



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE TURISMO**

TEMA:

**Modelo de negocio para la implementación de un establecimiento
de alojamiento con buenas prácticas ambientales en la parroquia
Ballenita, cantón Santa Elena.**

AUTOR (ES):

**Jaramillo Cruz, Asdrúbal Gustavo
Rodríguez Donoso, Luis Eduardo**

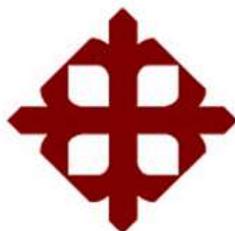
**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Licenciatura en Turismo**

TUTOR:

Econ. Shirley Carolina Segura Ronquillo, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

7 de febrero del 2023



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA**

CARRERA DE TURISMO

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Jaramillo Cruz, Asdrúbal Gustavo y Rodríguez Donoso, Luis Eduardo** como requerimiento para la obtención del título de **Licenciatura en Turismo**.

TUTOR (A)

Econ. Shirley Carolina Segura Ronquillo, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

Ing. Teresa Knezevich Pilay, Phd.

Guayaquil, a los 7 días del mes de febrero del año 2023



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DDE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE TURISMO

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Jaramillo Cruz, Asdrúbal Gustavo**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Modelo de negocio para la implementación de un establecimiento de alojamiento con buenas prácticas ambientales en la parroquia Ballenita, cantón Santa Elena**, previo a la obtención del título de Licenciado/a en Turismo, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 7 días del mes de febrero del año 2023

EL AUTOR (A)

Jaramillo Cruz, Asdrúbal Gustavo



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE TURISMO

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Rodríguez Donoso, Luis Eduardo**

DECLARO QUE:

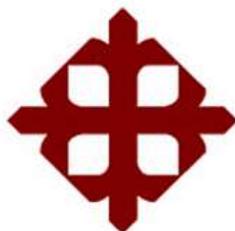
El Trabajo de Titulación, **Modelo de negocio para la implementación de un establecimiento de alojamiento con buenas prácticas ambientales en la parroquia Ballenita, cantón Santa Elena**, previo a la obtención del título de Licenciado/a en Turismo, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 7 días del mes de febrero del año 2023

EL AUTOR (A)

Rodríguez Donoso, Luis Eduardo



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE TURISMO**

AUTORIZACIÓN

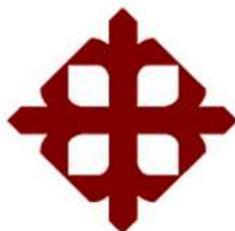
Yo, Jaramillo Cruz, Asdrúbal Gustavo

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Modelo de negocio para la implementación de un establecimiento de alojamiento con buenas prácticas ambientales en la parroquia Ballenita, cantón Santa Elena**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 7 días del mes de febrero del año 2023

EL (LA) AUTOR(A):

Jaramillo Cruz, Asdrúbal Gustavo



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE TURISMO**

AUTORIZACIÓN

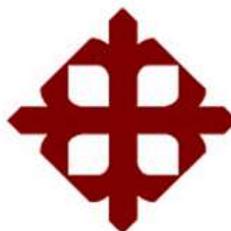
Yo, **Rodríguez Donoso, Luis Eduardo**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Modelo de negocio para la implementación de un establecimiento de alojamiento con buenas prácticas ambientales en la parroquia Ballenita, cantón Santa Elena**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 7 días del mes de febrero del año 2023

EL (LA) AUTOR(A):

Rodríguez Donoso, Luis Eduardo



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE TURISMO**

Certificación de Antiplagio

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado **Modelo de negocio para la implementación de un establecimiento de alojamiento con buenas prácticas ambientales en la parroquia Ballenita, cantón Santa Elena**, presentado por los estudiantes **Jaramillo Cruz, Asdrúbal Gustavo y Rodríguez Donoso, Luis Eduardo**, fue enviado al Sistema Antiplagio URKUND, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al 1%, por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.

URKUND	
Documento	RODRIGUEZ Y JARAMILLO urkund.docx (D156347960)
Presentado	2023-01-19 11:30 (-05:00)
Presentado por	Shirley Segura (shirley.segura@cu.ucsg.edu.ec)
Recibido	shirley.segura.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje	TT Jaramillo y Rodriguez Mostrar el mensaje completo
	1% de estas 29 páginas, se componen de texto presente en 5 fuentes.

**Econ. Shirley Carolina Segura Ronquillo, Mgs.
TUTOR**

Agradecimiento

Culmino una etapa más en mi vida y no hay mejor motivo para agradecer primeramente a Dios, a la Virgen Santísima y a Santa Narcisa de Jesús, quienes han sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor.

A mis padres Gustavo Jaramillo y Olga Cruz quienes, con su amor, paciencia y mucho esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mis dos hermanos Ronald y Harlan por su apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

A mis formadores, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarme a llegar al punto en el que me encuentro, sencillo no ha sido el proceso, pero gracias a las ganas de transmitirme sus conocimientos y dedicación que los ha regido.

A mi tutora de Titulación, Shirley Segura, quien deposito su confianza, paciencia y sobre todo el apoyo incondicional de poder culminar este trabajo de titulación de la mejor manera posible, quedo realmente agradecido Miss.

Finalmente quiero agradecer a mis amigos por apoyarme cuando más los necesitaba, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, de verdad mil gracias por todo, siempre los llevo en mi corazón.

Jaramillo Cruz, Asdrúbal Gustavo

Agradecimiento

Empecé este proceso con muchos temores y miedos, por la falta de confianza que tenía en mí de poder lograr y alcanzar mi más grande sueño, convertirme en un profesional integro, con visión transformadora para el bienestar de la sociedad. Este logro se lo debo a muchas personas grandiosas que me han acompañado a lo largo de mi proceso universitario y sobre todo en el trabajo de titulación.

La guía más grande que tengo es Dios y la Virgen, quienes han logrado calmarme en la tormenta y llenarme de valor para levantarme de los obstáculos que se me presentaban.

Agradezco infinitamente a mis padres quienes son seres de luz, que iluminaban mi camino cuando desistía, y supieron alentarme con sus palabras de amor. A mis familiares que nunca les faltó un mensaje de entusiasmo y sobre todo a Gigita, Andrés, Yeya y Michaela. Gracias también por compartir y alegrarse conmigo de los triunfos que estoy alcanzando.

Y, por último, pero no menos importante, a mi tutora Shirley Segura quien compartió conmigo todos sus conocimientos para que yo lograra hacer un buen trabajo investigativo, sin ella, nada de esto hubiera sido posible.

Luis Eduardo, Rodríguez Donoso

DEDICATORIA

Le dedico el resultado de este trabajo a mi familia Jaramillo Cruz. Principalmente, a mis padres que me apoyaron y contuvieron los mejores y malos momentos, gracias por enseñarme a afrontar las dificultades sin perder nunca la fe.

Me han enseñado a ser la persona que soy hoy, mis principios, mis valores, mi perseverancia y mi empeño. Todo esto con una enorme dosis de amor y sin pedir nada a cambio, realmente quedo enormemente agradecido de mis padres, todo cultivo tiene su cosecha, los amo.

Jaramillo Cruz, Asdrúbal Gustavo

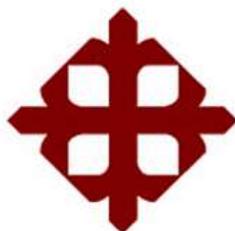
DEDICATORIA

Dedico este logro profesional a Dios y la Virgen, quienes me ha guiado espiritualmente y no me desamparan cuando deseo renunciar. A mis familiares, en especial a mi papá Luis Rodríguez y mi mamá Giglia Donoso ya que con su ejemplo de lucha y perseverancia no ha dejado de alentarme.

A familia, que siempre se mostraron presentes con un mensaje de amor y a Michaela, que con paciencia y amor hacia a mi supo acompañarme en mis días de mal genio.

A todos mis maestros quienes con su sabiduría, experiencias y conocimientos me formaron en la profesional que soy actualmente, ellos dejaron una huella imborrable, se merecen todo mi agradecimiento y admiración, espero algún día poder ser como ellos.

Luis Eduardo, Rodríguez Donoso



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE TURISMO**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Econ. Shirley Carolina Segura Ronquillo, Mgs.

TUTOR

Lcda. Aline Gutiérrez Northía, Mgs

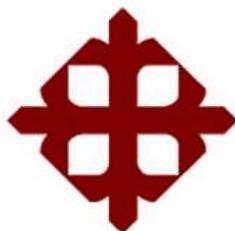
DIRECTORA DE CARRERA O DELEGADO

Lcda. Mariela Pinos Guerra, Mgs.

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

Ing. José Medina Crespo, Mgs.

OPONENTE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE TURISMO**

Calificación

APELLIDOS Y NOMBRES	NOTA FINAL DEL TUTOR
Jaramillo Cruz, Asdrúbal Gustavo	
Rodríguez Donoso, Luis Eduardo	

**Econ. Shirley Carolina Segura Ronquillo, Mgs.
TUTOR**

Índice General

Introducción	2
Antecedentes	5
Planteamiento del problema	8
Formulación del problema	10
Justificación.....	10
Objetivos	11
Objetivo general	11
Objetivos específicos	11
Capítulo I. Marco Teórico.....	12
Marco teórico	12
Sistema turístico	12
Sostenibilidad turística	15
Buenas prácticas ambientales hoteleras	17
Modelo de negocio	18
Marco referencial	22
Hotel Iberostar Grand-Trinidad, Cuba	22
Hotel Voramar.....	23
Hotel Crowne Plaza, Lima-Perú	25
Marco conceptual	26
Administración de sistema ambiental	26
Ambiente	26
Aspecto ambiental.....	26
Buenas prácticas ambientales.....	26
Certificación ambiental	26
Conservación de energía	27
Desarrollo sostenible.....	27

Hoteles.....	27
Impacto ambiental.....	27
Producción limpia	27
Marco Legal	28
Ley de Turismo	28
Reglamento de Actividades Turísticas.....	30
Reglamentos de Alojamiento Turístico.....	35
Capítulo II: Análisis del Entorno de la Parroquia Ballenita.....	38
Gobernanza	39
Infraestructura	40
Comunidad receptora	42
Equipamiento e instalaciones.....	43
Atractivos	45
Demanda	46
Capítulo III: Metodología y resultados	47
Diseño de la investigación	47
Enfoque de la investigación	47
Alcance de la investigación.....	48
Método de investigación	48
Técnicas e instrumentos de investigación	49
Investigación documental	49
Investigación de campo.....	49
Población de estudio	49
Cálculo de la muestra	49
Resultados	50
Resultados de la encuesta.....	51
Capítulo 4. Propuesta	57

Tipo de alojamiento.....	57
Ubicación	58
Nombre propuesto	58
Objetivo.....	58
Modelo de negocio CANVA.....	58
Segmento de mercado	58
Propuesta de valor	60
Canales	61
Relaciones con clientes	62
Fuente de ingresos.....	62
Actividades clave	63
Recursos clave.....	64
Asociaciones clave	64
Estructura de costes.....	65
Conclusiones	66
Recomendaciones.....	67
Referencias.....	68

Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Empresas de viajes sostenibles alrededor del mundo</i>	6
Tabla 2 <i>Elementos del sistema turístico de Molina.</i>	14
Tabla 3 <i>Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados con el turismo</i>	16
Tabla 4 <i>Factores del programa Economía del Bien Común.</i>	24
Tabla 5 <i>Unidades educativas en Ballenita</i>	42
Tabla 6 <i>Centros de salud en Ballenita</i>	43
Tabla 7 <i>Alojamientos de Ballenita según Ministerio de Turismo 2022</i>	43
Tabla 8 <i>Operadores de turismo en Ballenita</i>	44
Tabla 9 <i>Establecimientos de alimentos y bebidas en Ballenita</i>	44
Tabla 10 <i>Lugares turísticos de Ballenita</i>	45
Tabla 11 <i>Segmento de clientes</i>	59
Tabla 12 <i>Propuesta de valor: las Buenas Prácticas Ambientales de El Descanso Hostal</i>	60
Tabla 13 <i>Canales de El Descanso Hotel</i>	61
Tabla 14 <i>Recursos clave de El Descanso Hostal</i>	64
Tabla 15 <i>Asociaciones clave de El Descanso Hostal</i>	64
Tabla 16 <i>Costos de El Descanso Hostal</i>	65

Índice de Figuras

Figura 1 <i>Sistema turístico de Sergio Molina</i>	13
Figura 2 <i>Modelo de negocio CANVAS</i>	21
Figura 3 <i>Objetos de cartón usados en el hotel</i>	22
Figura 4 <i>Sustentabilidad ambiental con la que cumple el hotel</i>	25
Figura 5 <i>Localización de la Parroquia Ballenita</i>	38
Figura 6 <i>Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Elena anexo del EMUTURISMO</i>	39
Figura 7 <i>Terminal Terrestre</i>	40
Figura 8 <i>Carretera para entrar al mirador de Ballenita El Tablazo</i>	41
Figura 9 <i>Unidad Policial Comunitaria de Ballenita</i>	41
Figura 10 <i>Cálculo de la muestra</i>	50
Figura 11 <i>Edad de los encuestados</i>	51
Figura 12 <i>Género de los encuestados</i>	51
Figura 13 <i>Título universitario</i>	52
Figura 14 <i>Viaja con</i>	52
Figura 15 <i>Motivo de viaje</i>	53
Figura 16 <i>Tipo de alojamiento</i>	53
Figura 17 <i>Motivo de elección</i>	54
Figura 18 <i>Elegiría un alojamiento con BPA</i>	54
Figura 19 <i>Programas de BPA</i>	55
Figura 20 <i>Acciones</i>	55
Figura 21 <i>Medios de comunicación</i>	56

Figura 22 <i>Recomendarías el lugar</i>	56
Figura 23 <i>Ubicación del hostel</i>	58
Figura 24 <i>Ejemplos de souvenirs</i>	63

Índice de Apéndices

Apéndice A. Modelo de encuesta.....	73
-------------------------------------	----

Resumen

La industria de turismo se encuentra como una de las más grandes del planeta por varios autores. Así por ser una de las más grandes, también se ha despreocupado por el cuidado del medio ambiente, pero, en los últimos años se han creado programas o inclusión del cuidado del planeta. El presente trabajo de titulación busca crear un modelo de negocio diferente al resto, ofertando un servicio de alojamiento distinto en sentido de calidad y experiencia, por la implementación de las buenas prácticas ambientales que sea sustentable en el tiempo y sostenible es sus actividades para cuidar la zona de la playa y alrededores de la parroquia de Ballenita. Se realizó un estudio pertinente del sistema turístico de la parroquia y también de la potencial demanda, para luego de ello conocer las acciones a implementar dentro de la propuesta de valor.

