoque no experimental y se orienta a retratar una realidad tal como ocurre, utilizando observación sistemática sin intervención directa o mediante encuestas dirigidas a personas que puedan aportar información relevante sobre percepciones, comportamientos o situaciones específicas. Según (García & García, 2021), este método resulta apropiado cuando el investigador busca respuestas que aún no conoce, siempre que existan los contextos adecuados para obtenerlas. Este tipo de estudios posee gran valor, especialmente en etapas exploratorias, ya que permite abordar temáticas poco investigadas, incluso si posteriormente se desean realizar investigaciones de tipo confirmatorio.

Una gran parte de las investigaciones adoptan un enfoque descriptivo, ya que permiten recopilar datos cuantificables. Este tipo de investigación es útil para obtener información a lo largo del desarrollo del estudio y puede aplicarse en diversos contextos, siempre que se defina con claridad el propósito. Su finalidad principal es comprender las condiciones, hábitos y actitudes más comunes mediante una descripción precisa de acciones, elementos, procedimientos y personas involucradas (Guevara & Verdesoto, 2020).

El método descriptivo constituye una herramienta esencial para identificar y detallar con precisión las características, contextos o fenómenos tal como se manifiestan, sin intervenir ni modificarlos. Este enfoque proporciona una visión estructurada y clara de la realidad, resultando útil como punto de partida para futuros análisis o para la toma

de decisiones fundamentadas. Al centrarse en la recolección rigurosa y ordenada de datos, el método descriptivo ofrece una base confiable de conocimiento que puede guiar tanto la investigación como la aplicación práctica en diversas áreas.

### **3.3 Técnicas**

Para la recopilación de datos, se utilizarán las siguientes técnicas:

#### **3.3.1. Encuestas**

La encuesta (Feria et al., 2020), se define como una entrevista estructurada a través de un cuestionario, no obstante, al tratarse de un método autoadministrado, esta afirmación puede ser cuestionada, ya que el proceso implica una interacción interna del encuestado consigo mismo, guiada por el cuestionario como herramienta metodológica, se realizarán encuestas a los gerentes y responsables de operaciones de los hoteles seleccionados.

Las encuestas se utilizan con frecuencia en investigaciones que abordan diversas problemáticas en entornos urbanos. Sin embargo, su uso en zonas rurales es limitado debido a diversos obstáculos, como barreras lingüísticas, niveles de analfabetismo y particularidades culturales. Estos factores pueden afectar la calidad de la información recopilada, provocando distorsiones que alejan los resultados de la realidad. Como consecuencia, las encuestas tienden a ser menos fiables y, por tanto, menos empleadas en estudios realizados en contextos rurales (Montes, 2021).

Aunque la encuesta, según lo planteado por Feria et al. (2020), representa una herramienta útil para investigaciones estructuradas debido a su capacidad de sistematizar la recolección de datos, también presenta limitaciones, especialmente en contextos rurales. Desde mi perspectiva, su eficacia depende en gran medida de cuán bien se adapte

el cuestionario a las particularidades socioculturales del grupo encuestado. Las dificultades señaladas por Montes (2021), como las diferencias lingüísticas, el analfabetismo y las características culturales, no solo complican su aplicación, sino que también comprometen la validez y confiabilidad de los resultados. Por ello, considero fundamental complementar la encuesta convencional con medidas como la adaptación cultural y lingüística del instrumento, la implementación de encuestas orales realizadas por personal local capacitado y acciones de sensibilización previa. Estas estrategias pueden contribuir a superar barreras y lograr una recolección de datos más precisa y representativa.

### **3.3.2. Revisión Documental**

La revisión de documentos en los hoteles es un paso fundamental para garantizar el cumplimiento de las normativas aplicables y los estándares operativos, promoviendo así la calidad del servicio y la satisfacción de los huéspedes, este proceso implica analizar diferentes registros, como los relacionados con protocolos de limpieza, mantenimiento y medidas sanitarias, con el objetivo de asegurar que se implementen prácticas correctas en todas las áreas del establecimiento, una revisión detallada permite detectar y corregir posibles deficiencias, minimizar riesgos y mantener un entorno seguro y cómodo para los clientes, lo que resulta fundamental para el éxito sostenido del hotel (Muñoz A. , 2020)

Considero que la revisión documental en los hoteles no debe verse únicamente como una obligación legal, sino como un elemento fundamental para fortalecer la calidad del servicio y consolidar la cultura organizacional. Al examinar con detalle los registros relacionados con limpieza, mantenimiento y protocolos sanitarios, se pueden identificar fallos y aplicar mejoras que favorezcan la seguridad, la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. Esta práctica impulsa la mejora continua, refuerza la formación

del personal y asegura el cumplimiento de estándares alineados con las exigencias del mercado y la normativa vigente, convirtiéndose así en una estrategia clave para garantizar la competitividad y sostenibilidad del establecimiento.

### **3.4. Entrevista**

#### **3.4.1. Tipos de entrevista**

Dependiendo del enfoque que se desee destacar, las entrevistas pueden clasificarse en diferentes tipos. Una de las formas más comunes de diferenciarlas es considerando su diseño y estructura, así como el momento en que se aplican dentro del proceso investigativo.

#### **3.4.2. Entrevista estructurada**

En este tipo de entrevista, el investigador planifica con anticipación todas las preguntas, siguiendo un guion rígido y organizado. Las preguntas suelen ser cerradas, lo que limita al entrevistado a respuestas específicas como “sí”, “no” o una opción predeterminada. No se permite la inclusión de comentarios adicionales o valoraciones personales, lo que convierte esta modalidad en una técnica altamente controlada.

Desde mi punto de vista, la entrevista estructurada es una técnica eficaz para recopilar información, ya que proporciona datos uniformes y comparables al utilizar un conjunto fijo y ordenado de preguntas. Considero que este formato favorece un análisis claro y objetivo, dado que todos los entrevistados responden a las mismas cuestiones en el mismo orden, lo que ayuda a minimizar posibles sesgos o malentendidos. Aunque puede limitar la espontaneidad o la profundidad de las respuestas, me parece especialmente útil cuando se requiere obtener información precisa y confiable, como en investigaciones cuantitativas o procesos de evaluación estandarizada.

### **3.4.3. Entrevista semiestructurada**

Aquí, el investigador también prepara un guion, pero este se enfoca en los temas clave que desea explorar. Las preguntas son abiertas, lo que permite que el entrevistado aporte detalles, matices y puntos de vista personales, enriqueciendo así la información obtenida. Durante su desarrollo, el entrevistador debe prestar mucha atención a las respuestas para poder conectar ideas y extraer una comprensión más amplia del contexto del entrevistado. El éxito de esta modalidad depende en gran medida de la capacidad del investigador para adaptarse y construir nuevas preguntas en función del diálogo.

La entrevista semiestructurada ofrece un equilibrio entre un conjunto de preguntas previamente definidas y la posibilidad de profundizar en temas que surgen de manera espontánea durante el diálogo, lo que facilita una conversación fluida y enriquecedora con el entrevistado. Esta flexibilidad permite la recopilación de información relevante y detallada, sin perder de vista los temas centrales del estudio o proceso de selección. Este tipo de entrevista resulta especialmente adecuada para indagar en experiencias, percepciones y habilidades con mayor autenticidad y profundidad, combinando el control metodológico con la apertura necesaria para obtener datos valiosos que difícilmente emergerían en formatos más rígidos.

### **3.4.4. Entrevista no estructurada o abierta**

Este tipo no requiere un guion fijo previo. La información surge de manera espontánea a partir de las respuestas del entrevistado. Sin embargo, el entrevistador debe estar altamente preparado y conocer estrategias para reconducir la conversación si esta se desvía del tema principal, este formato se asemeja a la entrevista en profundidad, cuyo propósito es comprender más que explicar, priorizando el significado subjetivo y la expresión emocional por sobre la lógica racional.

En estas entrevistas, aunque el entrevistado parece tener mayor protagonismo, el entrevistador sigue siendo quien dirige el proceso. Algunas de sus responsabilidades incluyen: formular preguntas sin categorías predeterminadas, adaptar el ritmo de la conversación, explicar claramente los objetivos del estudio, modificar el orden de las preguntas si es necesario, permitir interrupciones cuando corresponda, mostrar empatía sin juzgar, y registrar toda la información con un sistema flexible que permita ajustes durante el proceso.

Este tipo de entrevistas resulta especialmente útil en estudios que buscan reconstruir experiencias pasadas (como enfoques biográficos o análisis retrospectivos), así como en investigaciones centradas en creencias, valores, estereotipos o trayectorias personales que se vinculan con determinadas conductas sociales.

#### **Tipos de entrevistas según el momento en que se realizan:**

##### **3.4.5. Entrevista inicial, diagnóstica o exploratoria**

Se utiliza al comienzo de la investigación para obtener un panorama general del fenómeno estudiado. Resulta particularmente valiosa cuando el investigador aún no está familiarizado con el contexto, ya que le permite identificar elementos clave para definir futuras líneas de acción. Puede aplicarse tanto con un formato estructurado como no estructurado, dependiendo de los objetivos.

La entrevista inicial, también conocida como diagnóstica o exploratoria, constituye una herramienta fundamental al comenzar un proceso de investigación, intervención o acompañamiento profesional. Esta entrevista permite generar un ambiente de confianza en el que el entrevistador puede conocer el contexto, identificar necesidades y establecer metas pertinentes, sin dirigir ni influir en las respuestas del participante. Su

principal valor radica en la posibilidad de obtener información clave de manera espontánea y abierta, lo que facilita la identificación de aspectos, antecedentes o situaciones que podrían pasar desapercibidos en métodos más estructurados.

#### **3.4.6. Entrevista de desarrollo o seguimiento**

Tiene como propósito describir la evolución de una situación o profundizar en ciertos aspectos relevantes. A través de ella, se busca una comprensión más completa del estilo de vida, las relaciones, los eventos o las percepciones de los participantes.

La entrevista de desarrollo o seguimiento constituye una instancia fundamental para fortalecer el diálogo y promover el crecimiento dentro de cualquier vínculo profesional, ya sea en contextos educativos, laborales o de intervención social. Este tipo de entrevista, al enfocarse en la revisión de avances, la redefinición de metas y la detección oportuna de posibles obstáculos, facilita un acompañamiento más cercano y adaptado a cada situación. Su valor radica no solo en la evaluación del progreso, sino también en el ofrecimiento de apoyo emocional y en la adaptación de estrategias según las necesidades del entrevistado, contribuyendo así a generar confianza y compromiso en un proceso de mejora continua.