***Palabras Clave:** modelo de negocio, establecimiento, alojamiento, buenas prácticas ambientales, medio ambiente, Ballenita.*

Abstract

The tourism industry is found as one of the largest on the planet by several authors. Thus, because it is one of the largest, it has also been unconcerned about caring for the environment, but, in recent years, programs or inclusion of care for the planet have been created. This degree work seeks to create a business model different from the rest, offering a different accommodation service in terms of quality and experience, through the implementation of good environmental practices that is sustainable over time and sustainable in its activities to care for the beach area and surroundings of Ballenita. A pertinent study of the tourism system of the parish was carried out and also of the potential demand, to then know the actions to be implemented within the value proposition.

***Keywords:** business model, establishment, accommodation, good environmental practices, environment, Ballenita.*

Introducción

Las organizaciones juegan un papel clave cuando se trata del medio ambiente y la sostenibilidad. La adopción de una postura sostenible requiere una transformación en los procesos productivos, la vida cotidiana, la mentalidad de empresas y ciudadanos. La protección del medio ambiente y la sostenibilidad se han convertido en dos demandas imprescindibles para el conjunto de la sociedad y las empresas. Los efectos adversos del cambio climático los siente gran parte de la población mundial, lo que requiere un cambio de comportamiento urgente para revertir el escenario actual. Pero, surgen varias incógnitas de cómo las empresas pueden ayudar al medio ambiente y actúen en función de la búsqueda de la preservación de los ecosistemas (Leiva, 2020).

Las empresas se consideran parte fundamental para lograr un desarrollo sostenible, ya que constituyen un elemento clave para el progreso económico de cada país. Gran parte de la contaminación que provoca el efecto invernadero y las acciones que dañan el ecosistema se debe a los procesos productivos de las grandes empresas alrededor del mundo. Pero mientras los líderes organizacionales piensan que un modelo sustentable sería más costoso, puede ser todo lo contrario. Además, unas pocas medidas sencillas ya pueden marcar una diferencia total. Algunas soluciones para contrarrestar el daño ambiental que podrían hacer las empresas lo propone Pimenta y Calderón (2022) en su investigación:

- Manejo de residuos sólidos;
- Reciclaje;
- Inversión en acciones de responsabilidad social;
- Reutilización del agua;
- Adopción de procesos de producción más limpia;
- Consumo consciente de energía;
- Definición de metas para la reducción de emisiones de carbono;
- Respeto a la legislación ambiental en la ejecución y gestión de proyectos que involucren recursos naturales;

- Creación de proyectos educativos para sensibilizar a los empleados y vecinos de los alrededores sobre la importancia de preservar el medio ambiente;
- Fabricación de productos más duraderos;
- Eliminación del uso de vasos desechables y otro tipo de materiales desechables;
- Entre otras medidas efectivas.

Hay varias soluciones que las empresas pueden implementar para las buenas prácticas ambientales. Adoptar una postura a favor del medio ambiente y la sostenibilidad aporta ventajas a las empresas. Además de preservar los recursos naturales, las organizaciones se posicionarían mejor con los clientes. Según Ferreira (2017) en un artículo de la revista Exame “el 64% de los consumidores del mundo solo prestará atención a las empresas que realmente se preocupan por la sociedad y el medio ambiente” (p. 1). Una prueba más de que el medio ambiente y la sostenibilidad son tendencia en el mercado es la irrupción del marketing verde. Hace tiempo que los comerciantes y, especialmente, los consumidores presionan la tecla del consumo sostenible. Para una empresa, adherirse a la gestión sostenible se convierte en un gran diferencial, incluso en motivo de ventaja competitiva, que afecta no sólo a la productividad, sino también a la rentabilidad generada.

El presente trabajo de titulación busca diseñar un modelo de negocio para la implementación de un establecimiento de alojamiento con buenas prácticas ambientales en la parroquia Ballenita del cantón Santa Elena. La contaminación y la responsabilidad social de las empresas se encuentra en todo el auge, el crear un nuevo modelo de negocio con actividades adecuadas de conservación del medio ambiente puede ser necesario para que las nuevas empresas tomen conciencia a medida que pasa el tiempo. En el primer capítulo se hará el estudio teórico de varias fuentes bibliográficas para conocer los temas que guarden relación con el título principal de la investigación. En el segundo capítulo se realizará en el análisis del entorno del cantón que guarden relación con los temas del medio ambiente, de dicha manera se podrá conocer si la creación de un modelo de negocio alineado con el cuidado ambiental se considera favorable. En el tercer capítulo se presentará la metodología con la cual se desarrolla la investigación y la opinión del mercado ante la nueva

propuesta de negocio, además de los servicios que estén dispuestos a recibir y el por qué escogerían dicho establecimiento de alojamiento. En el cuarto capítulo se realizará la propuesta final, en conjunto con toda la información que se logre recolectar a lo largo del estudio. Finalmente se llegará a las conclusiones y recomendaciones pertinentes del tema.

Antecedentes

El contexto histórico del turismo se encuentra ligado a la Revolución Industrial y la globalización, hitos importantes que contribuyen al establecimiento del turismo en todo el mundo. La importancia del turismo se la relaciona al aspecto económico, pero también a la valorización cultural, los aspectos y tradiciones de sociedades diferentes. El turismo se clasifica en diferentes tipos según el objetivo del viajero, siendo el más común o *lâser*. En el mundo, la actividad turística se considera un fuerte en Estados Unidos y en los países de la Unión Europea, siendo estas regiones las mayores receptoras de turistas a escala global. A pesar de ser considerada una actividad mundial de primer orden en los países desarrollados, Gil, Korstanje y Peral (2020) menciona que el “turismo tiene unos efectos, tanto positivos como negativos, en la economía de un destino, así como efectos socioculturales y medioambientales en los territorios donde se desarrolla” (p. 82).

El turismo se desarrolla como una actividad económica que ha ido ganando mayor espacio en la economía internacional e interna de países de todo el mundo, representando una participación cada vez mayor en la recaudación de ingresos y en la composición del Producto Interno Bruto (PIB). Este sector terciario de la economía y no solo comprende el traslado en sí mismo, sino también la preparación del viaje y las actividades que se realizan en el destino, como el alojamiento, la alimentación, el transporte local y los negocios (CESAE, 2020). Así, existe todo un circuito económico y cadenas productivas que giran en torno a esta práctica y se benefician de ella, directa o indirectamente. Además, el turismo genera empleo e ingresos para la población local.

La calidad del medio ambiente, tanto natural como artificial, se considera fundamental para el turismo. Sin embargo, la relación del turismo con el medio ambiente se define como compleja y muchas actividades pueden tener efectos ambientales adversos si no se lleva a cabo una cuidadosa planificación y gestión del turismo. Muchos de los impactos ambientales negativos que resultan del turismo se relacionan con la construcción de infraestructura general, como carreteras, aeropuertos, y de instalaciones turísticas, incluidos complejos turísticos, hoteles, restaurantes, tiendas, campos de golf y puertos deportivos (Universidad Técnica Particular de Loja, 2022).

A medida que los viajes sostenibles se generalizan, las nuevas empresas innovadoras han comenzado a crear nuevas ideas para fomentar los viajes ecológicos en todo el mundo. Entonces, ya sea que esté buscando hacer un viaje único, conversar con un local o planificar una excursión con una empresa sostenible, una empresa emergente la cual se preocupa por el cuidado ambiental (Serrano y Cazares, 2019). Muchas de estas empresas de viajes sostenibles crean experiencias fantásticas para los viajeros teniendo en cuenta la sostenibilidad como, por ejemplo:

Tabla 1
Empresas de viajes sostenibles alrededor del mundo.

Empresa	Característica
Fair Voyage	Empresa emergente de viajes certificada por el Consejo Mundial de Turismo Sostenible y neutra en carbono que se fundó en 2018. El equipo que dirige la empresa es un equipo de empresa social y se asegura de generar experiencias de viaje sostenibles. Para toda la experiencia, Fair Voyage utiliza proveedores responsables verificados y se compromete a compensar el carbono y los gases de efecto invernadero de los viajeros como organización.
Very Local Trip	Empresa emergente innovadora de Francia que se enfoca en experiencias de viaje auténticas en todo el mundo, fundada en 2014. Su concepto se enfoca en conectarse de manera sostenible con las comunidades locales para promover la cultura y las tradiciones mientras se ayuda a la economía local.
Go Ask a Local	Esta idea de viaje sostenible se la considera nueva en el mercado y única en la forma de pensar, ya que elimina a los intermediarios y ayuda a mejorar la economía local al generar empleos mediante el turismo. A diferencia de muchas otras empresas, da voz a los miembros de la comunidad cuando se trata de turistas que visitan la ciudad.

Nota. Serrano y Cazares, (2019).

El turismo tiene el potencial de crear efectos beneficiosos sobre el medio ambiente al contribuir a la protección y conservación del medio ambiente, como se pudo conocer en los ejemplos de empresas extranjeras (Tabla 1). Una forma de concienciar sobre los valores ambientales y puede servir como herramienta para financiar la protección de los espacios naturales aumentando su importancia económica. El impacto ambiental positivo más comúnmente observado del turismo se domina a la mayor concienciación de los turistas ante la situación que atraviesa el medio ambiente en el mundo (Loaiza, 2018).

Muchos destinos promueven el ecoturismo y el turismo sostenible, esto puede ayudar a educar a las personas sobre los impactos ambientales del turismo. Destinos como Costa Rica y Gambia tienen fantásticas iniciativas de ecoturismo que promueven actividades y recursos amigables con el medio ambiente. También hay muchos parques nacionales, reservas de caza y áreas de conservación en todo el mundo que ayudan a promover los impactos ambientales positivos del turismo.

En muchos destinos se han organizado operaciones para tareas como la limpieza de la playa con el fin de mantener el destino estéticamente agradable y así mantener contentos a los turistas. Algunos destinos han ido más allá y han establecido restricciones para la cantidad de turistas que pueden visitar al mismo tiempo. No hace mucho tiempo, la isla de Borocay en Filipinas se cerró a los turistas para dar tiempo a que se recuperara de los impactos ambientales negativos que habían resultado del turismo a gran escala en los últimos años (Loaiza, 2018).

La actividad turística ha traído varios beneficios para los países y comunidades locales, sin embargo, “cuando la cantidad de turistas excede la capacidad de carga de un destino, suele causar congestión, delincuencia, y, asimismo, eleva el costo de vida, lo que produce cambios no deseados en el estilo de vida de la comunidad local” (Vargas, López y Balanta, 2022, p. 9).

La sobrecarga de un destino puede causar impactos ambientales negativos en la conservación del lugar. Con el auge del turismo sostenible y un mayor número de iniciativas para ser respetuosos con el medio ambiente, tanto los turistas como las partes interesadas ahora reconocen la importancia de la gestión medioambiental en la industria del turismo. La sobrecarga en un destino, no se considera el único impacto ambiental. Los recursos hídricos para hoteles, piscinas, campos de golf y uso personal

del agua por parte de los turistas se desbordan cada año más y más. Esto puede resultar en escasez de agua y degradación de los suministros de agua, además de generar un mayor volumen de aguas residuales (Lasovska, 2018). Por otro lado, los recursos terrestres importantes incluyen suelo fértil, bosques, humedales y vida silvestre; desafortunadamente, el turismo muchas veces contribuye a la degradación por el aumento de la construcción de instalaciones turísticas. La actividad turística también contamina el aire, como cualquier otra industria. Las emisiones al aire; la contaminación acústica; desechos sólidos y basura; aguas residuales; petróleo y productos químicos lo provocan los medios de transporte. Afortunadamente, los avances tecnológicos en la aviación se están haciendo que se utilicen aeronaves y combustibles más ecológicos en todo el mundo, aunque el problema se encuentre lejos de solucionarse.

En base a todo lo investigado en esta sección, se puede decir que la industria de turismo ha causado grandes impactos negativos en el medio ambiente por la sobrecarga que existe en los distintos destinos turísticos y la construcción de varias infraestructuras para la comodidad de los turistas. A pesar de ello, existen empresas que han estado tomando conciencia sobre el turismo sostenible y han creado empresas que aporten positivamente tanto al turismo como el medio ambiente. Sin embargo, aún el camino para reducir la huella ecológica se encuentra en manos de varias empresas de todo el mundo y de la población.

Planteamiento del problema

En el Ecuador la actividad turística en el primer periodo del año 2022 generó un saldo a favor de 63,2 millones USD, por lo que se la consideró como la cuarta industria por ingresos no petroleros en el país, considerando este dato, ha sido lo más favorable comparando con los últimos dos años (Ministerio de Turismo, 2022). Por otro lado, se alcanzó el ingreso de divisas por turismo de los 313,5 millones de dólares entre los meses de enero a marzo del 2022, el doble del periodo 2021. “Durante los cinco primeros meses del año se evidencia un constante crecimiento en cuanto a la generación del empleo del sector, relacionado a alojamiento y servicios de comida” (Ministerio de Turismo, 2022, p. 1).

Hoy en día existe un consenso general de que las empresas desempeñan un papel cada vez mayor en la sociedad y que la responsabilidad de una corporación va más allá de la obtención de beneficios. Sin embargo, el concepto de responsabilidad social empresarial ha evolucionado a partir de la comprensión de que una empresa debe cuidar no solo de sus inversores y clientes, sino también de sus empleados, la sociedad y la comunidad en general, e incluso el medio ambiente. La industria de la hospitalidad, dada su gran huella tanto en términos de empleo; al menos en Ecuador se ha duplicado el empleo en el sector turístico según datos del Ministerio de Turismo (2022); también ha tenido aspectos negativos como en el consumo de recursos naturales como alimentos, agua y energía, sin limitarse a las preocupaciones ambientales.

La administración ambiental se considera una de las principales áreas en las que las empresas hoteleras han realizado inversiones para ir más allá de las 3 R de Reducir, Reciclar y Reutilizar y tomar medidas comunes como operaciones y cadenas de suministro ecológicas, auditorías energéticas destinadas a racionalizar el consumo de energía y agua a través de iluminación de alta eficiencia, cabezales de ducha de bajo flujo, accesorios de baño que ahorran agua, y fomentando la reutilización de sábanas y toallas por parte de los huéspedes (Contreras y Peñaloza, 2018). Varios hoteles han invertido en tecnología e innovación que cambiarán drásticamente el futuro del consumo de energía. Los hoteles no solo buscan de forma proactiva certificarse como ecológicos, sino que también construyen marcas completas en torno al concepto de para atraer y retener al cada vez más creciente base de clientes verdes.