#### **3.4.7. Entrevista final**

Se emplea en las etapas conclusivas de la investigación para verificar información, cerrar temas pendientes o comunicar hallazgos. Su estructura dependerá de los fines específicos que se pretendan alcanzar en la investigación.

La entrevista final constituye un momento fundamental para concluir procesos de evaluación, selección o intervención, ya que brinda la oportunidad de consolidar percepciones, verificar información y resolver inquietudes pendientes. Este encuentro

permite tanto al entrevistador como al entrevistado reflexionar sobre el proceso recorrido, expresar expectativas y asegurarse de que los objetivos establecidos han sido comprendidos y cumplidos. La entrevista final no solo cumple una función formal de cierre, sino que también facilita una retroalimentación recíproca que fortalece la transparencia, el aprendizaje y la satisfacción con la experiencia vivida.

### **3.5. Instrumento**

#### **3.5.1. Cuestionario**

El cuestionario es una herramienta tradicionalmente empleada en las ciencias sociales para recopilar y registrar información. Su flexibilidad lo convierte en un recurso útil tanto para la investigación como para la evaluación de individuos, procesos y programas formativos. Esta técnica puede abordar dimensiones cuantitativas y cualitativas. A diferencia de la entrevista directa, el cuestionario se caracteriza por una interacción menos personal y menos profunda con los participantes. No obstante, ofrece la ventaja de alcanzar a un gran número de personas de forma ágil y con bajo costo (García T. , 2021).

El cuestionario constituye una herramienta fundamental para recolectar información de manera ordenada y sistemática, lo cual permite obtener datos precisos y comparables de diversos participantes sobre temas específicos. Un diseño cuidadoso, con preguntas claras y bien estructuradas, resulta esencial para garantizar la validez y fiabilidad de las respuestas. Esta técnica permite alcanzar a un gran número de personas de forma eficiente, siendo útil tanto en estudios cuantitativos como cualitativos, y contribuye significativamente a la generación de conocimiento aplicable a la toma de decisiones y al análisis de diversos fenómenos.

## **Tipos de preguntas**

### **Preguntas cerradas de opciones múltiples**

Las preguntas cerradas corresponden a categorías o alternativas de respuesta semiestructurada. Es decir, se presentan diferentes opciones múltiples para el facilitando la elección de su respuesta. La elaboración de las preguntas es un proceso riguroso y de cierto tiempo, porque conlleva un análisis profundo para cada pregunta y sus respuestas. Este tipo de preguntas es ventajoso para los encuestados, ya que no tiene que escribir o expresar verbalmente, sino se elegí la opción de acuerdo con sus opiniones para un análisis más rápido.

La investigación se realiza de manera sistemática, participativa, individual, en el trabajo de los tesisistas, en el lugar establecido donde se realiza la investigación. Esta perspectiva nos ayuda a comprender situaciones, en este caso la identidad cultural a través de las artesanías de Pile, Montecristi para conocer, explorar y establecer nuevas respuestas.

### **3.6. Población y muestra**

“Una población o universo puede estar referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características o una de ellas y para el cual serán validadas las conclusiones obtenidas en la investigación (Sarabia, 2020)

En el contexto de la investigación, una muestra se refiere a un subconjunto representativo de una población más grande que se estudia con el propósito de obtener conclusiones o inferencias sobre la población en su conjunto. El proceso de selección de una muestra debe ser cuidadoso y basarse en métodos para garantizar que sea representativa de la población de interés (Esquivel et al., 2023).

La población objetivo incluirá todos los hoteles ubicados en Jaramijó. Según datos de la Cámara de Turismo de Manabí, se identifican 4 hoteles en la zona, se aplicará un

muestreo no probabilístico por conveniencia, seleccionando al menos hoteles que representen diferentes categorías y tamaños, con el objetivo de obtener una muestra representativa que permita generalizar los hallazgos a toda la población

## **CAPITULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

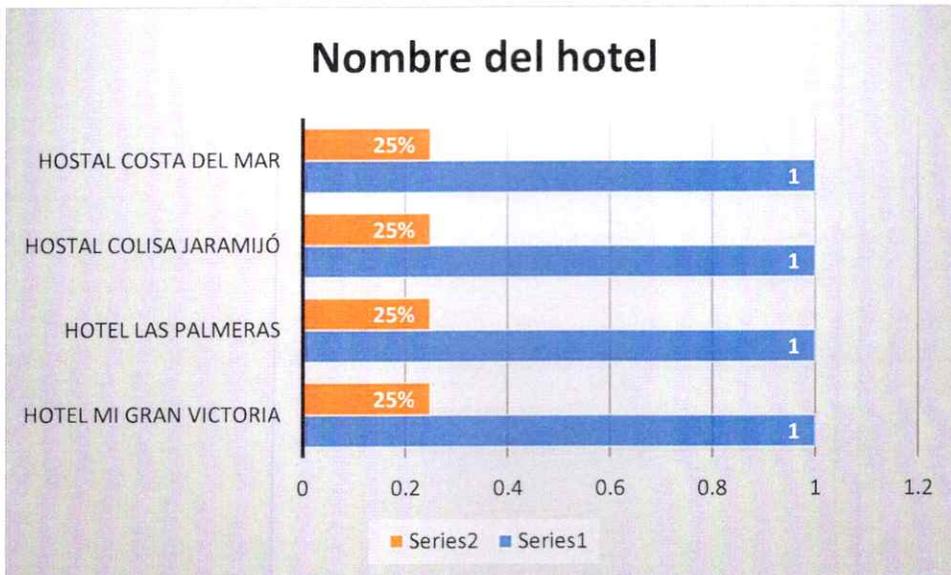
### **4.Resultados y discusión**

#### **4.1Recolección de datos**

#### **4.2Análisis de Datos**

##### **1. Nombre del hotel:**

Ilustración 1 Nombre del hotel



Elaborado: Velesaca (2025)

Los resultados muestran una distribución equitativa en la preferencia de alojamiento entre los cuatro hoteles y hostales mencionados, con un 25% para cada uno, este equilibrio sugiere que ninguna propiedad domina el mercado local y que hay una competencia pareja entre ellas, lo cual puede motivar a cada establecimiento a mejorar sus servicios para captar mayor clientela.

Además, esta paridad puede reflejar tanto una diversidad de gustos entre los turistas como una oportunidad para que cada hotel o hostel desarrolle estrategias diferenciadoras, tales como ofertas personalizadas, promociones o mejoras en la experiencia del huésped para destacar dentro de este mercado equilibrado.

Tabla 1 de frecuencia pregunta 1

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
a) Hotel mi gran victoria	1	25%
b) Hotel Las Palmeras	1	25%
c) Hostal Colisa Jaramijó	1	25%
d) Hostal Costa del Mar	1	25%
Total	4	100%

Elaborado: Velesaca (2025)

## 2. Ubicación del hotel:

Ilustración 2 Ubicación del hotel



Elaborado: Velesaca (2025)

Se consultó a los encuestados sobre la ubicación preferida para un hotel, con las siguientes opciones: Centro de Jaramijó, frente al mar, zona rural, y otro: Manta-colisa, el 75% eligió Manta-colisa y el 25% seleccionó zona rural, no se registraron respuestas para centro de Jaramijó, ni frente al mar.

Una clara mayoría 75% prefirió la ubicación Manta-colisa, mientras que el resto optó por zona rural, dejando de lado el centro y la costa directa, esto indica una tendencia hacia locaciones alternativas que quizá ofrecen condiciones más tranquilas o un ambiente más natural para los visitantes, alejados del bullicio de los centros urbanos y las playas timbradas, esta preferencia refleja un posible interés creciente en turismo sostenible y de naturaleza, donde la conexión con el entorno y la oferta paisajística tiene un rol clave, para los hoteleros, entender estas tendencias es vital para orientar su oferta y servicios a estas ubicaciones emergentes.

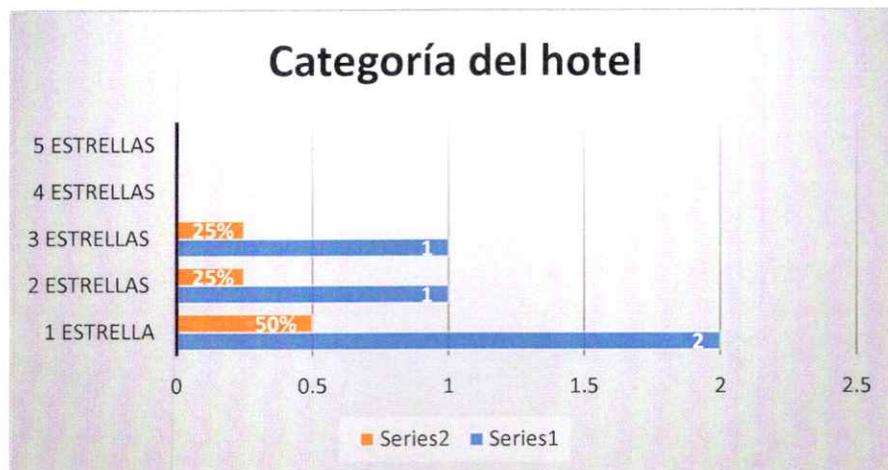
*Tabla 2 de frecuencia preguntas 2*

<i>Respuesta</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
a) Manta-Colisa	1	75%
b) Zona rural	1	25%
c) Centro de Jaramijó	1	0%
d) Frente al mar	1	0%
Total	4	100%

*Elaborado: Velesaca (2025)*

### **3. Categoría del hotel:**

*Ilustración 3 Categoría del hotel*



Elaborado: Velesaca (2025)

Se consultó a los encuestados sobre la categoría de hotel preferida, con las opciones: 1 estrella, 2 estrellas, 3 estrellas, 4 estrellas y 5 estrellas, los resultados fueron los siguientes: 50% eligió hoteles de 1 estrella, 25% seleccionó 2 estrellas y el 25% restante prefirió 3 estrellas, no hubo selección para las categorías de 4 ni 5 estrellas.

El predominio de la elección por hoteles de 1 estrella, con un 50% sugiere un mercado mayoritario enfocado en alojamiento económico y funcional, esto suele vincularse con turistas nacionales o viajeros con presupuestos limitados que prioriza la accesibilidad por encima de lujos o servicios exclusivos, por otro lado, la ausencia de opciones 4 y 5 estrellas puede indicar que aún no hay un desarrollo significativo de alojamiento premium en la zona, lo que representa una ventana de oportunidad para inversionistas que busquen atraer otro segmento de mercado más exigente.

Tabla 3 frecuencia pregunta tres

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
a) 1 estrella	2	50%
b) 2 estrellas	1	25%

c) 3 estrellas	1	25%
d) 4 estrellas	0	0%
e) 5 estrellas	0	0%
Total	4	100%

Elaborado: Velesaca (2025)

#### 4. ¿Qué tipo de prácticas sostenibles se implementan en su hotel? (Seleccione todas las que apliquen)

Ilustración 4 Tipo de prácticas sostenibles



Elaborado: Velesaca (2025)

La pregunta indaga sobre qué tipo de prácticas sostenibles aplican en los hoteles, con opciones que incluyen: uso de productos de limpieza ecológicos, programas de reciclaje y compostaje, uso de energías renovables, capacitación al personal sobre la sostenibilidad, los resultados muestran que el 50% de los encuestados seleccionó “programas de reciclaje y compostaje” y el otro 50% eligió “uso de productos de limpieza ecológicos”, no se reportaron respuestas para el uso de energías renovables ni para la capacitación al personal.

La adopción predominante de programas de reciclaje y el uso de productos de limpieza ecológicos muestran un compromiso inicial con la sostenibilidad centrada en el manejo responsable de residuos y reducción de impactos químicos, sin embargo, la falta

de implementación de energías renovables o formación al personal evidencia un área de mejora considerable para profundizar en prácticas sostenibles integrales, asimismo, este enfoque parcial puede estar relacionado con limitaciones económicas o falta de conocimiento técnico, por lo que incentivar la capacitación y la inversión en tecnologías verdes puede fortalecer la posición de los hoteles en un mercado cada vez más consciente del cuidado ambiental.

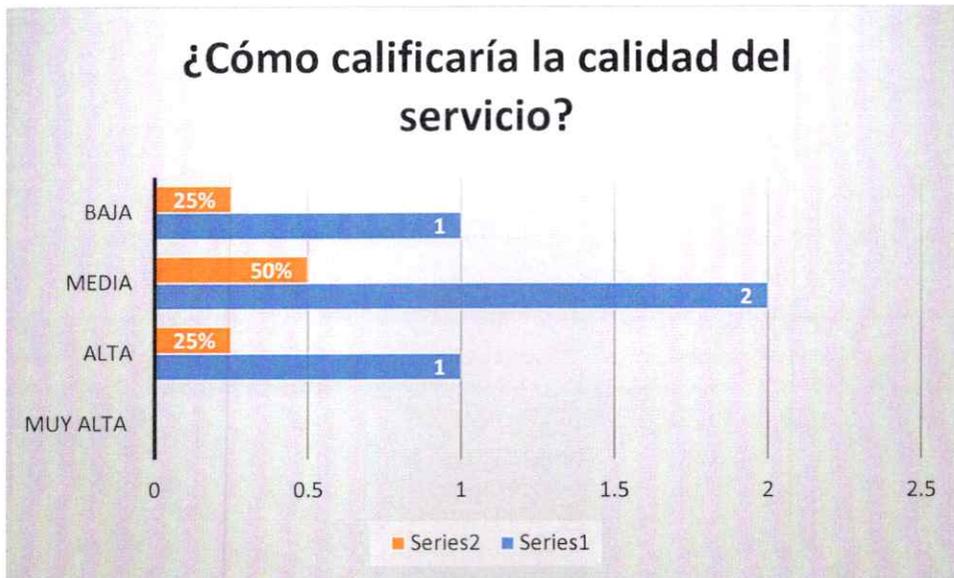
*Tabla 4 frecuencia pregunta cuatro*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
a) Reciclaje y compostaje	2	50%
b) Productos de limpieza ecológicos	2	50%
c) Energías renovables	0	0%
d) Capacitación al personal	0	0%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

*Elaborado: Velesaca (2025)*

**5. ¿Cómo calificaría la calidad del servicio en relación con las prácticas sostenibles?**

Ilustración 5 Calificación de la calidad del servicio



Elaborado: Velesaca (2025)

La pregunta evaluó como los encuestados califican la calidad del servicio en los hoteles en función de sus prácticas sostenibles, con opciones: Muy alta, alta, media y baja, los resultados fueron: 50% calificó la calidad como media, 25% como baja y 25% como alta, no hubo respuestas para muy alta.

Esto indica que aunque hay esfuerzos en sostenibilidad, esto no se traducen de manera clara en la calidad percibida por todos los clientes, puede ser que la implementación aún sea incipiente o que no se comuniquen adecuadamente los beneficios, esta situación sugiere la necesidad de mejorar tanto la ejecución de práctica de estas iniciativas como la comunicación efectiva al huésped , para que las buenas prácticas sostenibles agreguen valor tangible a la experiencia y provoquen una percepción más consistente y positiva.

Tabla 5 de frecuencia pregunta 5

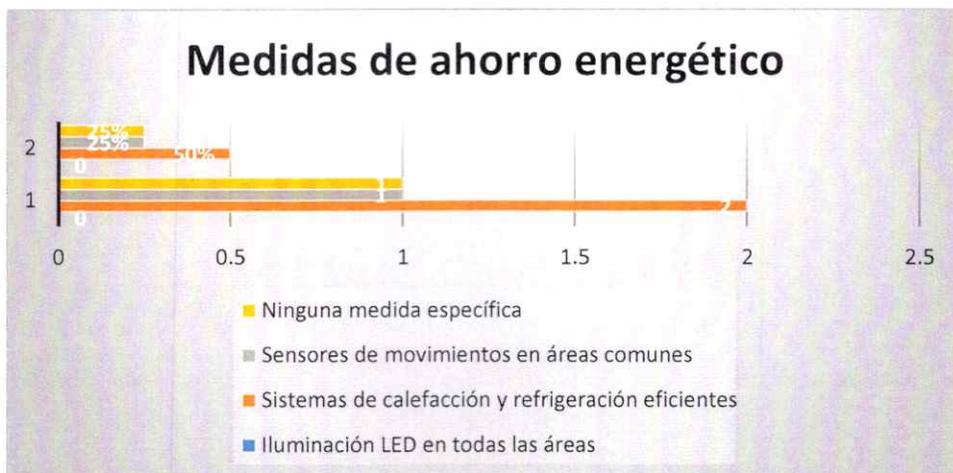
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
a) Media	2	50%
b) Baja	1	25%
c) Alta	1	25%
d) Muy alta	0	0%
Total	4	100%

Elaborado: Velesaca (2025)

## 6. ¿Qué medidas de ahorro energético se han implementado en su hotel?

(Seleccione todas las que apliquen)

Ilustración 6 Medidas de ahorro energético



Elaborado: Velesaca (2025)

La pregunta indaga sobre qué medidas de ahorro energético se han adoptado en los hoteles, con las opciones: iluminación LED en todas las áreas, sistemas de calefacción y refrigeración eficientes, sensores de movimiento en áreas comunes y ninguna medida específica, los resultados indican que el 75% seleccionó sistemas de calefacción y refrigeración eficientes, mientras que el 25% restante optó por ninguna medida específica y sensores de movimiento.

La mayoría optó por sistemas eficientes de calefacción y refrigeración, lo que indica que esta es la medida energética más accesible y priorizada en los hoteles encuestados, sin embargo, la casi nula adopción de iluminación LED y la presencia de respuestas que indican no implementar ninguna medida específica revela que el ahorro energético todavía no es integral no constante, esto abre una ventana de oportunidad considerable para fomentar la adopción de tecnologías energéticamente eficientes de bajo costo, como la iluminación LED y el uso de sensores, lo cual contribuiría a reducir gastos operativos y a mejorar sustentabilidad sin grandes inversiones iniciales.

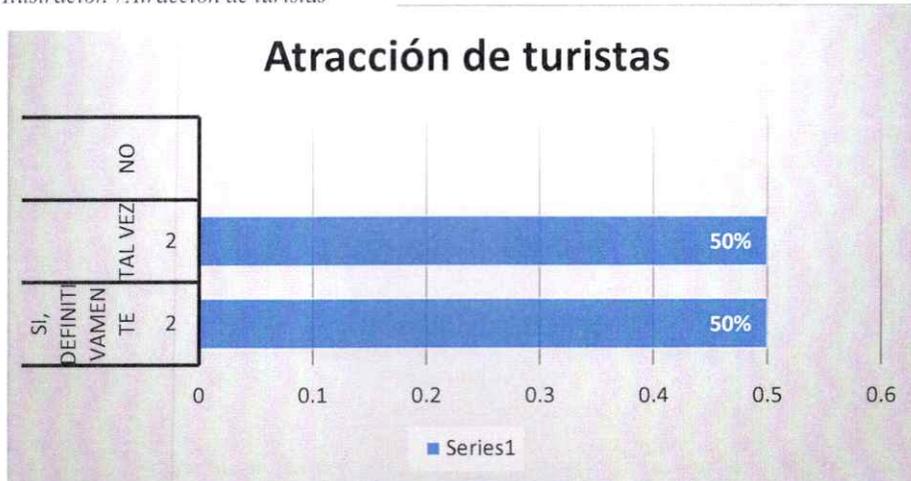
*Tabla 6 frecuencia pregunta seis*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
a) Calefacción/refrigeración eficiente	3	75%
b) Ninguna específica	1	25%
c) Sensores de movimiento	0	0%
d) Iluminación Led	0	0%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

*Elaborado: Velesaca (2025)*

**7. ¿Cree que las prácticas sostenibles aumentan la atracción de turistas a su hotel?**

Ilustración 7 Atracción de turistas



Elaborado: Velesaca (2025)

La pregunta indaga sobre la percepción de los encuestados respecto a si las prácticas sostenibles incrementan la atracción de turistas a su hotel, con opciones, si, definitivamente, tal vez, y no, los resultados muestran un empate exacto, el 50% eligió tal vez y el 50% si definitivamente.

Esto refleja una percepción positiva pero reservada respecto al impacto de las prácticas sostenibles en la atracción turística, algunos ven claramente la sostenibilidad como un factor diferenciador, mientras que otros mantienen ciertas dudas sobre su influencia directa en la capacitación de visitantes, esta dualidad sugiere que aunque la sostenibilidad está ganando relevancia, es necesario fortalecer su promoción y demostrar de manera concreta cómo estos esfuerzos mejoran la experiencia y la preferencia del turista, para consolidar definitivamente su papel como estrategia de marketing.