La mayoría de los contaminantes que llegan al océano provienen de las actividades humanas a lo largo de las costas y tierra adentro. Una de las actividades, se considera el turismo de sol y playa. La provincia de Santa Elena se caracteriza por ser un destino de sol y playa, ya que el perfil costanero “forman parte de la Ruta del Pacífico, por lo que se consideran principal foco de turismo para muchas personas que cada año regresan, principalmente a playas como Salinas y Ballenita que son las más frecuentadas” (Suárez, 2022, p. 9), por ende, se encuentra gran cantidad de desechos. Solo en Ballenita, en los meses de abril a agosto 2022, se recolectó la cantidad de 35,9 kg, en donde había material como envolturas, cubiertos plásticos, sorbetes, botellas, colillas de cigarrillos y más. El estudio de Suárez (2022), el más reciente relacionado

con el tema de la contaminación, se demostró que el 77% de los residuos encontrados se clasifican como plásticos.

En el estudio de Martínez, Pelegrín, Pelegrín y Naranjo (2021) mencionan que “en la actualidad una creciente conciencia ambiental y social en los turistas necesita ser considerada por las empresas hoteleras en su operatoria diaria, con acciones tendientes a contribuir al uso responsable de los recursos y a la conservación de dichas áreas” (p. 71). Y el alto grado de contaminación en la playa de Ballenita, aportan a la creación de objetivos alineados con las buenas prácticas ambientales que contribuyan a un desempeño sostenible de un nuevo modelo de negocio de alojamiento y “también hacer partícipes tanto a los empleados como a la comunidad para lograr metas” (Martínez, Pelegrín, Pelegrín y Naranjo, 2021, p. 71) correspondientes con el cuidado del medio ambiente, siendo esta la problemática que se propone en el presente estudio.

Formulación del problema

¿Cómo se perfilaría un modelo de negocio para la implementación de un establecimiento de alojamiento con buenas prácticas ambientales en la parroquia Ballenita, cantón Santa Elena?

Justificación

Este trabajo de titulación abarca temas relacionados con el medio ambiente, la industria turística y del alojamiento, los cuales se unen para realizar una investigación significativa. En primera estancia, las buenas prácticas pueden resultar en ahorros de costos directos al reducir las facturas de agua, energía, los gastos de tratamiento de aguas residuales y eliminación de desechos. Además, la adopción de prácticas ambientales y sociales sólidas ofrece la oportunidad de mantener la calidad del entorno de un hotel, mejorando así la calidad de la experiencia del huésped, al mismo tiempo que aumenta el apoyo de las autoridades gubernamentales y las comunidades vecinas. También, “la implementación de buenas prácticas ambientales prepara a la instalación turística para aspirar a numerosas certificaciones y reconocimientos, que hoy en día, otorgan gobiernos, organismos internacionales, organizaciones no gubernamentales, entre otras” (Martínez, Pelegrín, Pelegrín y Naranjo, 2021, p. 71).

Por otro lado, las buenas prácticas pueden ser una herramienta de marketing eficiente dentro del creciente mercado internacional de huéspedes que buscan destinos ambiental y socialmente responsables. Los hoteles que no protegen el medio ambiente y la cultura que los rodea pueden contribuir a la destrucción de las mismas atracciones de las que dependen para su éxito, incluido el aire limpio, el agua limpia y un entorno hermoso y saludable. Los esfuerzos de conservación, como la gestión de desechos peligrosos y el tratamiento del agua, significarán un entorno de trabajo y espacios comunes más seguros, lo que a su vez puede disminuir la rotación de empleados, reducir el tiempo de trabajo perdido debido a lesiones o enfermedades y los riesgos de responsabilidad (Suarez, 2022). La publicidad sobre prácticas inapropiadas podría dañar la reputación de un hotel y conducir a la pérdida de negocios.

El trabajo de titulación aportará a la sostenibilidad turística del Ecuador, ya que, con ser una investigación de las ramas relacionadas, se buscará la manera adecuada para potencializar de manera adecuada los recursos naturales que se encuentran en la parroquia de Ballenita. Académicamente, la investigación y estudio brindará conocimientos de la sostenibilidad y el turismo, temas que se encuentran en el auge. Socialmente, se creará el modelo de negocio, el cual podrá ser usado en otros establecimientos de alojamiento para el cuidado del medio ambiente.

Objetivos

Objetivo general

Diseñar un modelo de negocio para la implementación de un establecimiento de alojamiento con buenas prácticas ambientales en la parroquia Ballenita, cantón Santa Elena.

Objetivos específicos

1. Identificar y analizar las teorías adecuadas mediante la revisión bibliográfica para desarrollar la propuesta investigativa y el modelo de negocio a seguir.
2. Recopilar información del entorno de la Parroquia Ballenita por medio de fuentes secundarias y observación de campo para conocer qué tan favorable es la creación de un modelo de negocio con buenas prácticas ambientales.

3. Desarrollar un estudio de mercado mediante la aplicación de una encuesta a visitantes para conocer el grado de aceptación de esta propuesta de alojamiento.
4. Bosquejar el lienzo del modelo de negocio basado en los resultados del estudio y la herramienta CANVAS para proponer estrategias clave para un alojamiento con BPA.

Capítulo I. Marco Teórico

En el primer capítulo se desarrollará los cuatro diferentes marcos teóricos del tema de estudio. En el marco teórico se abarcarán los temas de importancia y con los que se pueda desarrollar la propuesta. En el marco referencial se tomará de referente investigaciones como prototipos para la construcción del modelo de negocio a implementar. En el marco legal se indicarán los reglamentos o leyes que guarden relación con el tema y finalmente, el marco conceptual, en dónde se definirán los términos de relevancia con la investigación.

Marco teórico

Sistema turístico

Sistema turístico significa enfoque conceptual que ayuda a identificar los elementos dinámicos del turismo. En la actualidad, el turismo se conoce sistemáticamente como un marco en el que la teoría y la práctica se vinculan entre sí para abordar la satisfacción de todos los interesados en el funcionamiento del sistema. Todos los elementos se consideran importante dentro del sistema para desarrollar el potencial y los beneficios resultantes de cada uno. Sin embargo, el sistema opera dentro de un entorno económico global junto con prioridades de cada país (Campodónico y Chalar, 2017).

El sistema turístico ayuda a entender que cada ruta seguida por uno o más turistas se convierte en un sistema abierto. “En otras palabras, muchas personas ven el turismo como una industria y no entienden el turismo como un sistema que incluye elementos que forman partes interconectadas entre sí que trabajan juntas para lograr objetivos generales” (Huertas, Pilco Segovia, Suárez, Cruz y Jiménez, 2020, p. 75). Todo el sistema habla de los hoteles, hostales, resorts, aerolíneas, otras empresas y

organizaciones afectadas por el turismo; y proporciona una mejor comprensión de las personas que trabajan en la industria. El sistema se enfoca y desarrolla el mercado turístico que satisface las demandas de los turistas. Existen otros beneficios del sistema, se mencionan a continuación:

– Tiene la capacidad de integrar enfoques interdisciplinarios del turismo, porque no se está enraizado en ningún tema o disciplina en particular, sino que proporciona un marco en el que se pueden ubicar los enfoques disciplinarios (Niebles, Torres y De-la-Ossa-Guerra, 2021).

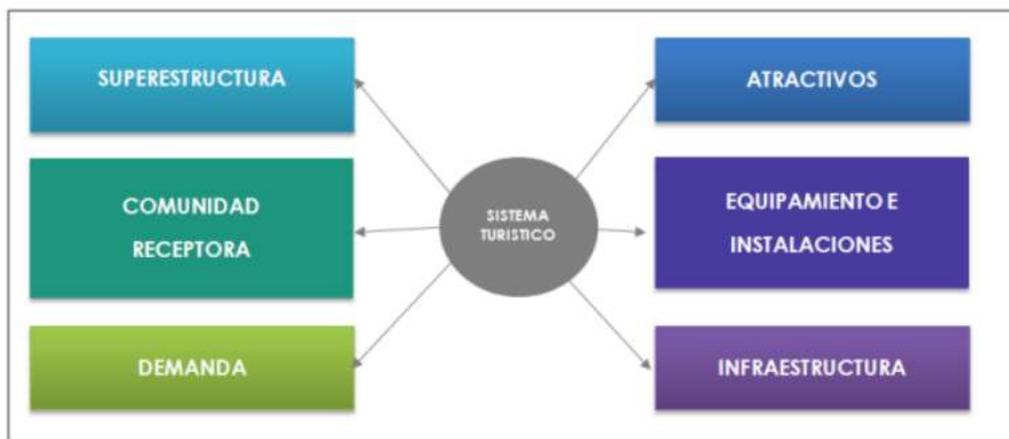
– El modelo se puede utilizar en cualquier rango o nivel de generalización, desde el departamento local hasta la industria internacional (Niebles, Torres y De-la-Ossa-Guerra, 2021).

– El sistema se considera extremadamente flexible y permite la integración de diferentes formas de turismo, al mismo tiempo que demuestra elementos comunes. Por ejemplo, el ecoturismo se puede analizar usando el modelo (Niebles, Torres y De-la-Ossa-Guerra, 2021).

– Finalmente, el modelo demuestra un principio muy importante del estudio del turismo: todos los elementos del turismo se encuentran relacionados e interactúan; ya que se estudia el sistema de clientes, proveedores que requieren, entregan productos y servicios de viaje (Niebles, Torres y De-la-Ossa-Guerra, 2021).

Figura 1

Sistema turístico de Sergio Molina.



Tomado de Manual para el diagnóstico turístico local por Ricaurte, 2009.

Existen varios sistemas turísticos elaborados por autores, pero el que se consideró para el uso del presente trabajo de titulación fue el de Sergio Molina. En el trabajo de Ricaurte (2009) se usó el sistema de Molina, ya que se toma en cuenta a la comunidad receptora y entidades de apoyan al turismo como una actividad de desarrollo fundamental para la zona. Molina, definió al sistema turístico como abierto, ya que se comparten las funcionalidades entre los mismos elementos, además de estudiar el marco turístico de manera conceptual y territorial; el objetivo de este sistema se basa en desarrollar la planificación turística del destino, y finalmente, cada factor cuenta con una función específica. En la siguiente tabla se desarrollan los factores del sistema de Molina.

Tabla 2
Elementos del sistema turístico de Molina.

Elemento del sistema turístico	Descripción
Gobernanza	Este elemento se encarga de los entes reguladores tanto públicos como privados o no gubernamentales, que controlan la zona, en términos turísticos.
Demanda	Se denomina demanda a los visitantes o turistas, nacional o internacional, que se arriban a la zona para gastar el dinero en productos y servicios turísticos, de tal manera que se mantenga la dinámica en el sistema.
Comunidad Receptora	La definición de la comunidad receptora se toma a los individuos que viven en la zona, los cuales generan empleo ya sea directo o indirecto.
Atractivos	Los atractivos se denominan a todos los lugares que interés que puede llegar a visitar el turista en su recorrido por el destino.

Oferta de servicios	Los alojamientos como hoteles, hostales; restaurantes, bares, discotecas, entre más.
Infraestructura	Los medios que complementan la estadía en el destino, por ejemplo, aeropuertos, carreteras, servicios básicos, entre más.

Nota. Tomado de Manual para el diagnóstico turístico local por Ricaurte, 2009.

El uso de la presente teoría del sistema turístico de Molina se debe a que esta sería la base para hacer el análisis el entorno de la zona que se desea desarrollar el proyecto, en este caso de la Parroquia Ballenita, de la cual se profundizará en el capítulo II. Con el desarrollo de este sistema se espera conocer qué tan favorable sería la creación de un modelo de negocio con buenas prácticas ambientales.

Sostenibilidad turística

El turismo sostenible se define a los diferentes tipos de viajes que se debe de tener en cuenta los impactos ambientales, sociales y económicos del turismo, por lo que se debe de realizar los ajustes necesarios para minimizar estas consecuencias negativas del impacto que genere la actividad (Sánchez y Anzola, 2021). A la industria turística se le requirió el uso de la sostenibilidad y a todas las industrias que forman parte, el cumplimiento de esta norma, se da mediante el “impulso de las a las certificaciones ambientales y ecoetiquetas, herramientas que pueden contribuir a ese ideal” (Sánchez y Anzola, 2021, p. 31). La idea de contar con una certificación puede aportar motivación de la entidad en mostrar una imagen positiva al impacto que causa la industria en el medio ambiente.

La Organización Mundial del Turismo (2022) menciona, tres puntos en específico que debe de tener la sostenibilidad turística:

- Dar uso adecuado y óptimo de los elementos medioambientales de la zona turística, con el cual se debe de seguir manteniendo los procesos ecológicos, preservando los recursos de origen natural y la biodiversidad.
- Respetar las comunidades locales, en aspectos socioculturales, de manera que se ayude a conservar las tradiciones culturales o arquitectónicas.

- Asegurar viabilidad de las actividades económicas a largo plazo del destino, en donde todos se beneficien económicamente, reduciendo la pobreza.

La Organización Mundial del Turismo se encarga de emitir documentos que hablen de la sostenibilidad turística para el conocimiento de los especialistas, por ello ha sido fácil el conocimiento del tema y desarrollar proyectos que aporten al tema. Además de incorporarlo en las “políticas públicas, los planes de ordenamiento territorial y la planeación turística de diferentes países y regiones del mundo” (Sánchez y Anzola, 2021, p. 36). Por ello, con La Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas nace la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, en el documento existen objetivos ligados a la sostenibilidad turística.

Tabla 3

Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados con el turismo.

Objetivo	Descripción
8	Promover crecimiento económico inclusivo y sostenido puede impulsar el progreso, crear empleos decentes para todos y mejorar los estándares de vida.
12	Responder por el consumo y producción sostenible.
14	Atesorar y manejar sostenidamente los espacios acuáticos para el desarrollo sostenible.

Nota. Tomado de Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible por La Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, 2022.

La sostenibilidad turística se considera uno de los temas con relevancia dentro de la industria, por ello fue importante resaltarlo dentro del marco presente. Adicional, se tomará como referencia los objetivos de la Agenda 2030 planteados para el desarrollo del modelo de negocio. Con ello, se podrán alinear la misión, visión y valores del alojamiento, aparte de tener una fundamentación teórica contundente, se podrá dar a conocer para otras empresas el mismo modelo y aportar al cumplimiento de dichos objetivos de la ONU.

Buenas prácticas ambientales hoteleras

Las buenas prácticas ambientales se definen como aquellas acciones que buscan reducir el impacto ambiental negativo causado por las actividades y procesos a través de cambios de mejoras en la organización de las prácticas ambientales. En el estudio de Martínez, Pelegrín, Pelegrín y Naranjo (2021) definen como “las buenas prácticas ambientales siempre han estado asociadas al cuidado del ambiente y a la protección de la biodiversidad” (p. 78), y la salud de las personas de los efectos físicos, químicos y biológicos. Las buenas prácticas ambientales se pueden dar en cualquier industria a nivel mundial, ya que también aportan a la reducción de la huella ecológica.