Tabla 7 de frecuencia pregunta siete

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
a) Sí, definitivamente	2	50%
b) Tal vez	2	50%
c) No	0	0%
Total	4	100%

Elaborado: Velesaca (2025)

### 8. ¿Cómo calificaría la satisfacción de los clientes con respecto a las prácticas sostenibles?

Ilustración 8 Satisfacción de los clientes



Elaborado: Velesaca (2025)

La pregunta evaluó como califican los encuestados la satisfacción de los clientes en relación con las prácticas sostenibles implementadas en los hoteles, con opciones: muy alta, alta y media, los resultados indican que el 75% considera que la satisfacción es media, y el 25% la califica como alta, no hubo respuestas para muy alta.

Los clientes parecen valorar moderadamente las iniciativas sostenibles, lo que puede estar ligado a la novedad o nivel inicial de las acciones implementadas, la ausencia

de valoraciones muy altas indica que hay espacio para mejorar la calidad y visibilidad de estas prácticas, para aumentar la satisfacción, los hoteles deben buscar innovar en sus acciones sostenibles, involucra a los clientes en estas prácticas y comunicar más claramente su importancia, creando experiencias que vinculen sostenibilidad con comodidad y responsabilidad social.

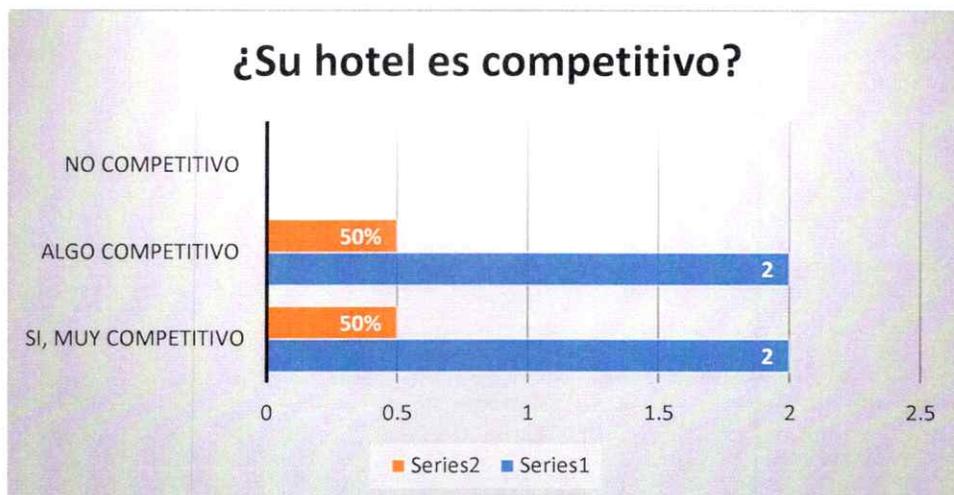
Tabla 8 de frecuencia pregunta ocho

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
a) Media	3	75%
b) Alta	1	25%
c) Muy alta	0	0%
Total	4	100%

Elaborado: Velesaca (2025)

### 9. ¿Considera que su hotel es competitivo en el mercado turístico de Jaramijó gracias a sus prácticas sostenibles?

Ilustración 9 Hotel competitivo



Elaborado: Velesaca (2025)

La pregunta indaga si los encuestados consideran que su hotel es competitivo en el mercado turístico de Jaramijó debido a la implementación de prácticas sostenibles, con opciones: si muy competitivo, algo competitivo, no competitivo, los resultados muestran un empate del 50% en algo competitivo y si, muy competitivo.

Por ende se muestra que los hoteles reconocen la sostenibilidad como un activo competitivo valorado, aunque quizá no es el único o más decisivo, no obstante, ninguna opinión señaló que esta práctica no aporta competitividad, lo que confirma su estatus positivo dentro del mercado, este reconocimiento debe traducirse en una estrategia proactiva para fortalecer las prácticas sostenibles no solo como un requisito ético como una ventaja competitiva, apostando por certificaciones, alianzas estrategias y promoción especializada.

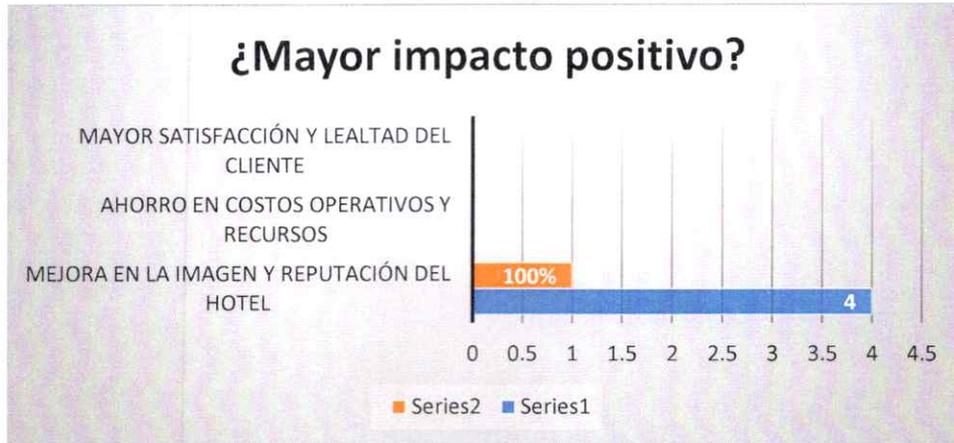
*Tabla 9 de frecuencia pregunta nueve*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
a) Muy competitivo	2	50%
b) Algo competitivo	2	50%
c) No competitivo	0	0%
Total	4	100%

*Elaborado: Velesaca (2025)*

**10. ¿Cuál considera que es el mayor impacto positivo de las prácticas sostenibles en su hotel?**

*Ilustración 10 Mayor impacto*



*Elaborado: Velesaca (2025)*

La pregunta indaga cuál es el mayor impacto positivo que los hoteles perciben de la implementación de prácticas sostenibles, con opciones: mejora en la imagen y reputación del hotel, ahorro en costos operativos y recursos, y mayor satisfacción y lealtad del cliente, el 100% de los encuestados respondió que el mayor impacto es la mejora en la imagen y reputación del hotel.

Únicamente, la mejora en la imagen y reputación del hotel fue considerada el impacto más importante, esto subraya que los hoteles ven en las prácticas sostenibles un valor intangible muy relevante que influye en la forma en que son percibidos por clientes y comunidad, este resultado sugiere que las acciones de sostenibilidad deben ser comunicadas eficazmente para potenciar la reputación del establecimiento, lo que puede abrir puertas a nuevos segmentos de mercado y consolidar la fidelidad del cliente.

Tabla 10 de frecuencia pregunta diez

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
a) Imagen y reputación	4	100%
b) Ahorro en costos y recursos	0	0%
c) Satisfacción y lealtad del cliente	0	0%
Total	4	100%

Elaborado: Velesaca (2025)

### 11. ¿Qué tan importante es para usted la transparencia en las prácticas sostenibles del hotel?

Ilustración 11 Importancia de la transparencia en las prácticas sostenibles



Elaborado: Velesaca (2025)

La pregunta indaga sobre qué tan importante consideran los encuestados la transparencia en las prácticas sostenibles de su hotel, con opciones, muy importante, importante, poco importante, los resultados muestran un empate del 50% para la opción de importante y muy importante.

Esto reconoce que los encuestados reconocen cómo la honestidad y claridad en sus prácticas sustentables fortalecen la confianza del cliente y la credibilidad del hotel, fomentar una cultura de transparencia implica comunicar los esfuerzos también mostrar resultados y áreas de mejora, creando un vínculo sólido con los visitantes que valoran la responsabilidad ambiental.

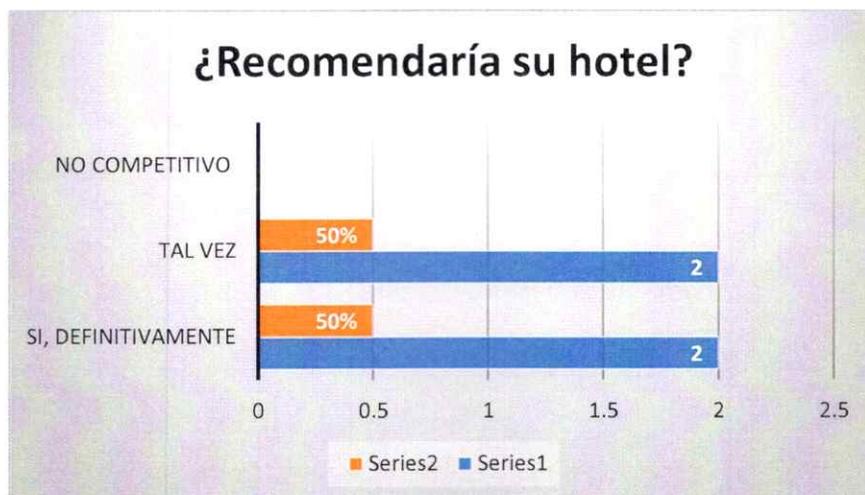
Tabla 11 de frecuencia pregunta once

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
a) Muy importante	2	50%
b) Importante	2	50%
c) Poco importante	0	0%
Total	4	100%

Elaborado: Velesaca (2025)

## 12. ¿Recomendaría su hotel a otros por sus esfuerzos en sostenibilidad?

Ilustración 12 Recomendación de hotel



Elaborado: Velesaca (2025)

La pregunta indaga si los encuestados recomendarían su hotel a otros debido a sus esfuerzos en sostenibilidad, con opciones, si definitivamente, tal vez, no competitivo, los

resultados muestran que el 50% respondió, si definitivamente y el otro 50% tal vez, no se registraron respuestas negativas.

Refleja una aceptación positiva pero matizada respecto a si los hoteles pueden ser recomendados basándose en sus prácticas sostenibles, esto refleja una oportunidad para reforzar la confianza y certeza en los niveles de sostenibilidad implementados, mejorar la comunicación, involucrar más a los clientes en las acciones sustentables y evidenciar resultados podría transformar ese “tal vez” en certeza, potenciando el boca a boca positivo y la promoción natural del hotel.