En el sector turístico, brindar calidad en los servicios, se puede relacionar con la cantidad de residuos de la actividad. “Esto ocasiona que la industria hotelera caiga en una paradoja en sí misma, tratándose que mientras más recursos da el medio ambiente, estos son cada vez más explotados de manera indiscriminada” (Novoa, 2019, p. 7). Los estudios han demostrado que los viajeros prefieren hoteles ambientalmente responsables y algunos se encuentran dispuestos a pagar más por las prácticas ambientales de un hotel. Los hoteles ecológicos o con buenas prácticas ambientales se consideran aquellos que con operaciones toman decisiones comerciales que se vuelven beneficiosas para el hotel, la comunidad y el medio ambiente. En varios departamentos se puede contar con acciones que aporten a reducir los impactos, entre algunas por mencionar, Novoa (2019) menciona:

- Reduzca el desperdicio de plástico, comenzando con las tarjetas de acceso
- Automatica el control de la energía.
- Reducir el desperdicio de alimentos.
- Ahorrar agua.
- Cambiar a la movilidad sostenible.
- Apoyar a la comunidad local.

Históricamente, ser respetuoso con el medio ambiente ha significado más caro y, por lo tanto, los invitados deben estar a bordo para que esto funcione. Las prácticas ecológicas, sostenibles y ecológicas pueden tener limitaciones y ser costosas de establecer, requieren capacitación continua, pueden llevar mucho tiempo, pueden tener una gama limitada de productos, requieren un nivel de experiencia de liderazgo

y pueden verse afectadas por la ubicación. Un verdadero esfuerzo de hotel ecológico requiere investigación, planificación, capacitación y educación para las partes interesadas y hacer que la sustentabilidad sea parte de los esfuerzos estratégicos de un hotel. Los esfuerzos ecológicos pueden ahorrar dinero en general y, por lo tanto, posicionar a un hotel como un conector comunitario, ambiental y de huéspedes (Martínez, Pelegrín, Pelegrín y Naranjo, 2021).

Novoa (2019) sugiere que los temas operativos se consideran importantes para que los hoteles operen de manera ecológica. Por ejemplo, los temas ecológicos en un hotel incluyen la conservación de la energía, la selección de servicios, la reducción y la eficiencia de los desechos, la promoción de medios de transporte sostenibles, la elección inteligente de productos de limpieza con un impacto mínimo en el medio ambiente, la selección de productos alimenticios locales en el restaurante del hotel, promover el ecoturismo, la conservación del agua y alentar a los huéspedes a tomar decisiones sostenibles, como reutilizar las toallas, no solicitar el servicio de limpieza diario y más. Los temas operativos tienden a ser consistentes de un hotel a otro y el mayor desafío para un hotel es involucrar a los empleados y a los huéspedes en las prácticas ecológicas y sostenibles de un hotel.

El conocer de manera amplia el significado y lo que involucran las buenas prácticas ambientales en los hoteles aporta en el trabajo a desarrollar las acciones necesarias dentro del modelo de negocio para que sea considerado en el establecimiento. En el estudio se tomará en cuenta dichas acciones complementarias del marco referencial que se podrán poner en práctica en el alojamiento.

Modelo de negocio

Un modelo de negocio se considera como un esquema que desglosa las formas en que una empresa obtiene sus ganancias. Identifica el mercado objetivo, la necesidad del mercado y cómo la empresa atenderá a sus clientes. El plan también incluye los costos incurridos por gastos como la producción y comercialización del producto. Hay varios tipos de modelos de negocios, cada uno diseñado para adaptarse a las necesidades únicas de varios negocios (SalesForce Latinoamérica, 2021).

Hay numerosos ejemplos de modelos comerciales para elegir, y el modelo comercial óptimo variará para cada empresa, según la industria en la que se encuentre

y el problema que intente resolver para sus clientes. Algunos tipos de modelos comerciales son más populares y funcionan mejor para ciertas industrias que para otras. Por ejemplo, las empresas de software como servicio a menudo utilizan modelos comerciales de suscripción y premium. Esto hace que el software sea más accesible para los clientes al tiempo que proporciona valiosos ingresos recurrentes para la empresa (SalesForce Latinoamérica, 2021).

Por otro lado, muchas plataformas de redes sociales utilizan modelos comerciales de ingresos ocultos para ganar dinero a través de la publicidad. Al proporcionar acceso completo a la plataforma de forma gratuita, estas empresas atraen a más usuarios. A su vez, esto crea una audiencia más valiosa para los anunciantes. También vale la pena considerar los tipos de modelos comerciales que utilizan los competidores (SalesForce Latinoamérica, 2021).

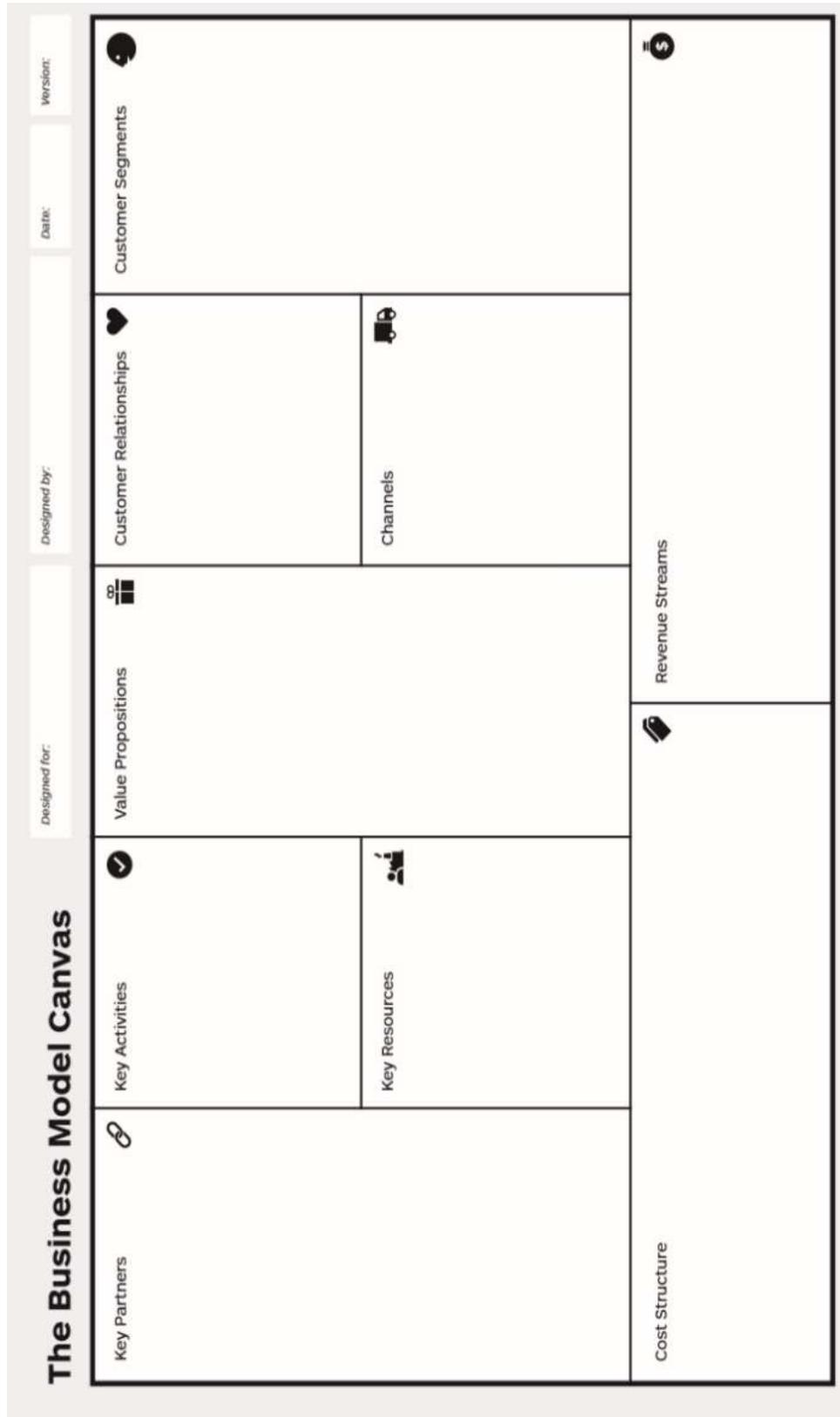
En última instancia, el mejor modelo comercial para una empresa depende de lo que sea adecuado para su producto y sus clientes. Pero ya sea que use una plantilla de ejemplo de modelo de negocio o invente una nueva, construir un modelo de negocio requiere una investigación, planificación y análisis significativos (SalesForce Latinoamérica, 2021). En el caso del trabajo actual, se usará el modelo CANVAS, el cual se adjunta en la Figura 2, y ayudará a que se desarrolle de manera adecuada el modelo del negocio de alojamiento con las buenas prácticas ambientales. El lienzo del modelo de negocio CANVA proporciona la fuente de conocimiento central y común a través de la cual cada departamento puede agregar su aporte único de sus respectivos dominios. Se crea en una plantilla que define el negocio, específicamente, cómo se relaciona cada sección con las restantes. Por ejemplo, el conocimiento de la propuesta de valor, el cliente objetivo y los canales mediante de los cuales se comprenden deben examinar en el grupo completo, no solo en vacíos individuales (SalesForce Latinoamérica, 2021).

Varias organizaciones se guían con el lienzo del modelo de negocio para proyectar, valorar o establecer los nuevos modelos de manera completa. El lienzo del modelo CANVA hace que se resalten los elementos principales y claves para asegurar que no se pasen por alto factores vitales. Si el lienzo se llega a encontrar incompleto, por lo que las estrategias se encuentran incompletas. De la parte derecha del lienzo se centra en el cliente o el mercado objetivo, mientras que el lado izquierdo del lienzo se

encuentra el negocio. En el medio, se tienen las propuestas de valor que simbolizan el intercambio de valor entre el negocio y los clientes (SalesForce Latinoamérica, 2021). Con el modelo de negocios CANVAS se podrá crear de manera adecuada el modelo de alojamiento que se desea realizar en la parroquia de Ballenita. Este modelo se considera completo y con los factores adecuados para cubrir los puntos del negocio con la idea de las buenas prácticas ambientales. Se debe de aplicar el modelo como se muestra en la figura 2.

Figura 2

Modelo de negocio CANVAS.



Tomado de Modelo Canvas para Pymes: Qué es y cómo implementarlo por Salesforce Latinoamérica, 2021.

Marco referencial

Hotel Iberostar Grand-Trinidad, Cuba

El Hotel Iberostar Grand Trinidad se ubica en la ciudad de Trinidad en Cuba. Se categoriza como un hotel de cinco estrellas, en dónde pueden acceder personas mayores a 15 años. El hotel pertenece a la cadena Heritage Grand, los cuales cuentan con otros hoteles en ubicaciones en ciudades patrimoniales. El de Trinidad, empezó a brindar servicio desde el 20 de febrero del 2006, cuenta con 4,994.00 m², dos plantas, en las cuales se distribuyen las 40 habitaciones. Los diferentes tipos de habitaciones que existen se dividen en junior suite, doble con terraza, doble con vista al parque y dobles. Adicional, en el hotel se brinda el servicio de restauración y se complementa con los complementarios como internet, salones para alquileres, servicio de lavandería, entre más (Martínez, Pelegrín, Pelegrín y Naranjo, 2021).

Según el estudio de Martínez, Pelegrín, Pelegrín y Naranjo (2021) informaron que el hotel, desde la misión y visión que se proponen como empresa, se alinean con la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente. (a) Misión: “ofrecemos experiencias vacacionales que dejan huella, en las mejores ubicaciones del mundo y con un modelo de turismo sostenible con respeto por las personas y el medio ambiente” (Martínez, Pelegrín, Pelegrín y Naranjo, 2021, p. 72) y (b) Visión: “aspiramos a ser un referente internacional en turismo sostenible, con un modelo de negocio 100% familiar, rentable y sólido, líder en calidad y satisfacción de nuestros clientes” (Martínez, Pelegrín, Pelegrín y Naranjo, 2021, p. 73).

Figura 3

Objetos de cartón usados en el hotel.



Tomado de Buenas prácticas ambientales en hoteles caso de estudio: Iberostar Grand Trinidad, Martínez, M., Pelegrín, A., Pelegrín, L. y Naranjo, M, 2021.

El hotel cuenta con varios planes de manera interna del ahorro en el consumo del agua, consumo de portadores energéticos, generación de residuos sólidos y líquidos, generación de ruidos, manejo de químicos, entre más. Sin lugar a duda, se puede decir que, con los recursos económicos necesarios y el apoyo de las entidades, se puede desarrollar un modelo ambiental hotelero que ayude al planeta. El hotel lo logra según los registros que brindaron en el estudio de Martínez, Pelegrín, Pelegrín y Naranjo (2021), por ejemplo, dentro de las habitaciones se eliminó el uso del plástico y brindan popotes, peines y envases de cartón.

Adicional, “como parte de este movimiento se realizaron iniciativas como: “La hora del planeta”, “Día de los océanos”, trabajos voluntarios en la península Ancón y concursos de pintura sobre el tema con niños de la comunidad” (Martínez, Pelegrín, Pelegrín y Naranjo, 2021, p. 76). Internamente, con los jefes de operaciones se tiene pactado que deben de usar el menor consumo de energía o agua dentro de las instalaciones. Se trata de trabajar con el menor impacto de papel y se asegura que por área, se puede llegar a lograr o cumplir los objetivos propuestos en cuanto a la conservación del medio ambiente.

El hotel Iberostar Grand Trinidad, se considera un modelo a seguir para el trabajo actual. En las instalaciones se puede conocer como aplican de varias maneras la sostenibilidad turística e involucrando no solo a los empleadores, sino también a la comunidad. Un ejemplo del cual se tomará para el modelo actual que se desea proponer.

Hotel Voramar

El hotel Voramar se encuentra ubicado en Castellón, España, se cataloga como un hotel de destino de sol y playa por la localización. El hotel cuenta con un total de 45 habitaciones, las cuales se clasifican en individual, junior suite, superior, doble exterior, estándar y habitación básica. Los servicios adicionales que ofrece el hotel se encuentra la restauración, bar, piscina, gimnasio, club privado, salones para eventos (Ayuso, 2019).

El Hotel cuenta con un programa denominado como Economía del Bien Común el cual se interesa en conocer los intereses y todo lo que se relaciona con el

tema de la sostenibilidad (Ayuso, 2019). Dentro del programa, se establecen varios factores de los cuales funciona para aportar al cuidado del medio ambiente.

Tabla 4
Factores del programa Economía del Bien Común.