*Tabla 12 de frecuencia pregunta doce*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
a) Sí, definitivamente	2	50%
b) Tal vez	2	50%
c) No	0	0%
Total	4	100%

*Elaborado: Velesaca (2025)*

*Tabla 13 Entrevista*

<b>Preguntas</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Respuesta Las</b>	<b>Respuesta</b>
	<b>Hotel Mi</b>	<b>Colisa</b>	<b>palmeras</b>	<b>Costa del</b>
	<b>gran</b>	<b>Jaramijó</b>		<b>Mar</b>
	<b>Victoria</b>			
¿Cuáles son las principales prácticas	El hotel no cuenta con	No se han implementado	No existen prácticas	El hotel aún no ha adoptado

sostenibles que ha implementado su hotel?	prácticas sostenibles.	prácticas sostenibles.	sostenibles en el hotel.	medidas sostenibles.
¿Cómo perciben los huéspedes estas prácticas sostenibles y han influido en su decisión de elegir su hotel?	La mayoría de las personas que viajan hacia el hotel son clientes fijos.	En Jaramijó no buscan un lugar muy ecológico, se fijan más en el aspecto del hotel.	La sostenibilidad no es un factor decisivo para los huéspedes actuales.	La elección del hotel se basa más en el aspecto físico que en prácticas sostenibles.
¿Qué desafíos ha enfrentado su hotel al implementar prácticas sostenibles, tanto a nivel operativo como financiero?	No se han implementado prácticas sostenibles, por lo que no hay desafíos reportados.	La falta de implementación impide identificar desafíos específicos.	No existen desafíos porque no se han iniciado prácticas sostenibles.	El hotel no ha enfrentado desafíos porque no ha adoptado estas prácticas.
¿Existen incentivos o apoyos gubernamentales	No, para nada.	La mayoría de los negocios en Jaramijó son de	No hay incentivos o apoyos	No se ha recibido ningún tipo de apoyo para

s que faciliten la implementación de prácticas sostenibles en su establecimiento ?	propiedad directa y no han recibido ayuda externa.	gubernamentales disponibles.	sostenibilidad
--	--	------------------------------	----------------

¿Qué cambios ha notado en la gestión y operación del hotel desde que comenzó a adoptar prácticas sostenibles?	No se han adoptado prácticas sostenibles, por lo que no hay cambios.	No se han observado cambios porque no se han implementado medidas sostenibles.	No hay modificaciones en la gestión ni operación relacionadas con la sostenibilidad.	El hotel no ha iniciado la adopción de prácticas sostenibles, por lo que no hay cambios.
---	--	--	--	--

*Elaborado: Velesaca (2025)*

## 5. Conclusiones del marco metodológico

Este marco metodológico proporciona un enfoque integral y riguroso para investigar prácticas sostenibles en los hoteles de Jaramijó y su efecto, al combinar métodos cuantitativos y cualitativos, se espera obtener una comprensión holística del fenómeno estudiado, lo que permitirá desarrollar propuestas efectivas para mejorar la sostenibilidad y competitividad del sector hotelero en Jaramijó.

### **Resultados de los objetivos**

#### **Objetivo 1**

- **Diagnosticar el nivel actual de implementación de prácticas sostenibles en los hoteles de Jaramijó.**

Para determinar el nivel actual de implementación de prácticas sostenibles en los hoteles de Jaramijó, se realizó una entrevista con los gerentes de estos establecimientos:

- Hotel Mi gran Victoria
- Colisa Jaramijó
- Las palmeras
- Costa del Mar

El análisis se centró en las respuestas directas, obtenidas de una pregunta clave formulada durante las entrevistas. ¿Cuáles son las principales prácticas sostenibles que ha implementado su hotel?"

A continuación, se presentan los hallazgos encontrados:

Tabla 14 Encuesta a los hoteles de Jaramijó

Preguntas	Respuesta Hotel Mi gran Victoria	Respuesta Colisa Jaramijó	Respuesta Las palmeras	Respuesta Costa del Mar
¿Cuáles son las principales prácticas sostenibles que ha implementado su hotel?	El hotel no cuenta con prácticas sostenibles.	No se han implementado prácticas sostenibles.	No existen prácticas sostenibles en el hotel.	El hotel aún no ha adoptado medidas sostenibles.

Elaborado: Velesaca (2025)

### Conclusión del diagnóstico

Basándose en las respuestas directas y claras obtenidas, el diagnóstico es concluyente.

El nivel actual de implementación de prácticas sostenibles en los hoteles entrevistados de Jaramijó es nulo. Ningunos de los cuatro establecimientos ha incorporado o cuenta con prácticas que puedan ser identificados como sostenibles en sus operaciones diarias.

Este resultado indica que el sector hotelero en la muestra analizada de Jaramijó se encuentra en una fase inicial, o más precisamente, en una ausencia total de adopción de la sostenibilidad como parte de su modelo de negocio.

## **Objetivo 2**

- **Identificar las barreras y oportunidades para la adopción de prácticas sostenibles en el sector hotelero de Jaramijó.**

Para determinar las barreras y oportunidades para la adopción de prácticas sostenibles en el sector hotelero de Jaramijó se recopiló los resultados de los datos principales recabados a través de entrevistas con los administradores de los hoteles “Mi Gran Victoria”, “Colisa Jaramijó”, “Las Palmeras” y “Costa del Mar”.

A continuación, se presenta una síntesis de las fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas identificadas para los hoteles de Jaramijó en el contexto de la sostenibilidad.

Las entrevistas permitieron analizar cada factor, revelando dinámicas internas y externas que definen el panorama actual de la sostenibilidad en el hotelería de Jaramijó

### **1. Barreras (Debilidades Internas y Amenazas Externas)**

Las entrevistas realizadas a hoteles en Jaramijó revelaron las siguientes barreras claves para la implementación de prácticas sostenibles, categorizadas como debilidades internas y amenazas externas.

#### **○ Nula implementación y desconocimiento (Debilidad)**

Una de las principales debilidades identificadas es la ausencia total de prácticas sostenibles en los hoteles encuestados. Todos los establecimientos declararon no contar con ella, lo que indica un desconocimiento generalizado del sector sobre lo que implica la sostenibilidad para las operaciones hoteleras y sus posibles beneficios. En este contexto sugiere una falta de concienciación generalizada, lo que significa que los hoteles aún no han afrontado los desafíos operativos o financieros que conlleva la implementación de iniciativas sostenibles.

Baja demanda de sostenibilidad por parte de los huéspedes.

- **Baja demanda de sostenibilidad por parte de los huéspedes (Amenaza)**

Una amenaza de mayor impacto es la percepción de los hoteleros de que la sostenibilidad no es un factor determinante para sus huéspedes. Expresiones como "En Jaramijó no buscan un lugar muy ecológico, se fijan más en el aspecto del hotel" o "La sostenibilidad no es un factor decisivo para los huéspedes actuales" revelan que no se percibe una demanda clara que justifique la inversión en sostenibilidad. La base de clientes fijos que no prioriza estos aspectos también contribuye a esta percepción.

- **Ausencia de Apoyo e Incentivos Gubernamentales (Amenaza)**

La falta percibida de incentivos o apoyos gubernamentales o externos. Los entrevistados manifestaron la ausencia de tales ayudas, Esta falta de estímulo financiero o técnico actúa como un importante factor desalentando las inversiones en iniciativas sostenibles que, inicialmente, pueden requerir desembolsos financieros sustanciales. En esencia, sin una clara ayuda del gobierno u otras organizaciones, los hoteles deben asumir los costos iniciales por sí solos, lo que hace que la sostenibilidad sea una perspectiva menos atractiva.

## **2. Oportunidades (Factores Externos Positivos)**

A pesar de las barreras, existen oportunidades que podrían impulsar la adopción de prácticas sostenibles en el sector hotelero de Jaramijó.

- **Potencial de Diferenciación en el Mercado**

Dado que la oferta de hoteles sostenibles en Jaramijó es prácticamente inexistente ("En Jaramijó no buscan un lugar muy ecológico"), existe una clara oportunidad para ser pioneros. Los hoteles que adopten la sostenibilidad podrían diferenciarse de la

competencia, atrayendo a un segmento de mercado creciente que sí valora el turismo responsable.

- **Acceso a Nuevos Segmentos de Mercado y Certificaciones**

Al adoptar la sostenibilidad, los hoteles podrían acceder a nuevos segmentos de mercado de turistas "eco-conscientes" que buscan destinos y alojamientos responsables. Adicionalmente, calificar para certificaciones de turismo sostenible podría abrir puertas a alianzas con turoperadores y plataformas que promueven este tipo de oferta.

- **Ahorros Operacionales a Largo Plazo**

La inversión inicial puede ser una barrera, la implementación de prácticas sostenibles como la eficiencia energética (uso de iluminación LED), la gestión eficiente del agua (grifería de bajo flujo) y la reducción de residuos (ejem, reciclaje) puede conducir a significativos ahorros en los costos operativos a mediano y largo plazo. Esto representa una oportunidad económica valiosa que puede motivar la adopción una vez que se comprendan los beneficios financieros.

### **Conclusión del Cumplimiento del Objetivo Específico**

La identificación de las barreras y oportunidades revela que el sector hotelero de Jaramijó se encuentra en un punto crítico. Aunque la ausencia actual de prácticas sostenibles es una debilidad central, impulsada por la baja demanda percibida y la falta de apoyo gubernamental (amenazas), existen oportunidades claras para la diferenciación, la educación del mercado y la obtención de beneficios económicos a largo plazo.

Este análisis indica la necesidad de estrategias específicas que aborden estas barreras para que los hoteles puedan aprovechar las oportunidades y avanzar hacia un modelo de negocio más sostenible y competitivo en el futuro

### **Objetivo 3**

- Proponer estrategias de sostenibilidad adaptadas al contexto local que puedan mejorar la competitividad turística de los hoteles en Jaramijó

## **CAPITULO V PROPUESTA**

### **5.1 Propuesta: Fomento de la competitividad hotelera en Jaramijó mediante estrategias de sostenibilidad**

#### **5.1 Justificación de la propuesta**

El sector hotelero a nivel mundial continúa su expansión consolidándose como uno de los establecimientos turísticos de mayor demanda. Ecuador no es la excepción a esta tendencia global de crecimiento. Sin embargo, en Jaramijó, la presente investigación ha descubierto un panorama desafiante a través de las entrevistas y encuesta realizadas como resultados se obtuvo que los hoteles en Jaramijó: no implementan prácticas sostenibles y perciben que la sostenibilidad aun no es un factor decisivo para sus huéspedes en la actualidad.

Este escenario, aunque complejo, representa una gran oportunidad para los hoteles de Jaramijó. Adoptar un enfoque sostenible no solo es una responsabilidad ambiental y social, sino una estrategia de gran alcance para impulsar su competitividad a largo plazo. En un destino como Jaramijó, donde el turismo está en crecimiento, ser pionero en este ámbito puede diferenciar significativamente a un hotel de su competencia, permitiéndole capitalizar las tendencias emergentes del turismo responsable. Al hacerlo, los hoteles no solo aseguran su propia viabilidad futura, sino que también contribuyen activamente a la preservación del entorno natural y cultural que atrae a los visitantes

A continuación, se presentan una matriz de plan de acción específicos, con un conjunto de estrategias y actividades específicas, adaptado al sector de Jaramijó. Estas propuestas están diseñadas para ser viables ofreciendo nuevos niveles de competitividad además contribuir al desarrollo sostenible de su destino turístico.