Factores	Descripción
Protección medioambiental	Disminución de los gases de CO ₂ , cuidar el agua, no incorporar papeles en la administración.
Consumo energético	Usar placas solares y recurrir al uso de energía más limpia. Además de cuidar la energía en el hotel, como apagando las luces, desconectar los conectores, entre más.
Recursos naturales	Se refiere a la reutilización de los materiales de todo tipo que se usen en los diferentes departamentos del hotel.
Compromiso social	Interactuar con la comunidad para que se pueda dar a cabo el desarrollo de la sostenibilidad de manera adecuada.
Reducción de residuos	Colocar tachos de reciclaje en todo el hotel para que se pueda reducir el consumo desmedido de ciertos residuos. Además, no dar llaves de plásticos y en los restaurantes se tiene prohibido la venta de bebidas en botellas de plástico.
Huella ecológica	Reducción de los contaminantes por dióxido de carbono mediante el uso de coche eléctrico, dentro del hotel, la única manera de transportación es con bicicleta o caminando.

Nota. Adaptado de *La sostenibilidad en el sector turístico: definiciones, modelos y casos paradigmáticos* por Ayuso, 2019.

El conocer este hotel, aporta al trabajo para conocer que dentro de cualquier establecimiento se puede implementar un plan sostenible que involucre a los trabajadores para llegar a cumplir los objetivos sostenibles. A pesar de ser un hotel de

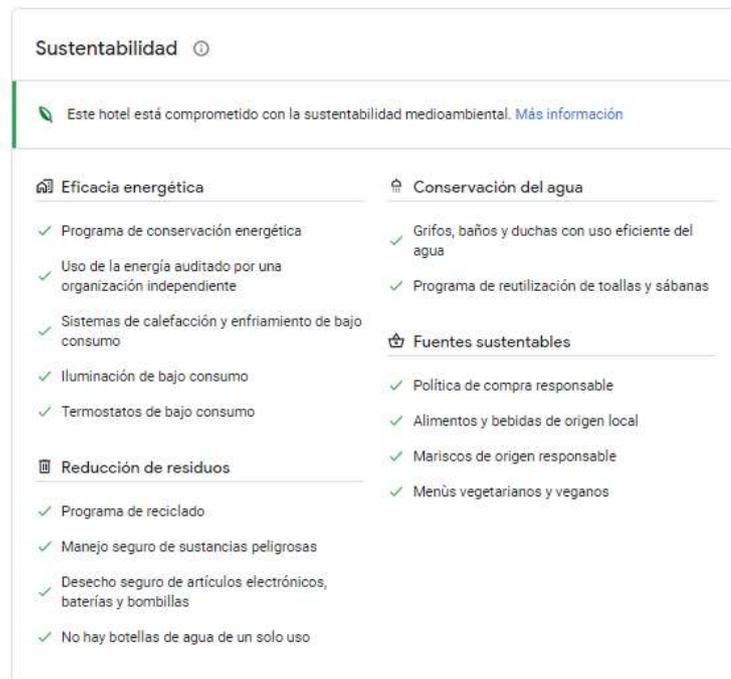
playa, puede ser también un hotel que use cero plásticos, lo cual aporta al trabajo ya que el modelo de negocio se desarrollará en una zona de sol y playa.

Hotel Crowne Plaza, Lima-Perú

El Hotel Crowne Plaza se encuentra ubicado en la ciudad de Lima, Perú, se localiza en toda la parte céntrica. Se categoriza como un hotel de cuatro estrellas de la cadena IHG Hotels and Resorts. El hotel cuenta con 53 habitaciones, de las cuales se clasifican en junior, suite, dobles y sencillas. Los servicios que se ofrecen en el hotel se destacan el de restaurante, bar, gimnasio, spa, tecnología en los colchones para mejorar el sueño, entre más (Novoa, 2019).

En el estudio de Novoa (2019) se realizó una encuesta a los empleados para conocer si el hotel cuenta con los compromisos sustentables que dejan conocer en la web. La investigación se la realizó a 26 empleados de la cadena. El cuestionario contó con cuatro dimensiones relacionados a las prácticas ambientales: arquitectura sostenible, gestión de residuos sólidos, gestión sostenible de agua y gestión sostenible de la energía. Los resultados salieron favorables para el hotel, ya que el “Hotel Crowne Plaza cumple con estas prácticas en un nivel medio y alto” (Novoa, 2019, p. 24).

Figura 4
Sustentabilidad ambiental con la que cumple el hotel.



Tomado de Google Hoteles, 2022.

En Google Hoteles se pudo evidenciar que cumple con factores que favorecen a la sostenibilidad turística. El contar con este hotel en el estudio, aporta a que se use el cuestionario realizado a los empleados, en este caso, se modificaría para los potenciales clientes del modelo que se planteará.

Marco conceptual

Administración de sistema ambiental

Estructura, organización y métodos de gestión implementados para cumplir con la política ambiental de la empresa. El objetivo es la mejora continua dentro de un negocio (Martínez, Pelegrín, Pelegrín y Naranjo, 2021).

Ambiente

Se considera como todo el entorno natural en el mundo, e involucra factores como: el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna y los seres humanos, así como sus relaciones con el mismo (Pimenta y Calderón, 2022).

Aspecto ambiental

Se considera como un elemento de las actividades, productos o servicios que una empresa realiza para la interacción con el medio ambiente (Martínez, Pelegrín, Pelegrín y Naranjo, 2021).

Buenas prácticas ambientales

Las buenas prácticas se consideran un conjunto de estrategias para mejorar el uso que se le da a los recursos y procesos de los bienes y servicios. Se tiene como objetivo la búsqueda del aumento de la competitividad para prevenir y minimizar los impactos que se tiene en el ambiente, que debe ser integrada con otras acciones como: la promoción del consumo sostenible, la educación ambiental, la agregación de valor a grupos de interés lo que conllevará a un desarrollo sostenible más eficiente y eficaz para el país (Martínez, Pelegrín, Pelegrín y Naranjo, 2021).

Certificación ambiental

Es una herramienta que permite a los titulares de proyectos de inversión adoptar medidas para prevenir y/o mitigar los impactos ambientales adversos

generados por su actividad. Esto les permitirá operar bajo la ley, contribuyendo a la sostenibilidad. Además, cada vez son más las empresas que aplican la responsabilidad ambiental como parte de su estrategia empresarial (Novoa, 2019).

Conservación de energía

Ya sea en operaciones centrales, como calderas, o con sistemas de iluminación, equipos de cocina y sistemas automatizados de administración de energía, los hoteles de todo el mundo están trabajando para reducir el uso de energía mientras mantienen y, siempre que sea posible, mejoran la experiencia del huésped (Novoa, 2019).

Desarrollo sostenible

Desarrollo que compensa las necesidades en la actualidad sin poner en riesgo la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. El desarrollo sostenible se contrasta con otros modos de desarrollo que conducen a daños sociales y ecológicos, tanto a nivel local como global (Pimenta y Calderón, 2022).

Hoteles

Según el tipo de alojamiento y servicio que el cliente desee, existen varias opciones en las que puede elegir. Hay establecimientos que brindan un servicio más formal y profesional, otros que cuentan con los servicios mínimos, pero sea cual sea el tipo de hospedaje se lo hace a cambio de un valor económico (Novoa, 2019).

Impacto ambiental

Cualquier modificación del medio ya sea negativa o positiva, total o parcial (Pimenta y Calderón, 2022).

Producción limpia

La producción más limpia es la adopción por parte de una empresa de prácticas de producción y tecnologías respetuosas con el medio ambiente y que consumen menos recursos para que generen menos residuos (Martínez, Pelegrín, Pelegrín y Naranjo, 2021).

Marco Legal

Ley de Turismo

En la República del Ecuador está vigente la Ley de Turismo con fecha de última modificación el 6 de mayo del 2008, en la presente investigación se detallan artículos útiles para el desarrollo de propuesta de este trabajo.

Generalidades

Art. 1.- La presente Ley tiene por objeto determinar el marco legal que regirá la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios.

Art. 2.- Turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos.

Art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- a. Alojamiento;
- b. Servicio de alimentos y bebidas;
- c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;
- d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;
- e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y,
- f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables.

Art. 6.- Los actos y contratos que se celebren para las actividades señaladas en esta Ley estarán sujetas a las disposiciones de este cuerpo legal y en los reglamentos y normas técnicas y de calidad respectivas.

Art. 7.- Las personas jurídicas que no persigan fines de lucro no podrán realizar actividades turísticas para beneficio de terceros.

Art. 8.- Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes.

Art. 9.- El Registro de Turismo consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica, previo al inicio de actividades y por una sola vez en el Ministerio de Turismo, cumpliendo con los requisitos que establece el Reglamento de esta Ley. En el registro se establecerá la clasificación y categoría que le corresponda.

Art. 10.- El Ministerio de Turismo o los municipios y consejos provinciales a los cuales esta Cartera de Estado, les transfiera esta facultad, concederán a los establecimientos turísticos, Licencia única Anual de Funcionamiento; lo que les permitirá:

- a. Acceder a los beneficios tributarios que contempla esta Ley;
- b. Dar publicidad a su categoría;
- c. Que la información o publicidad oficial se refiera a esa categoría cuando haga mención de ese empresario instalación o establecimiento;
- d. Que las anotaciones del Libro de Reclamaciones, autenticadas por un Notario puedan ser usadas por el empresario, como prueba a su favor; a falta de otra; y,
- e. No tener, que sujetarse a la obtención de otro tipo de Licencias de Funcionamiento, salvo en el caso de las Licencias Ambientales, que por disposición de la ley de la materia deban ser solicitadas y emitidas.

Áreas Turísticas Protegidas

Art. 20.- Será de competencia de los Ministerios de Turismo y del ambiente, coordinar el ejercicio de las actividades turísticas en las áreas naturales protegidas; las regulaciones o limitaciones por parte de los turistas; la fijación y cobro de tarifas por el ingreso, y demás aspectos relacionados con las áreas naturales protegidas que constan en el Reglamento de esta Ley.

El Ministerio de Turismo deberá sujetarse a los planes de manejo ambiental de las áreas naturales protegidas, determinadas por el ministerio del ambiente. Las actividades turísticas y deportivas en el territorio insular de las Galápagos se regirán por la ley de Régimen Especial para la conservación y desarrollo sustentable de la provincia de Galápagos y el estatuto Administrativo del Parque Nacional Galápagos.

Incentivos y Beneficios en General.

Art. 33.- Los municipios y gobiernos provinciales podrán establecer incentivos especiales para inversiones en servicios de turismo receptivo e interno rescate de bienes históricos, culturales y naturales en sus respectivas circunscripciones.

Disposiciones Generales

Art. 54.- En lo que no estuviere previsto en esta Ley, y en lo que fuere aplicable se observará el Código Ético Mundial para el Turismo, aprobado por la Organización Mundial del Turismo, en Santiago de Chile

Con la ley de turismo en el trabajo de titulación actual se conoce que el servicio de alojamiento se considera como una actividad turística en toda la región del Ecuador y por ello, la validez del documento se rige a las normativas que establece el Ministerio de Turismo. También la ley establece que se debe de proteger las áreas vulnerables, y con la propuesta se busca aquello, una empresa con buenas prácticas ambientales.

Reglamento de Actividades Turísticas

Art. 1.- Alojamientos. - Son alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios. El Ministerio de Turismo autorizará la apertura, funcionamiento y clausura de los alojamientos.

Art. 2.- Categorías. - La categoría de los establecimientos hoteleros será fijada por el Ministerio de Turismo por medio del distintivo de la estrella, en cinco, cuatro, tres, dos y una estrella, correspondientes a lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categorías. Para el efecto, se atenderá a las disposiciones de este reglamento, a las características y calidad de las instalaciones y a los servicios que presten.

Art. 3.- Clasificación. - Los alojamientos se clasifican en los siguientes grupos:

Grupo 1.- Alojamientos Hoteleros.

Subgrupo 1.1. Hoteles.

1.1.1. Hotel (de 5 a 1 estrellas doradas).

1.1.2. Hotel Residencia (de 4 a 1 estrellas doradas).

1.1.3. Hotel Apartamento (de 4 a 1 estrellas doradas).

Subgrupo 1.2. Hostales y Pensiones.

1.2.1. Hostales (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.2.2. Hostales Residencias (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.2.3. Pensiones (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Subgrupo 1.3. Hosterías, Moteles, Refugios y Cabañas.

1.3.1. Hosterías (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.3.2. Moteles (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.3.3. Refugios (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.3.4. Cabañas (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Grupo 2.- Alojamientos Extra hoteleros.

Subgrupo 2.1. Complejos vacacionales (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Subgrupo 2.2. Campamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Subgrupo 2.3. Apartamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas).

En la publicidad, correspondencia, facturas y demás documentación de los establecimientos, deberá indicarse en forma que no induzca a confusión el grupo, subgrupo y categoría en que están clasificados.

Art. 4.- Nomenclatura. - La nomenclatura que se usará para cada actividad será la siguiente:

Hotel H

Hotel Residencia HR

Hotel Apartamento HA

Hostal HS

Hostal Residencia HSR

Pensión P

Hostería HT

Motel M

Refugio RF

Complejo Vacacional CV

Campamento Turístico o Silueta frontal de "carpa"

Camping con indicativo de categoría Apartamento AP

Cabaña C.

Art. 5.- Placas distintivas. - Todos los alojamientos deberán exhibir junto a la entrada principal la placa distintiva que consistirá en un cuadrado de metal en el que sobre fondo azul turquesa figurarán, en blanco, la letra o letras correspondientes a la actividad que desarrolle el establecimiento, así como las estrellas que indiquen su categoría. El Ministerio de Turismo diseñará y elaborará dichas placas y las pondrá a disposición de los usuarios, previo al pago de su valor.

Art. 6.- Uso de denominaciones. - Ningún establecimiento de alojamiento podrá usar denominación o indicativos distintos de los que le correspondan por su grupo y subgrupo, ni otra categoría que aquella que les fuera asignada.

Art. 7.- Modificaciones en los establecimientos. - Toda modificación en la estructura, características o sistema de administración de los establecimientos, que pueda afectar a su clasificación, deberá ser notificada previamente para su aprobación al Ministerio de Turismo.

Art. 17.- Hostal. - Es hostal todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de veintinueve ni menor de doce habitaciones.

Art. 18.- Pensión. - Es pensión todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de once habitaciones ni menor de seis.

Art. 19.- Hostales y pensiones de tres estrellas. - Los hostales y pensiones de tres estrellas deberán contar con los siguientes servicios:

a) De recepción, permanente atendido por personal capacitado. El recepcionista, además de conocer el idioma español, tendrá conocimientos básicos de inglés. Los botones y mensajeros dependerán de la recepción;

b) De pisos, para el mantenimiento de las habitaciones, su limpieza y preparación. Estará a cargo de camareras cuyo número guardará relación con la capacidad del establecimiento, a razón de una camarera por cada dieciséis habitaciones, debiendo contar por lo menos con una camarera, cuando la capacidad sea inferior a ese número de habitaciones;

c) De comedor, El menú deberá permitir al cliente la elección entre tres o más especialidades dentro de cada grupo de platos;

d) Telefónico, a través de una central atendida permanentemente, pudiendo ocuparse de este servicio el personal de recepción;

e) De lavandería y planchado, que podrá ser propio del establecimiento o contratado; y,

f) Botiquín de primeros auxilios.

Art. 20.- Hostales y pensiones de dos estrellas. - Los hostales y pensiones de dos estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

a) De recepción, que deberá estar convenientemente atendido por personal que al mismo tiempo se ocupará del servicio telefónico;

b) De pisos, para el mantenimiento de las habitaciones, su limpieza y preparación. Estará a cargo de camareras cuyo número guardará relación directa con la capacidad del establecimiento, a razón de una camarera por cada dieciocho habitaciones como mínimo, debiendo contar por lo menos con una camarera, cuando la capacidad sea inferior a ese número de habitaciones;

c) De comedor. Este servicio deberá permitir a los clientes sustituir uno de los platos que compongan el menú por el que a tal efecto deberá ofrecer el establecimiento en cada comida;

d) De lavandería y planchado, que podrá ser propio del establecimiento o contratado;

e) Teléfono público en la recepción; y, Botiquín de primeros auxilios.

Art. 21.- Hostales y pensiones de una estrella. - Los hostales y pensiones de una estrella deberán contar con los siguientes servicios:

a) Personal necesario para atender debidamente los servicios de recepción, de habitaciones y de comedor;

b) Teléfono público en la recepción; y,

c) Botiquín de primeros auxilios.

Art. 22.- Hostales residencia. - Es hostel residencia todo establecimiento que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, debiendo ofrecer adicionalmente servicio de desayuno, para cuyo efecto podrá disponer de servicio de cafetería. No podrá ofrecer los servicios de comedor y tendrá un máximo de veintinueve habitaciones y un mínimo de doce. Los hostales residencia deberán

reunir las mismas condiciones exigidas para los hostales de su categoría, excepto en lo referente a los servicios de comedor y cocina.

Reglamentos de Alojamiento Turístico

Art. 5.- Derechos y obligaciones de los huéspedes. - Los huéspedes tendrán los siguientes derechos y obligaciones:

a) Ser informados de forma clara y precisa del precio, impuestos, tasas y costos aplicables al servicio de alojamiento;

b) Ser informados de las políticas, planes, y procedimientos determinados por el establecimiento;

c) Recibir el servicio conforme lo contratado, pagado y promocionado por el establecimiento de alojamiento;

d) Recibir el original de la factura por el servicio de alojamiento;

e) Tener a su disposición instalaciones y equipamiento en buen estado, sin signos de deterioro y en correcto funcionamiento;

f) Comunicar las quejas al establecimiento de alojamiento turístico;

g) Denunciar por los canales establecidos por la Autoridad Nacional de Turismo o los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, las irregularidades de los establecimientos de alojamiento turístico;

h) Pagar el valor de los servicios recibidos y acordados;

i) Entregar la información requerida por el establecimiento previo al ingreso (check in), incluyendo la presentación de documentos de identidad de todas las personas que ingresan;

j) Cumplir con las normas del establecimiento de alojamiento y aquellas determinadas por la normativa vigente;

k) Asumir su responsabilidad en caso de ocasionar daños y perjuicios al establecimiento, cuando le fuere imputable.

Art. 6.- Derechos y obligaciones de los establecimientos de alojamiento turístico. - Los establecimientos de alojamiento turístico gozarán de los siguientes derechos y obligaciones:

- a) Recibir el pago por los servicios entregados al huésped;
- b) Solicitar la salida del huésped del establecimiento de alojamiento cuando se contravenga la normativa vigente y el orden público, sin que esto exima a los huéspedes de su obligación de pago;
- c) Denunciar ante la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, la operación ilegal de establecimientos de alojamiento turístico;
- d) Acceder a los incentivos y beneficios establecidos en la normativa vigente;
- e) De ser el caso, cobrar un valor extra por los servicios complementarios ofrecidos en el establecimiento, conforme al tipo de servicio ofrecido;
- f) Obtener el registro de turismo y licencia única anual de funcionamiento;
- g) Exhibir la licencia única anual de funcionamiento en la cual conste la información del establecimiento, conforme a lo dispuesto por la Autoridad Nacional de Turismo;
- h) Mantener las instalaciones, infraestructura, mobiliario, insumos y equipamiento del establecimiento en perfectas condiciones de limpieza y funcionamiento;
- i) Cumplir con los servicios ofrecidos al huésped;
- j) Otorgar información veraz del establecimiento al huésped;
- k) Notificar a la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, la transferencia de dominio o modificación de la información con la que fue registrado el establecimiento dentro de los diez días de producida;
- l) Contar con personal calificado y capacitado para ofertar un servicio de excelencia y cordialidad al cliente; así como, propiciar la capacitación continua del

personal del establecimiento, los mismos que podrán ser realizados mediante cursos en línea.

m) Determinar la moneda extranjera que se acepta como forma de pago en el establecimiento;

n) Asumir su responsabilidad en caso de ocasionar daños y perjuicios al huésped, cuando le fuere imputable;

o) Cumplir con los requisitos de seguridad previstos en el presente Reglamento y demás normativa vigente relacionada con el fin de proteger a los huéspedes y sus pertenencias;

p) En caso de incidentes y accidentes el establecimiento deberá informar sobre el hecho a las Autoridades competentes;

q) Respetar la capacidad máxima del establecimiento;

r) Respetar y cumplir con los límites máximos de ruido establecidos conforme a la Autoridad competente;

s) Exigir información al huésped, incluyendo la presentación de documentos de identidad de todas las personas que ingresen al establecimiento;

t) Prestar las facilidades necesarias para que se realicen inspecciones por parte de la Autoridad competente;

u) Cumplir las especificaciones de accesibilidad para personas con discapacidad dispuestas en la normativa pertinente y de conformidad con lo previsto en este Reglamento;

v) Llevar un registro diario y proporcionar a la Autoridad Nacional de Turismo y a las autoridades que así lo requieran, información sobre el perfil del huésped donde se incluya al menos nombre, edad, nacionalidad, género, número de identificación, tiempo de estadía y otros que se determinen.

Capítulo II: Análisis del Entorno de la Parroquia Ballenita

En el presente capítulo se desarrolla el análisis del entorno de la parroquia Ballenita. Como modelo se aplicó el sistema turístico y se explica en cada factor temas relacionados con el medio ambiente para la respectiva concordancia con la investigación.

La parroquia de Ballenita se encuentra dentro de la provincia de Santa Elena en el cantón de Santa Elena, en la costa del Pacífico, pasando por la ruta del Spondylus. El cantón se divide en parroquias rurales y urbanas, dentro de las rurales se encuentra: Ancón, Atahualpa, Chanduy, Colonche, Manglaralto y Simón Bolívar. En las urbanas se tiene a Santa Elena y Ballenita. El cantón cuenta con una población total de 144.076 según el último censo del Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (2022).

La parroquia de Ballenita se la conoce como una comunidad pesquera que se localiza a cinco kilómetros de la ciudad de Santa Elena y a dos kilómetros del terminal terrestre. La parroquia forma parte de lo que se conoce como Santa Elena Metropolitana. El principal balneario se acredita con el mismo nombre de la parroquia (Ilustre Municipalidad de Santa Elena, 2022).

Ballenita tomó el nombre debido a que en el lugar se formó de manera natural un acantilado en dónde los cetáceos llegaban por periodos de tiempos determinados. Estos lo que buscaban eran aguas cálidas para el proceso de reproducción. A medida que paso el tiempo, los mismos habitantes denominaron el lugar con dicho nombre y así se ha mantenido hasta el siglo presente. En temporadas específicas se tiene la oportunidad de observar a las ballenas por medio de tour guiados (Ilustre Municipalidad de Santa Elena, 2022).



Tomado de Google Maps, 2022.

Gobernanza

En el Ecuador la entidad de mayor régimen dentro del turismo es el Ministerio de Turismo (MINTUR), el cual elabora los reglamentos, leyes y normativas pertinentes para el desarrollo correcto de la actividad turística en el país. Es decir, que el mayor ente de dicha actividad se la otorga al MINTUR, en especial para la parroquia de Ballenita. La zona debe de contar con los permisos adecuados para el funcionamiento de las actividades para los turistas y que sean seguras. Como se menciona en la página del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (2022):

El Ministerio de Turismo ejerce la rectoría, regulación, control, planificación, gestión, promoción y difusión, a fin de posicionar al Ecuador como un destino turístico preferente por su excepcional diversidad cultural, natural y vivencial en el marco del turismo consciente como actividad generadora de desarrollo socio económico y sostenible (p. 1).

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Elena se concibe como el principal gestor de los subsistemas que se distribuyen en la provincia de Santa Elena, incluyendo la parroquia urbana de Ballenita. Además, se encarga de dirigir y controlar los procesos tomen los proyectos que se pongan en marcha para el beneficio de la comunidad. El GAD Municipal de Santa Elena se encuentra ubicado en Santa Elena, a cinco minutos de la parroquia de Ballenita, los horarios de funcionamiento se programan de lunes a viernes de 8:00am hasta las 5:00pm.

Figura 6

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Elena anexo del EMUTURISMO.



Infraestructura

La infraestructura en un destino se considera uno de los elementos que deben de ser relevantes y, sobre todo, que se cuiden a lo largo del tiempo para garantizar la productividad y el desarrollo de la actividad turística. En el documento actual, se analizará: sistema de transporte y accesibilidad, seguridad y servicios básicos. En la parroquia de Ballenita no se encuentra un terminal cercano, pero se usarán los más cercanos de las poblaciones cercanas que se encuentren dentro del mismo cantón.

En el sistema de transporte se tiene como primer punto que las carreteras que se conectan al destino de Ballenita se dan por vía terrestre. El terminal más cercano se encuentra en Santa Elena y se considera uno de los más importantes desde que se inauguró en el 2013. El terminal ofrece varias conexiones y rutas de la costa y hasta de la sierra. El lugar se encuentra a cinco minutos de la parroquia de Ballenita, así que para trasladarse se usan buses internos, taxis o tricimotos. Por otro lado, la principal vía principal para llegar a Ballenita se encuentra la vía Guayaquil-Salinas y esta se encuentra en óptimas condiciones para que los turistas lleguen al destino.

Figura 7.

Terminal Terrestre.



Figura 8.

Carretera para entrar al mirador de Ballenita El Tablazo



En cuanto con el sistema de seguridad, dentro de la parroquia de Ballenita, en todo el centro del lugar, se encuentra ubicado la Unidad Policial Comunitaria (UPC). El cual brinda la protección a la ciudadanía con acciones como el patrullaje en vehículos motorizados en toda la zona, atención de los actos vandálicos de la parroquia, charlas a la comunidad de aspectos que se relacionan con la seguridad, servicio policial a la comunidad, entre otras acciones. Se encuentra en funcionamiento también para los turistas que acuden a la playa.

Figura 9

Unidad Policial Comunitaria de Ballenita.



Con los servicios básicos se puede visualizar que se cuenta con el servicio de agua potable y alumbrado eléctrico. Los moradores comentan que el servicio funciona con regularidad y no existe carencia de este a lo largo del año, sin embargo, cuando

existen cortes de agua o luz, se avisa a la ciudadanía por los medios pertinentes para que estos tomen las precauciones. En cuanto con la recolección de basura la Empresa Municipal de Aseo de Santa Elena se encargan de brindar este servicio en horarios específicos y zonas predeterminadas.

Comunidad receptora

La parroquia de Ballenita se encuentra en toda la costa ecuatoriana, lo que ayuda a la comunidad que su principal actividad económica sea la pesca. Sin embargo, existen otras actividades económicas de las cuales se sostienen la parroquia. Dentro del turismo se considera la industria de alimentos y bebidas, la hotelera y la transportación. Entre otras actividades que desarrollan los comuneros son la de obreros y prestadores de servicios.

Según datos de Gallardo y Purcachi (2018) dentro de la parroquia se encuentran aproximadamente 2000 habitantes según datos de la unidad policial de la zona. A pesar de contar con actividades económicas de otras ramas, el turismo no ha dejado de ser una de las principales opciones para el desarrollo de la economía del sector. Se encuentra con predisposición de la comunidad, sin embargo, las entidades deberían de considerar en promocionar más el destino y capacitaciones a la población para desarrollar la industria que tiene gran potencial.

Para el desarrollo de la educación en la parroquia, en la observación de campo, se identificó que la parroquia cuenta con tres instituciones educativas, las cuales se presentan en el siguiente cuadro.

Tabla 5
Unidades educativas en Ballenita.

Nombre	Educación
Institución Carrera Sánchez Bruno	Primaria y secundaria
Escuela de Educación Básica de Ballenita	Primaria
Escuela Manuela Droet de Carrera	Primaria

Para la salud existen tres espacios en dónde tanto pobladores como turistas pueden acudir para recibir algún servicio médico según el caso que se presente en la estancia dentro de la zona. En el siguiente cuadro se presentan los centros de salud.

Tabla 6
Centros de salud en Ballenita

Nombres	Función
Sub centro de la parroquia de Ballenita	Sub centro
Centro Oftalmológico	Sub centro
Cruz Azul	Farmacia

Equipamiento e instalaciones

En este elemento se analizarán actividades como la de alimentos y bebidas, operación turística y alojamiento. Los cuales se consideran los servicios complementarios para el desarrollo del turismo en la parroquia de Ballenita. En ciertos lugares, se encontró la novedad que por pandemia cierran más temprano o que han bajado la capacidad con la cual se encontraban funcionando antes de la pandemia del covid-19. Los alojamientos que se encuentran en la parroquia en total se registran en el catastro 2022 una cantidad de ocho. En el recorrido por la zona, se pudo visualizar que todos se encontraban en funcionamiento brindando la atención adecuada y en varios lugares comentaron que se preparan para los feriados de fin de año y la temporada playera 2023 que tienen grandes expectativas por el nuevo atractivo que es el mirador de la playa.

Tabla 7
Alojamientos de Ballenita según Ministerio de Turismo 2022

Nombre	Clasificación
Eddy's	Hostal
Farallón Dillon	Hostería
La Caracola	Hostal
My Beach House	Hostal
Blue Wave House	Casa de Huéspedes
Casa Santa Maria	Casa de Huéspedes
Casa Blue Tortuga	Hostal
Eddy's	Hostal

Nota. Tomado de Catastro turístico 2022 por Ministerio de Turismo.