## **5.2 Matriz de Plan de Acción para la Implementación de Prácticas Sostenibles en Hoteles de Jaramijó y Mejora de la Competitividad Turística**

A través de los resultados obtenidos de las entrevistas se descubrió que no existen practicas sostenibles en los hoteles de Jaramago por lo que se propuso elaborar una matriz de plan de acción para la implementación de prácticas sostenibles en hoteles en jaramago y mejora de la competitividad turística, viendo este escenario como una oportunidad estratégica de fomentar e implementar las prácticas sostenibles, desde su base, se busca transformar la oferta turística de Jaramijó.

### **5.3 Objetivo de la propuesta**

El objetivo es generar un impacto positivo en el medio ambiente y la comunidad, mientras se atrae a un segmento de mercado creciente de turistas conscientes, impulsando así la competitividad turística local.

Posteriormente, se muestra la matriz de plan de acción para la implementación de prácticas sostenibles, organizada en fases con actividades que permitirá continuar desde la ausencia de sostenibilidad hacia una oferta hotelera diferenciada.

### **Fase 1: Sensibilidad y Capacitación**

*Tabla 15 Fase 1: Sensibilidad y Capacitación*

Objetivo	Acción principal	Actividades específicas	Responsables Claves	KPIs Claves
----------	------------------	-------------------------	---------------------	-------------

Generar conocimiento y compromiso con la sostenibilidad hotelera	Talleres "Sostenibilidad 101"	Diseñar el contenido del taller con expertos. Convocar a gerentes y personal clave de los hoteles. Impartir las sesiones de capacitación	Expertos Externos (capacitadores)	Contenido del taller diseñado y aprobado. Alto % de hoteles con participantes confirmados. Alto % de participantes que completan el taller
Identificar intereses y priorizar barreras para una implementación efectiva.	Mapeo de Intereses y Recursos Hoteleros	Diseñar encuestas y guiones de entrevista.  Aplicar encuestas/entrevistas a los hoteles participantes.  Analizar los datos para identificar barreras y oportunidades	RR/ HH Gerencia	Herramienta de mapeo validada. Alto % de hoteles que completan la encuesta. Informe de barreras y oportunidades priorizadas
Proveer herramientas iniciales y fáciles de implementar.	"Kit de Inicio Sostenible"	Seleccionar acciones de "victoria rápida" para empezar (con base en el mapeo). Crear el material del kit (guía, plantillas, señalética).	Representantes de la Asociación Hotelera (ejm AETUR Manabí)	Kit de Inicio diseñado y listo. Alto % de hoteles que reciben el kit. % de hoteles que inician al menos 1 práctica del kit en el 3er mes.

*Elaborado: Velesaca (2025)*

Durante la Fase 1, se establecerá una base sólida de conocimiento y compromiso en sostenibilidad dirigida tanto a los hoteleros como a su personal. Esta etapa inicial es crucial para sentar las bases de futuras iniciativas sostenibles.

## Fase 2: Implementación de prácticas sostenibles

Esta fase tiene como objetivo introducir las primeras prácticas sostenibles concretas y cuantificables en los hoteles de Jaramijó. La meta es demostrar la viabilidad y los beneficios iniciales de la sostenibilidad, sentando las bases para la diferenciación en el mercado.

Tabla 16 Implementación de prácticas sostenibles

Objetivo Principal	Acción Principal	Actividades específicas	Responsables claves	KPIs claves
Introducir prácticas sostenibles básicas y medibles en operaciones hoteleras.	Implementación de Tecnologías Eficientes	<p>Instalar contenedores de separación adecuados en todas las áreas identificados para "Orgánicos", "Plásticos y Botellas" (PET) y "Resto" en áreas clave como la cocina, el área de limpieza, y el lobby.</p> <p>-Diseñar y colocar señalética clara y visible para la clasificación.</p> <p>-Capacitar al personal en la separación correcta de residuos.</p>	<p>Hoteles (Gerencia, Mantenimiento)</p> <p>Expertos Externos (ingenieros, proveedores)</p>	<p>Número de tecnologías eficientes implementadas por hotel.</p> <p>- % adicional de reducción en consumo de energía y agua.</p> <p>-Retorno de inversión (ROI) de las tecnologías implementada</p>

Reducir el consumo eléctrico y, consecuentemente, los costos operativos	Iniciativas de Ahorro de Energía Básicas	de	-Implementar un protocolo de apagado de luces y desconexión de equipos en áreas no usadas o habitaciones vacías.  -Establecer una temperatura estándar para el aire acondicionado y revisar/sellar fugas en puertas/ventanas.  -Colocar recordatorios cerca de interruptores para apagar luces innecesarias	Hoteles (Mantenimiento, Operaciones, Personal	Reducción del X% en el consumo de energía del hotel (vs. línea base). - % de cumplimiento del protocolo de apagado/desconexión
Reducir significativamente el consumo de agua	Iniciativas de Ahorro de Agua Potable	de	-Colocar avisos visibles en baños (ej., "Reutilice su toalla") y capacitar al personal sobre el uso consciente del agua.	Hoteles (Mantenimiento, Operaciones, Personal	- Reducción del Y% en el consumo de agua del hotel (vs. línea base). - Número de fugas identificadas y reparadas

*Elaborado: Velesaca (2025)*

Esta fase marca un punto de inflexión para los hoteles de Jaramijó, ya que transitan de los principios básicos hacia una optimización e innovación avanzadas. El objetivo es capitalizar sus éxitos sostenibles para lograr un posicionamiento estratégico y competitivo en el mercado turístico.

### Fase 3: Optimización, Innovación y Posicionamiento Sostenible

Tabla 17 Optimización, Innovación y Posicionamiento Sostenible

Objetivo Principal	Acción Principal	Actividades Específicas	Responsables claves	KPIs claves
Profundizar el conocimiento y las habilidades del personal hotelero en sostenibilidad	Ofrecer Capacitación Avanzada en Sostenibilidad	-Desarrollar módulos avanzados de capacitación (ej., energías renovables, huertos urbanos, turismo comunitario, gestión de huella de carbono)  -Impartir estas capacitaciones a personal clave con responsabilidades de gestión o mantenimiento.	Expertos Externos (Capacitadores)  Hoteles (Personal Clave)	Módulos de capacitación avanzados  - % de personal que participa y aprueba. - % de hoteles que implementan al menos una práctica avanzada (ej., instalación de aireadores en grifos).
Comunicar de forma efectiva los logros en sostenibilidad para mejorar la imagen del hotel y atraer a un segmento de mercado consciente.	Desarrollar una Estrategia de Comunicación "Verde"	Crear mensajes y materiales de comunicación (web, folletos, redes sociales) que destaquen las prácticas y logros de sostenibilidad del hotel.  -Implementar campañas de comunicación activas en plataformas relevantes para el turismo.	Hoteles (Marketing, Gerencia, Recepción)	Materiales de comunicación "verde" creados y distribuidos. - Número de publicaciones/campañas sobre sostenibilidad. - Aumento de menciones positivas sobre sostenibilidad en redes/reseñas online.

		Capacitar al personal de recepción y atención al cliente para comunicar las iniciativas de sostenibilidad a los huéspedes.		
Validar externamente la sostenibilidad del hotel para mejorar su reputación y atraer a turistas conscientes	Buscar Certificaciones de Bajo Nivel o Reconocimientos Locales	-Investigar opciones de certificación/reconocimiento de sostenibilidad que sean viables y relevantes para Jaramijó y los hoteles.  -Asesorarse y preparar la documentación necesaria para el proceso de aplicación  -Iniciar el proceso de aplicación formal a la certificación o reconocimiento elegido	Hoteles (Gerencia, Responsable de Sostenibilidad) Grupo Impulsor de Sostenibilidad (Orientación) Organismo Certificador (Externo)	Informe de opciones de certificación viables.  -Aplicación formal al menos una certificación/reconocimiento iniciada.

*Elaborado: Velesaca (2025)*

### **Beneficios claves de la sostenibilidad para los hoteles en Jaramijó**

Embarcarse en el camino de la sostenibilidad no es solo una tendencia global; es una inversión estratégica que generará múltiples retornos tangibles para los hoteles de

Jaramijó y para el destino en su conjunto. Al implementar este plan, los establecimientos y la comunidad obtendrán las siguientes ventajas:

- ✓ Los ahorros operativos directos verán una reducción significativa en las facturas mensuales de agua y energía. Al implementar prácticas eficientes y monitorear los consumos, cada dólar ahorrado se traduce directamente en mayor rentabilidad para el hotel.
- ✓ Atracción de Nuevos Mercados en lo que accederán a un segmento de turistas conscientes y responsables, cuya demanda crece constantemente. Estos viajeros buscan activamente alojamientos que demuestren un compromiso genuino con el ambiente y la comunidad. Diferenciarse como hotel sostenible en Jaramijó les otorgará una ventaja competitiva clara en el mercado local y nacional.
- ✓ Mejora de la Reputación e Imagen de Marca ayudando a posicionar al hotel y, por extensión, el destino Jaramijó, como líderes y pioneros en turismo sostenible en la región. Esto no solo mejora la percepción pública y la confianza de los clientes, sino que también puede traducirse en una mayor visibilidad y mejores reseñas en plataformas de viaje.
- ✓ Adoptar prácticas sostenibles a menudo conlleva una revisión y mejora de los procesos internos, desde la gestión de residuos hasta la cadena de suministro, resultando en operaciones más eficientes, menor desperdicio y una cultura organizacional más organizada y consciente.

### **Conclusiones y Recomendaciones**

**El Objetivo 1: Diagnóstico del Nivel Actual de Implementación de Prácticas Sostenibles en los Hoteles de Jaramijó**, se concluye que, tras la recopilación de

datos mediante entrevistas y encuestas, el nivel actual de implementación de prácticas sostenibles en los cuatro hoteles analizados de Jaramijó es nulo. Ninguno de los establecimientos ha incorporado o cuenta con prácticas identificables como sostenibles en sus operaciones diarias. Este hallazgo subraya que el sector hotelero en la muestra analizada se encuentra en una fase inicial o, más precisamente, en una ausencia total de adopción de la sostenibilidad como parte de su modelo de negocio.

De acuerdo con la conclusión finalizada recomiendo lo siguiente:

- ✓ Se recomienda activar un grupo Impulsor Local de sostenibilidad que integre a los líderes de Asociación Hotelera (AETUR), GAD Municipal de Jaramijó (Turismo/Ambiente), y hoteleros con visión unificando recursos como expertos externos de unidad o consultores que coordine y dirija la sostenibilidad hotelera en Jaramijó de forma organizada.

**El Objetivo 2: Identificar las barreras y oportunidades para la adopción de prácticas sostenibles en el sector hotelero de Jaramijó** concluyo a través del análisis las principales barreras para la sostenibilidad en los hoteles de Jaramijó son la nula implementación y el desconocimiento generalizado sobre estas prácticas. A esto se suman amenazas externas como la baja demanda percibida de sostenibilidad por parte de los huéspedes y la ausencia de apoyo e incentivos gubernamentales. Sin embargo, existen claras oportunidades para la diferenciación en el mercado al ser pioneros, el acceso a nuevos segmentos de turistas "eco-conscientes" y certificaciones, y la posibilidad de lograr ahorros operacionales significativos a largo plazo. En resumen, el sector se encuentra en

un punto crítico, donde es indispensable abordar las barreras para aprovechar las ventajas estratégicas que ofrece la sostenibilidad. Por lo que se recomienda:

- ✓ Impulsar Incentivos y Búsqueda de Alianzas Estratégicas: Para escalar los esfuerzos de sostenibilidad y superar las barreras financieras y de percepción, el Grupo Impulsor debe gestionar activamente con el GAD Municipal de Jaramijó y el Ministerio de Turismo la creación de incentivos que beneficien a los hoteles sostenibles. Esto podría incluir facilidades fiscales, líneas de crédito "verdes" con condiciones preferenciales, o programas de reconocimiento que motiven la inversión en sostenibilidad y el cumplimiento de estándares ambientales.

**El Objetivo 3: Proponer estrategias de sostenibilidad adaptadas al contexto local que puedan mejorar la competitividad turística de los hoteles en Jaramijó.**

Llegue a esta conclusión, la propuesta de plan de acción en fases (Sensibilización y Capacitación; Implementación de Prácticas Básicas; Optimización, Innovación y Posicionamiento Sostenible) demuestra que, a pesar del desconocimiento inicial, la adopción de prácticas sostenibles representa una gran oportunidad para que los hoteles de Jaramijó destaquen y mejoren su competitividad. Al implementar medidas de ahorro de agua y energía, junto con una mejor gestión de residuos, los hoteles pueden lograr reducciones tangibles en los costos operativos, incrementando su rentabilidad. Además, el trabajo conjunto entre hoteles, la Asociación Hotelera (AETUR) y el GAD Municipal de Jaramijó, a través de la formación de un Grupo Impulsor, es esencial para coordinar esfuerzos y superar barreras de forma unificada. Esta sinergia no solo beneficia a los hoteles individualmente, sino que eleva la imagen de Jaramijó como un destino turístico

responsable, atrayendo más visitantes y protegiendo sus recursos naturales. Por lo tanto recomiendo lo siguiente:

- ✓ A partir de la propuesta, se sugiere que los hoteles comiencen su recorrido hacia la sostenibilidad implementando prácticas sencillas y de bajo costo que generen resultados visibles rápidamente. A esto se le conoce como "Victorias Rápidas", y su objetivo es demostrar los ahorros que se pueden conseguir.
- ✓ Por consiguiente, se debe desarrollar una estrategia de comunicación que destaque sus prácticas y logros en sostenibilidad a través de sus plataformas digitales (sitios web, redes sociales) y en materiales dentro del hotel.
- ✓ Como último punto se requiere impulsar de Incentivos y Búsqueda de Alianzas Estratégicas para escalar los esfuerzos de sostenibilidad, el Grupo Impulsor debe gestionar activamente con el GAD Municipal de Jaramijó y el Ministerio de Turismo la creación de incentivos que beneficien a los hoteles sostenibles (ej., facilidades fiscales, líneas de crédito "verdes").

### **Conclusiones**

La incorporación de estrategias sostenibles en el hotelería de Jaramijó contribuye a preservar los recursos naturales locales y, a su vez, ofrece beneficios en términos de eficiencia operativa y percepción positiva por parte de visitantes ambientalmente responsables.

Las limitaciones en planificación turística y formación en sostenibilidad están afectando la competitividad del sector. Es necesario un enfoque articulado que contemple acciones formativas, mejora en la gestión ambiental y respaldo institucional para avanzar hacia un modelo turístico sostenible.

El uso de tecnologías modernas orientadas al ahorro energético y al manejo eficiente del agua resulta esencial para disminuir la huella ambiental de los hoteles y maximizar el aprovechamiento de los recursos disponibles, incrementando así su capacidad competitiva.

El enfoque de sostenibilidad turística en Jaramijó debe integrar la dimensión social, priorizando la generación de empleo en la localidad y la inclusión de la comunidad en los procesos turísticos, con el objetivo de asegurar beneficios equitativos y la conservación de los recursos naturales a largo plazo.

### **Recomendaciones**

Adoptar sistemas integrales de gestión ambiental que contemplen el seguimiento permanente del consumo de recursos energéticos, el uso racional del agua y una disposición adecuada de residuos. Esta estrategia busca disminuir el impacto ecológico del sector hotelero en Jaramijó y posicionar la ecoeficiencia como un factor de competitividad.

Diseñar e implementar programas de formación en sostenibilidad dirigidos tanto al personal operativo como al nivel directivo de los hoteles, con el fin de fortalecer la cultura ambiental interna, subsanar las falencias actuales en gestión ambiental y facilitar la implementación de prácticas responsables.

Establecer relaciones comerciales con proveedores locales comprometidos con la sostenibilidad, lo que permitirá acortar las cadenas logísticas, disminuir las emisiones asociadas al transporte y promover el desarrollo económico endógeno, en sintonía con los principios del turismo sostenible.

Promover certificaciones y estándares internacionales en sostenibilidad hotelera, acompañados de mecanismos claros de evaluación, rendición de cuentas y comunicación con los grupos de interés, como estrategia para mejorar la reputación institucional y lograr mayor visibilidad en mercados turísticos exigentes y conscientes del impacto ambiental.

## Referencias bibliográficas

### Bibliografía

Aguilera, L., & Ramírez, A. (2024). *Implementación de la sostenibilidad en destinos turísticos con enfoque inteligente: Práctica necesaria para destinos cubanos*. Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación RILDODS, issue 51. <https://ojs.eumed.net/rev/index.php/rilcoDS/article/view/13160arm>

Anchundia, D. (2023). *Turismo sostenible, una alternativa para la comuna Ayangue*. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/9060/1/UPSE-TDT-2023-0030.pdf>

Capelo, T. (2019). *Análisis de certificaciones en buenas prácticas de turismo sostenible por parte de agentes de oferta turística terrestre en la Reserva de Biósfera Galápagos*. <https://repositorio.puce.edu.ec/items/3f48aa21-02a1-4c54-93de-1ed58f9eaf8e>

Carlino, P. (2021). *Antecedentes y marco teórico en los proyectos de investigación: Aportes para construir este apartado.*

<https://www.aacademica.org/paula.carlino/274.pdf>

Casamen, O., & Yugsi, T. (2022). *Modelo de competitividad del sector turístico en el cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi.*

<https://repositorio.utc.edu.ec/server/api/core/bitstreams/5c58de40-f2d8-4707-8523-c74c0644ef7b/content>

Castro. (2020). *Metodología de la investigación.*

<https://virtual.urbe.edu/tesispub/0105003/cap03.pdf>

Galarza, A. (2023). *Prácticas ambientales sostenibles en hoteles de ciudades Patrimonio Cultural de la Humanidad. Caso Cuenca Ecuador.* Prometeo Conocimiento Científico, 3(2), e38. <https://doi.org/10.55204/pcc.v3i2.e38>

Gamboa, J., Salinas, L., & Salcedo, V. (2020). *El Triple Bottom Line en las acciones de responsabilidad social Universitaria: Caso Universidad Técnica de Machala.* [https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/18449/1/T-27112\\_\\_GAMBOA%20ARAGUNDI%20JENNER%20ALEXANDER.pdf](https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/18449/1/T-27112__GAMBOA%20ARAGUNDI%20JENNER%20ALEXANDER.pdf)

García, M., & García, M. (2021). *Los métodos de investigación.*

<https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-135806/12%20metodologc3ada-1-garcia-y-martinez.pdf>

García, T. (2021). *El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación.*

<https://lumen.uv.mx/resources/files/documents/2024/2/1/9868/4c5004ac-944c-4e29-a170-b6d4b10907cd.pdf>

González, L., & Cardenas, G. (2023). *Propuesta de diseño de un Sistema de Gestión Ambiental basado en NTE INEN- ISO 14001:2016.*

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/9327/1/T4083-MGCI-Gonzalez-Propuesta.pdf>

Guevara, G., & Verdesoto, A. (2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción).*

<https://www.recimundo.com/index.php/es/article/download/860/1560?inline=1>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación.* [https://www.esup.edu.pe/wp-](https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf)

[content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf](https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf)

Huamán, J., Treviños, L., & Medina, W. (2022). *Epistemología de las investigaciones cuantitativas y cualitativas.*

<https://www.redalyc.org/journal/5709/570971314003/html/>

Iturralde, I. (2024). *Las certificaciones de sostenibilidad y las buenas prácticas en las operadoras turísticas del cantón Baños de Agua Santa.*

<https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/72e5e271-eb9d-4eaa-b40c-0178db5d4c63/content>

Lima, R. (2024). *Estudio experimental vs. estudio no experimental: ¿Cuál elegir para tu investigación?* <https://es.linkedin.com/pulse/estudio-experimental-vs-cu%C3%A1l-elegir-para-tu-rocio-lima-orbegoso-bmpke>

Lobatón, C., & Mirta, I. (2022). *Turismo sostenible: Reactivación económica en tiempos de COVID-19, Huanta - Ayacucho*. Fondo Editorial UNAH.

<https://portal.amelica.org/ameli/journal/514/5143760003/5143760003.pdf>

Martínez, G. (2021). *Análisis de los criterios de sostenibilidad ambiental para el diseño de equipamientos de alojamiento turístico en la ciudad de Baños de Agua Santa, Tungurahua*.

<https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/2509/1/MART%C3%8DNEZ%20GARCES%20GLENDA%20ESTEFAN%C3%8DA%20%282%29.pdf>

Mejía, G. (2022). *Propuesta de un modelo de gestión turística sostenible para el destino La Esperanza e Intibucá, Honduras*.