Los operadores que se encuentra en la parroquia se localizaron solo uno dentro del catastro del Ministerio de Turismo. En la visita al lugar, la operadora sigue funcionando y ofrece recorrido en lanchas, en época de avistamiento de ballena tours a los mismo y tratan de captar a los clientes de la ciudad de Guayaquil.

Tabla 8
Operadores de turismo en Ballenita

Nombre	Clasificación
Montañita Adventur Travel	Operación e intermediación

Nota. Tomado de Catastro turístico 2022 por Ministerio de Turismo.

Dentro de catastro turístico no se encuentra registro de establecimientos de alimentos y bebidas, sin embargo, en el estudio de Gallardo y Purcachi (2018) elaboraron un listado de estos establecimientos. Cuentan con una capacidad de carga de entre 20 a 30 turistas como máximo y los que se encuentran en la zona del mirados la especialidad para ofrecer son los mariscos y una variedad de bebidas alcohólicas acompañada de cocteles y bebidas soft. Los precios se pudieron observar que se encuentran entre \$6 hasta \$12 por persona.

Tabla 9
Establecimientos de alimentos y bebidas en Ballenita

Nombre	Clasificación
Sunset Burguer	Restaurante
La Cabaña	Restaurante
Doña Dorita	Restaurante
Delicias Manabitas	Restaurante
Ecuá-Perú	Restaurante
Fundación Virgen de las Nubes	Cafetería
Comidas de Flavio	Restaurante/Asadero
Ballenita	Restaurante/Asadero
Carlöncho	Restaurante/Asadero
La Sirenita	Restaurante
Julia's	Cafetería
Las Ostras	Cevichería
Centellas	Cevichería
Mi Luz	Cevichería
Gymgos	Cevichería
El Barquito	Cevichería
Sira	Cevichería
Don Beni	Cevichería

Nota. Adaptado de Gallardo y Purcachi, 2018.

Atractivos

Como definición amplia, las atracciones turísticas se consideran a aquellos lugares de cultura, patrimonio, naturaleza o actividades que atraen a las personas a visitar el lugar (Castro, 2019). Es decir, se consideran lugares cuyo propósito principal es permitir el acceso público para entretenimiento, interés o educación. En la parroquia de Ballenita se encuentran ciertos atractivos de interés para el turista.

Tabla 10
Lugares turísticos de Ballenita

Lugar	Foto
Playa de Ballenita	 A photograph of a beach area with several palm trees in the foreground. In the background, there are people and a yellow sign with the word 'Cerveza' and 'S11' visible. The sky is overcast with light clouds.
Malecón de Ballenita	 A photograph of a busy promenade (malecón) along the beach. There are many people walking, some on bicycles, and several colorful beach umbrellas. The ocean is visible in the background.
Mirador del malecón	 A photograph of a wooden walkway leading to a blue observation tower (mirador) with a white railing. The tower has a decorative top. People are walking on the path, and the ocean is visible in the background.

Mirador del Cerro El Tablazo



Catedral de Madera



Museo Amantes de Sumpa

N/A

Demanda

La parroquia de Ballenita se destaca por desarrollarse el turismo de sol y playa con actividades relacionadas con la misma. Entre los mismos locales de alimentos y bebidas mencionaban que en su mayoría provienen de la ciudad de Guayaquil, los cuales se acercan los fines de semana para degustar un plato típico lleno de marisco y descansar en la playa o el mirador y malecón de Ballenita. La época donde más se concurrido se vuelve la zona se determina en los meses de la temporada de playa y feriados nacionales.

En los registros de Ministerio de Turismo no se encontró un dato en específico de los turistas que llegan a la zona, sin embargo, en el trabajo de Gallardo y Purcachi (2018) mencionan que el 75% de los turistas se originan de la ciudad de Guayaquil, un 10% de la sierra ecuatoriana en especial en la época de vacaciones escolares de esa región, 5% extranjeros, 6% del cantón de Esmeralda y un 4% de varios lugares. En datos del periódico El Universo se menciona que “alrededor de 80.000 personas llegaron a la provincia de Santa Elena a disfrutar de sus balnearios”, entre uno de ellos, la playa de Ballenita.

Capítulo III: Metodología y resultados

Diseño de la investigación

La investigación no experimental es aquella que carece de la manipulación de una variable independiente. En vez de la manipulación mediante una variable independiente, los científicos realizan la investigación no experimental para medir las variables tal como ocurren de manera natural, en el laboratorio o en el mundo real. La investigación experimental proporciona pruebas contundentes de los cambios de una variable independiente estimulan diferencias entre una variable dependiente, la investigación no experimental por lo general no puede hacerlo (Castro, 2022).

Este diseño de investigación se divide en el corte transversal que estudia el experimento comparando dos grupos ya existentes. Esta comparación se hace al mismo tiempo al ser un diseño no experimental, no involucra la manipulación de variables independientes y no asigna participantes aleatoriamente. Esta a su vez, se puede dividir en descriptivo y casual según el enfoque que se determina el enfoque de la investigación (Castro, 2022).

En el estudio se usó la investigación no experimental con corte transversal porque la pregunta de investigación se considera amplia y exploratoria, se trata de cómo es tener una experiencia particular. En este caso, la pregunta se formuló para conocer como aportaría la creación de un modelo de negocio de alojamiento con buenas prácticas ambientales en la parroquia Ballenita, cantón Santa Elena.

Enfoque de la investigación

Se considera enfoque de investigación como un esquema de cómo se lleva a cabo una determinada investigación. Define las técnicas o procedimientos utilizados para identificar y analizar información sobre un tema de investigación específico. Por lo tanto, la metodología de investigación tiene que ver con la forma en que un investigador diseña su estudio para que pueda obtener resultados válidos y confiables y lograr sus objetivos de investigación (Arias, Hogaldo, Tafur y Vásquez, 2022).

La investigación cualitativa implica que el estudio se realiza con palabras y datos textuales. Este método de investigación se utiliza generalmente en la investigación exploratoria, cuyo propósito es estudiar un problema de investigación que no está claramente definido. Esta metodología es útil cuando se trata de comprender conceptos abstractos, percepciones, lenguaje corporal, opiniones e incluso datos visuales (Arias, Hogaldo, Tafur y Vásquez, 2022).

La investigación cuantitativa se basa en la medición y prueba de datos numéricos. A diferencia de la investigación cualitativa, que es de naturaleza más exploratoria, la investigación cuantitativa generalmente se aprovecha cuando los objetivos de la investigación son de naturaleza confirmatoria (Arias, Hogaldo, Tafur y Vásquez, 2022).

El enfoque de investigación mixta, como su nombre lo indica, se combina metodologías cualitativas y cuantitativas para integrar sus fortalezas y lograr los resultados entregados en un trabajo. Se puede variar en el uso de enfoques, se puede usar dos enfoques cualitativos y uno cuantitativo, o al revés. Se usa cuando se necesita la descripción o explorar en espacio en el que se desarrolla la investigación, además de querer generar datos numéricos del lugar (Arias, Hogaldo, Tafur y Vásquez, 2022).

En la presente investigación se usó el enfoque mixto porque se utilizaron las herramientas cuantitativas y cualitativas. En las cuantitativas se usaron entrevistas para analizar los datos correspondientes. En las cualitativas se utilizó la observación para describir el entorno de la parroquia de Ballenita del sistema turístico.

Alcance de la investigación

Varias disciplinas se usan diferentes métodos para poder obtener diferentes visiones de un tema en general, en especial las ciencias sociales y la psicología. Algunos sujetos no pueden ser observados de otra manera. Por ejemplo, el estudio de caso social de un individuo es un diseño de investigación descriptivo y permite la observación sin afectar el comportamiento normal (Castro, 2022).

También se considera útil cuando no se es posible probar y medir la gran cantidad de muestras necesarias para experimentos de tipo más cuantitativo. Los resultados de una investigación descriptiva de ninguna manera pueden usarse como una respuesta definitiva o para invalidar una hipótesis. Pero si se comprenden las limitaciones, pueden constituir una herramienta útil en muchas áreas de la investigación científica (Castro, 2022).

En el trabajo actual se usó el alcance descriptivo porque los autores se involucraron en un ambiente completamente natural y prístino. Se visitó la parroquia Ballenita para describir el sistema turístico y ver el entorno con el cual se desenvuelve día a día cada uno de los elementos del sistema.

Método de investigación

El método deductivo se considera bastante diferente del método inductivo, ya que utiliza un enfoque de arriba hacia abajo en lugar de la investigación inductiva. La

investigación deductiva puede entenderse como una categoría de investigación que involucra un proceso de prueba de hipótesis para verificar una teoría. A diferencia de la investigación inductiva que genera nuevos conocimientos a través de la creación de teorías, la investigación deductiva tiene como objetivo probar una teoría (Castro, 2022).

Se usó el método deductivo ya que no trato de encontrar los patrones en los datos, sino que utiliza la observación con el fin de validar las suposiciones que se tienen de los elementos del sistema turístico de la parroquia de Ballenita. Además de probar o dar una respuesta de la problemática que se planteó en el principio.

Técnicas e instrumentos de investigación

Investigación documental

Se usó en su mayoría fuentes bibliográficas de internet con datos actualizados para brindar mayor precisión en los datos e información que se redactó dentro de cada capítulo.

Investigación de campo

La observación se usó para redactar el capítulo dos ya que se visitaron varios lugares de Ballenita para la recolección de fotos y analizar la información que se obtenía mediante fuentes bibliográficas del sistema turístico de la parroquia. Las encuestas se usaron para conocer si la población tentativa se encuentra dispuesta a visitar el lugar para hospedarse en este nuevo concepto de establecimiento que se tiene pensado.

Población de estudio

En datos del periódico El Universo se menciona que “alrededor de 80.000 personas llegaron a la provincia de Santa Elena a disfrutar de sus balnearios”, entre uno de ellos, la playa de Ballenita. Por ello se toma la población de esta cantidad de persona que es proporcionado por una fuente de origen confiable y uno de los más cercanos que incluye al sector de Ballenita. Es decir que la población de estudio serán las 80.000 personas que visitaron la provincia de Santa Elena en los feriados del año 2022.

Cálculo de la muestra

Con el dato del total de visitantes determinados en la población de estudio se aplicó la fórmula para calcular la muestra con población finita, dando como resultado la aplicación de 165 encuestas a los visitantes de los balnearios del cantón Santa Elena. Entre estos visitantes se encuentra la población de Guayaquil.

Figura 10
Cálculo de la muestra.

Calculadora de Muestras

Margen de error: 10%
 Nivel de confianza: 99%
 Tamaño de Poblacion: 80000
 Calcular

Margen: 10%
Nivel de confianza: 99%
Poblacion: 80000

Tamaño de muestra: 165

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra
 z= Nivel de confianza deseado
 p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)
 q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)
 e= Nivel de error dispuesto a cometer
 N= Tamaño de la población

Nota. Tomado de https://www.corporacionaem.com/tools/calc_muestras.php

Resultados

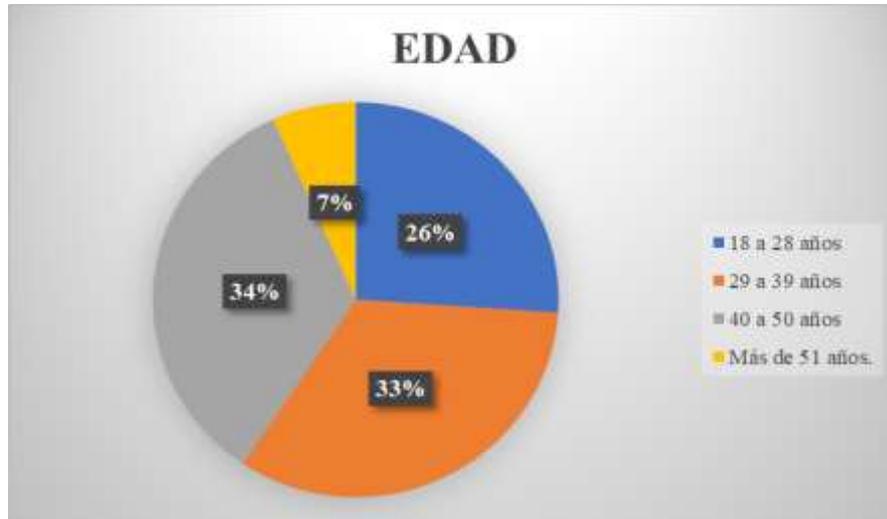
En esta sección se darán a conocer los resultados de las encuestas, las cuales se realizaron del 10 al 15 de enero del 2023 por vía Google Forms. El total de encuesta que se recolectó fue de 165, cuando se llegó al valor se dio por terminada la encuesta. Seguido de ello, se procedió con la tabulación correspondiente y el análisis de los datos.

En el formulario se dio una cantidad de doce preguntas, las cuales se encontraban con respuestas de rangos, escala de Likert y de opción múltiple. Se trató de buscar respuestas cerradas para que se puedan analizar de manera correcta. Las encuestas se cerraron de Google Forms para que ya no sean llenadas por más personas y mantener la cantidad de encuesta estimadas.

Resultados de la encuesta

1. Edad

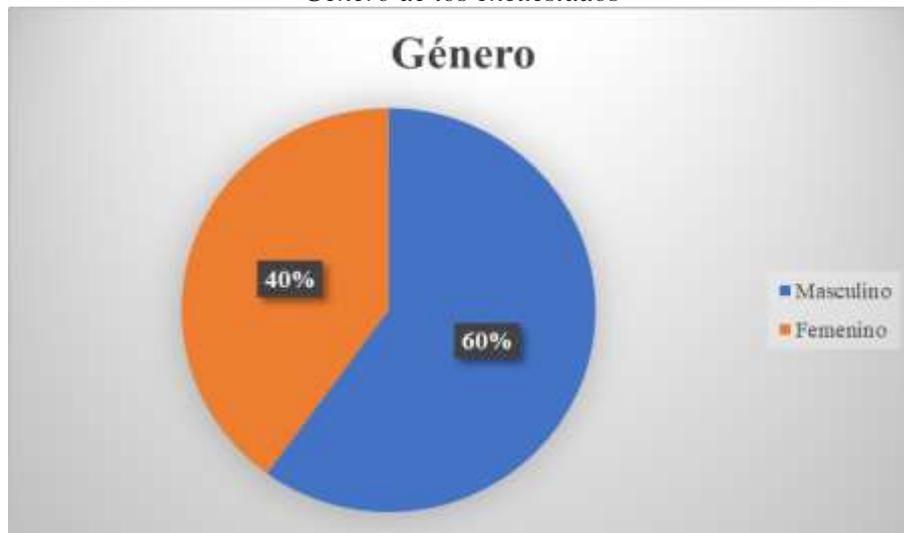
Figura 11
Edad de los encuestados



El 34% de los encuestados son de un rango de 40 a 50 años. Un 33% de los encuestados se encuentra con las edades entre 29 a 39 años. Un 26% se encuentran en un rango de 18 a 28 años y un 7% se ubican en un rango de personas de más de 51 años.