<https://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/161072>

Miranda, M. (2021). *La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente en la hacienda turística Rancho Los Emilio's del cantón Alausí*.

<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/8153/1/5.->

[Proyecto%20de%20Investigaci%3%b3n%20-%20Miranda%20Marianela%20-ING-COM.pdf](#)

Monar, A. (2023). *La responsabilidad social corporativa en los procesos de importación de las empresas comerciales del sector de enlatados y conservas de la provincia de Guayas en el periodo 2020-2022*.

<https://repositorio.ecotec.edu.ec/bitstream/123456789/950/1/MONAR%20LOPEZ%20ARIANA%20VALERIA.pdf>

Montes, G. (2021). *Metodología y técnicas de diseño y realización de encuestas en el área rural*. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0040-29152000000100003](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0040-29152000000100003)

Muñoz, A. (2020). *Revisión documental*.  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14791?mode=full>

Muñoz, R. (2023). *Planeación estratégica y competitividad en la Empresa de Turismo Salinas S.A. Emturisa, cantón Salinas, año 2022* [Tesis de pregrado].  
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/10068/1/UPSE-TAE-2023-0103.pdf>

Núñez, S., Fuentes, E., Balseca, C., & Álvarez, I. (2022). *Innova Research Journal*. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/2173>

Organización Mundial del Turismo (OMT). (2020). *Panorama del turismo internacional, edición 2019*. <https://www.unwto.org/es/publication/panorama-turismo-internacional-2019>

Pasciaroni, C. (2023). *Innovación hotelera: conducta innovadora, factores limitantes y percepciones frente a la crisis COVID-19. Caso Bahía Blanca, Argentina*.  
<https://www.redalyc.org/journal/5646/564676367008/564676367008.pdf>

Porter, M. (2007). *La ventaja competitiva de las naciones*.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2469800>

Quinatoa, N. (2024). *Gestión administrativa y su incidencia en la sostenibilidad financiera de las PYMES del sector de construcción de la ciudad de Ambato*.  
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/13224/1/Quinatoa%20Bombon%2c%20N%20%282024%29Gesti%c3%b3n...>

Ramos. (2019). *Cómo se construye el marco teórico de la investigación.*

<https://www.scielo.br/j/cp/a/xpbhxtDHLrGHfLPthJHQNwK>

Rivera, D., & Toapanta, J. (2021). *Plan de proyecto de certificación EDGE en los diseños y construcciones de entidades financieras, para la empresa*

*JASSATELECOM*. <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/55493/1/T-70709%20RIVERA%20BED%C3%93N%20-%20%20TOAPANTA%20CABASCANGO.pdf>

Salinas, L., Gamboa, J., Vega, F., & Salcedo, V. (2020). *Modelo de economía circular en Ecuador: análisis descriptivo.*

[https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/20914/1/T-28057\\_SALINAS%20HERRERA%20LEIDY%20JESSENIA.pdf](https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/20914/1/T-28057_SALINAS%20HERRERA%20LEIDY%20JESSENIA.pdf)

Sánchez, I., Gil, I., & Ruiz, M. (2020). *Efectos del desarrollo sostenible percibido por el consumidor: Una propuesta de modelo de hipermercados en Ecuador.*

<https://www.redalyc.org/journal/212/21263096004/html/>

Santana, M., & Villamar, K. (2023). *Diseño de puente peatonal sostenible que permita la movilidad entre edificio 14B con patio de comidas en FADCOM [Tesis de pregrado].*

*Repositorio Institucional ESPOL.* Repositorio de la Escuela Superior Politécnica del Litoral. <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/60768>

Santos, V., & Urgilés, D. (2022). *Propuesta para la certificación Green Globe del Hotel ABC en el cantón Milagro*

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/19423/1/T-UCSG-PRE-ESP-TUR-7.pdf>

Sarabia, C. (2020). *Deficiente participación de las y los jóvenes y sus efectos en el desarrollo social y económico de la parroquia Tocachi del Cantón Pedro Moncayo*  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1726/1/T-UCE-0013-TS21.pdf>

Serrano, A., Montoya, L., & Cazares, I. (2019). *Análisis de la sostenibilidad y competitividad turística en Colombia*. <https://doi.org/10.15446/ga.v21n1.69395>

Torres, B. (2020). *Análisis de la responsabilidad social ambiental en las industrias pesqueras de la parroquia Chanduy [Tesis de pregrado]*.  
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5483/1/UPSE-TAE-2020-0083.pdf>

Villanueva, A. (2024). *Caracterización de la competitividad en los hoteles a partir de la utilización de conglomerados*.  
[https://www.researchgate.net/publication/378534645\\_Caracterizacion\\_de\\_la\\_competitividad\\_en\\_los\\_hoteles\\_a\\_partir\\_de\\_la\\_utilizacion\\_de\\_conglomerados](https://www.researchgate.net/publication/378534645_Caracterizacion_de_la_competitividad_en_los_hoteles_a_partir_de_la_utilizacion_de_conglomerados)

Villanueva, Y. (2022). *Turismo sostenible como factor de desarrollo en el cantón Quevedo, año 2022 [Tesis de pregrado]*.  
<https://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/13547/E-UTB-EXTQUEV-HTURIS-000047.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zuleta, G. (2022). *Logística y competitividad de la compañía PRILABSA del cantón La Libertad, año 2021*  
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/8777/4/UPSE-TAE-2022-0098.pdf>

## **Anexos**

## **Anexos**

### **Sección 1: Datos Generales del Hotel**

#### **1. Nombre del hotel:**

- Hotel Mi Gran Victoria
- Hotel Las Palmeras
- Hostal Colisa Jaramijó
- Hostal Costa del Mar

#### **2. Ubicación del hotel:**

- Centro de Jaramijó
- Frente al mar
- Zona rural
- Otro: Manta-Colisa

#### **3. Categoría del hotel:**

- 1 estrella
- 2 estrellas
- 3 estrellas
- 4 estrellas

- 5 estrellas

## **Sección 2: Prácticas Sostenibles Implementadas**

### **1. ¿Qué tipo de prácticas sostenibles se implementan en su hotel?**

**(Seleccione todas las que apliquen)**

- Uso de productos de limpieza ecológicos
- Programas de reciclaje y compostaje
- Uso de energías renovables (solar, eólica)
- Capacitación al personal sobre sostenibilidad

### **2. ¿Cómo calificaría la calidad del servicio en relación con las prácticas sostenibles?**

- Muy alta
- Alta
- Media
- Baja

### **3. ¿Qué medidas de ahorro energético se han implementado en su hotel?**

**(Seleccione todas las que apliquen)**

- Iluminación LED en todas las áreas
- Sistemas de calefacción y refrigeración eficientes
- Sensores de movimiento en áreas comunes
- Ninguna medida específica

### **Sección 3: Percepción sobre la Competitividad**

**1. ¿Cree que las prácticas sostenibles aumentan la atracción de turistas a su hotel?**

- Sí, definitivamente
- Tal vez
- No

**2. ¿Cómo calificaría la satisfacción de los clientes con respecto a las prácticas sostenibles?**

- Muy alta
- Alta
- Media
- Baja

**3. ¿Considera que su hotel es competitivo en el mercado turístico de Jaramijó gracias a sus prácticas sostenibles?**

- Sí, muy competitivo
- Algo competitivo
- No competitivo

### **Sección 4: Opiniones sobre el Impacto de las Prácticas Sostenibles**

**1. ¿Cuál considera que es el mayor impacto positivo de las prácticas sostenibles en su hotel?**

- Mejora en la imagen y reputación del hotel
- Ahorro en costos operativos y recursos
- Mayor satisfacción y lealtad del cliente

**2. ¿Qué tan importante es para usted la transparencia en las prácticas sostenibles del hotel?**

- Muy importante
- Importante
- Poco importante

**3. ¿Recomendaría su hotel a otros por sus esfuerzos en sostenibilidad?**

- Sí, definitivamente
- Tal vez
- No

1. Estandarizar los gráficos y revisar el análisis correspondiente de acuerdo a los objetivos de la investigación

1. Identificar cada gráfico y elaborar índice de gráficos y tabla de imágenes
2. Tabular las entrevistas y realizar una matriz con la información más relevante.

**1 Hotel Las palmeras:**

**Mariatnis José Suárez Carusi**



**2 Hotel mi gran Victoria:**

**Hugo Santana Briones**



**3 Hostal Colisa**

**Adela Sánchez Bello**



**4 Hotel Costa del Mar:**

**Lucia Menaida Alcivar Cevallos**



<b>Objetivo</b>	<b>Acción</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>	<b>KPIs claves</b>
<b>Principal</b>	<b>Principal</b>	<b>específicas</b>	<b>claves</b>	
Introducir prácticas sostenibles básicas y medibles en operaciones hoteleras.	Implementación de Tecnologías Eficientes	<p>-Instalar contenedores de separación adecuados en todas las áreas identificados para "Orgánicos", "Plásticos y Botellas" (PET) y "Resto" en áreas clave como la cocina, el área de limpieza, y el lobby.</p> <p>-Diseñar y colocar señalética clara y visible para la clasificación.</p>	Hoteles (Gerencia, Mantenimiento) Expertos Externos (ingenieros, proveedores)	<p>-Número de tecnologías eficientes implementadas por hotel.</p> <p>- % adicional de reducción en consumo de energía y agua.</p> <p>-Retorno de inversión (ROI) de las tecnologías implementada</p>

		Capacitar al personal en la separación correcta de residuos.	
Reducir el consumo eléctrico y, consecuentemente, los costos operativos	Iniciativas de Ahorro de Energía Básicas	-Implementar un protocolo de apagado de luces y desconexión de equipos en áreas no usadas o habitaciones vacías. -Establecer una temperatura estándar para el aire acondicionado y revisar/sellar fugas en puertas/ventanas. -Colocar recordatorios cerca de interruptores para apagar luces innecesarias	Reducción del X% en el consumo de energía del hotel (vs. línea base). - % de cumplimiento del protocolo de apagado/desconexión
		Hoteles (Mantenimiento, Operaciones, Personal	

---

			-Colocar avisos		- Reducción del Y%
Reducir	Iniciativas	de	visibles en baños (ej.,	Hoteles	en el consumo de
significativamente	Ahorro de Agua	"Reutilice su toalla") y	(Mantenimiento,	Operaciones,	agua del hotel (vs.
el consumo de	Potable	capacitar al personal	Personal	Personal	línea base).
agua		sobre el uso consciente			- Número de fugas
		del agua.			identificadas y
					reparadas

---