2. Género

Figura 12
Género de los encuestados



En esta pregunta se puede observar en la figura que el 60% pertenece al género masculino. Mientras que el 40% pertenece al grupo femenino.

3. Nivel educativo

Figura 13
Título universitario



El 47% cuenta con un nivel educativo de tercer nivel, es decir universitario. El 20% de los encuestados tiene un máster. Un 14% de los que visita la parroquia tienen un nivel educativo primario, un 12% tiene un título secundario. Por último un 7% tiene un PHD.

4. ¿Cuándo viaja con quién lo hace?

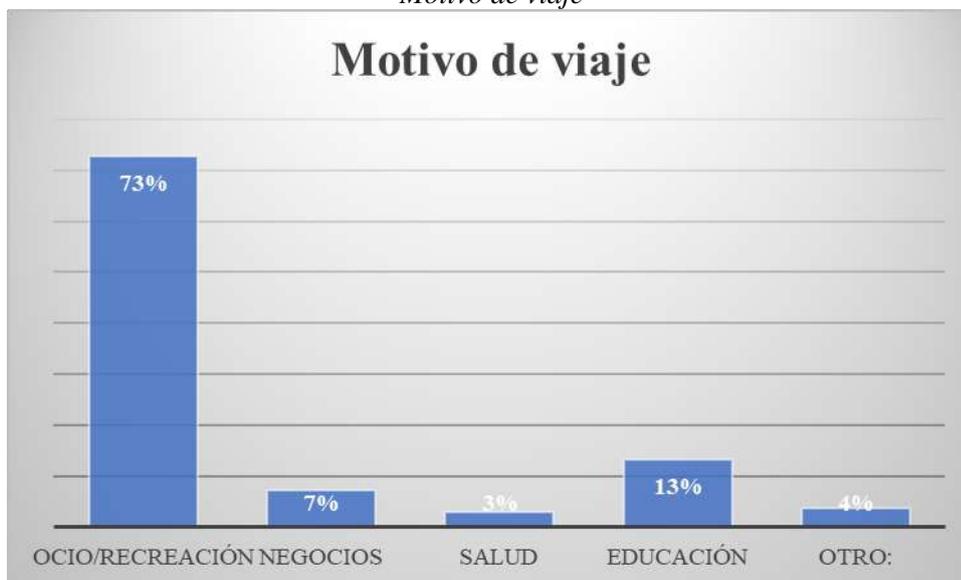
Figura 14
Viaja con...



El 59% viaja con su familia, un 20% con amigos. Un 14% con su pareja y un 7% con otros como primos y compañeros de trabajo.

5. El motivo principal de su viaje es por...

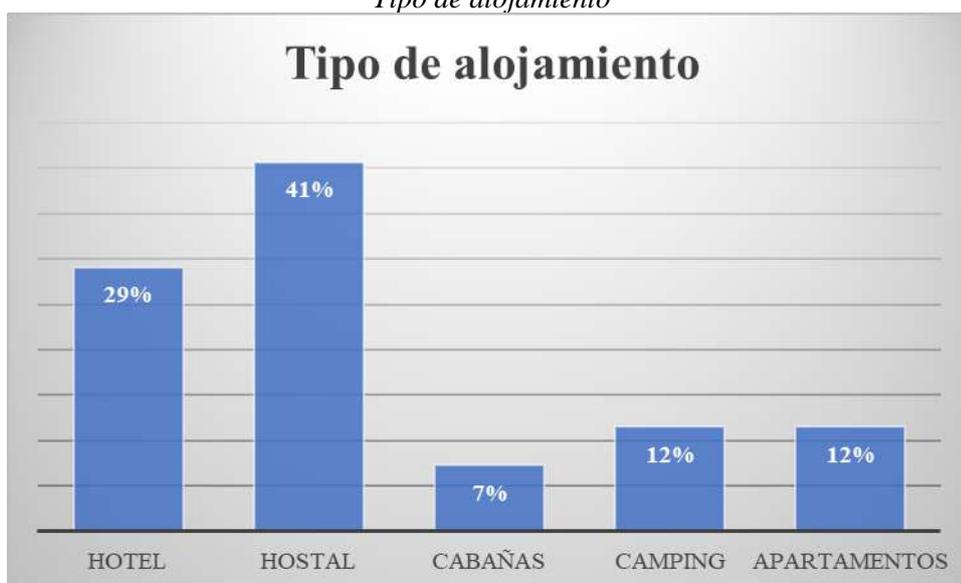
Figura 15
Motivo de viaje



De los 165 encuestados, un 73% mencionó que su principal motivo de viaje es por ocio y recreación. Un 13% por educación, un 7% de negocios, un 3% de salud y un 4% por otros motivos, como: visitar a sus familias, comer mariscos y conocer nuevos lugares.

6. ¿Cuándo viaja más de un día, qué tipo de alojamiento busca para pasar la noche?

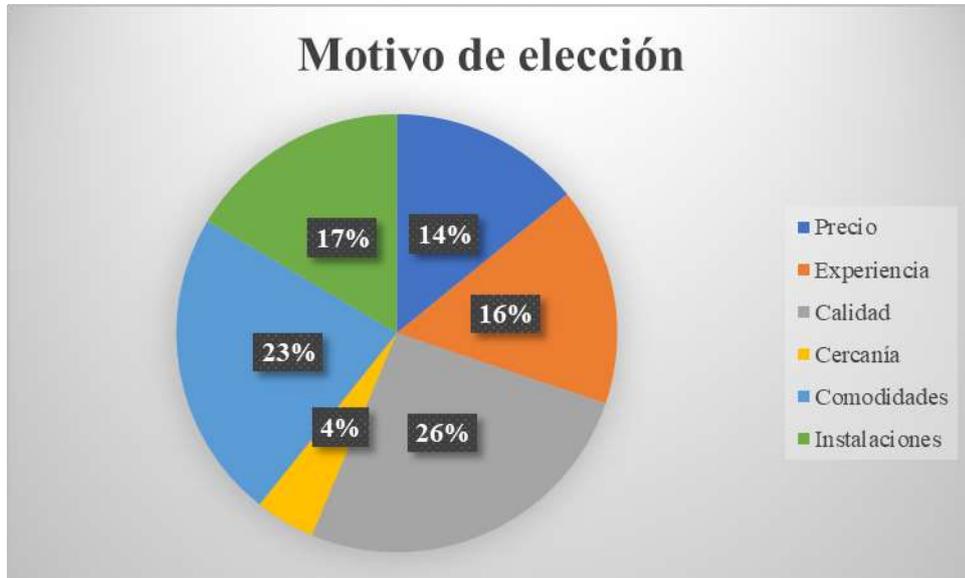
Figura 16
Tipo de alojamiento



En el tipo de alojamiento, un 41% menciona que le gustaría hospedarse en un hostel, un 29% en un hotel, un 12% en camping y apartamentos, y 7% en cabañas.

7. ¿Por qué motivo escogió la opción anterior?

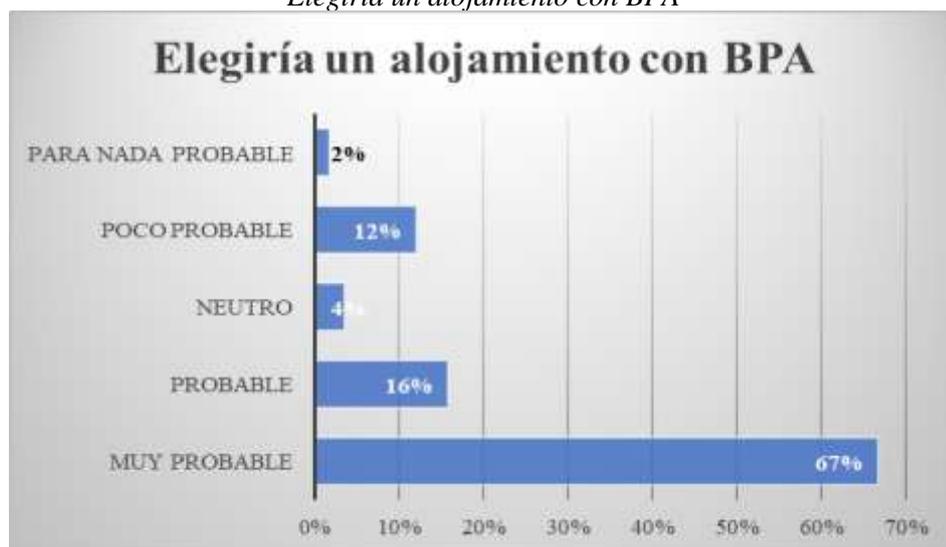
Figura 17
Motivo de elección



El 26% de los encuestados menciona que la calidad es uno de los principales motivos por el cual escoger un alojamiento, siguiéndole las comodidades (23%), las instalaciones (17%), la experiencia (16%), el precio (14%) y la cercanía (4%).

8. Si un alojamiento cuenta con buenas prácticas ambientales ¿influiría en la elección del lugar para descansar en su visita a un lugar turístico, en este caso en Ballenita?

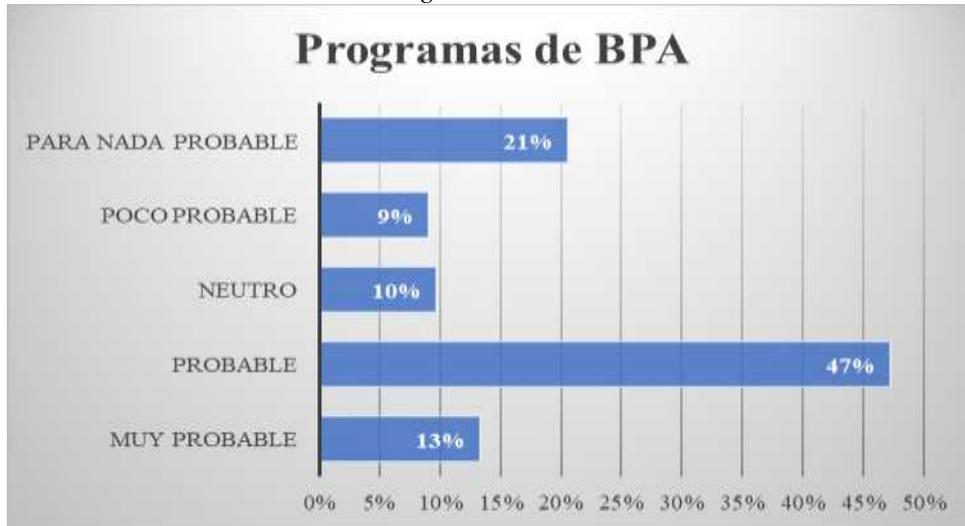
Figura 18
Elegiría un alojamiento con BPA



El 67% de las personas menciona que sería muy probable que un alojamiento con BPA influiría en la elección del lugar para descansar en su visita a un lugar turístico.

9. Si el lugar que escogió cuenta con programas de buenas prácticas ambientales, ¿mejoraría su experiencia o expectativa del lugar?

Figura 19
Programas de BPA



El 47% de los encuestados mencionó que es probable que, con los programas de buenas prácticas ambientales, mejoraría la experiencia o expectativa del lugar. Un 21% menciona que sería para nada probable, un 13% muy probable.

10. ¿Qué tipo de acciones le gustaría que implementen los establecimientos de alojamiento para las buenas prácticas ambientales?

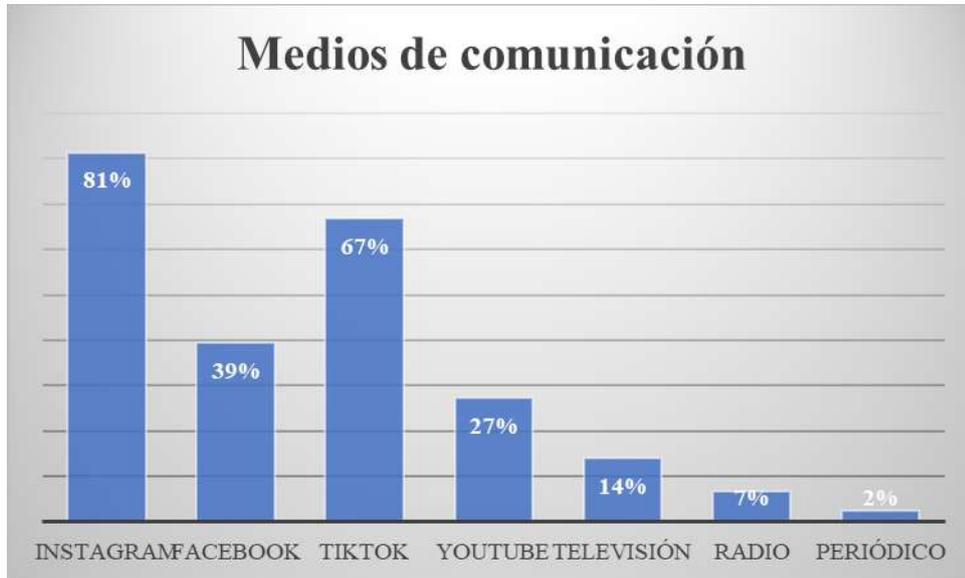
Figura 20
Acciones



El 61% de los encuestados mencionó que le gustaría los amenities de cartón, un 54% movilidad sostenible, un 47% de refill de jabones, un 41% huertos naturales y botes de basura reciclables, un 33% uso de químicos de limpieza amigables con el ambiente un 21% concursos de pintura y un 7% mingas de limpieza.

11. ¿Por qué medios le gustaría conocer de las acciones que se realicen en el alojamiento?

Figura 21
Medios de comunicación



Los mayormente votados fueron Instagram (81%) y TikTok (67%), por otro lado se tiene a Facebook (39%) y Youtube (27%).

12. ¿Recomendaría el alojamiento ubicado en la parroquia Ballenita a su círculo social que cuente con buenas prácticas ambientales?

Figura 22
Recomendarías el lugar



El 53% de los turistas recomendaría el nuevo modelo de negocio de alojamiento con buenas prácticas ambientales. Un 20% es muy probable, un 13% poco probable, un 8% neutral y un 5% para nada probable.

Capítulo 4. Propuesta

En el presente capítulo se dará a conocer la propuesta final para el modelo de negocio de un establecimiento de alojamiento con buenas prácticas ambientales en la parroquia de Ballenita del cantón de Santa Elena. La propuesta se dará a conocer con herramientas del marco teórico, como el modelo de negocio CANVA y con resultados de las encuestas que se tomó vía GoogleForms que se adapten al mercado potencial. La creación de este modelo ayudará al cuidado del medio ambiente dentro de la industria del turismo, además de la creación de un establecimiento que se diferencia del resto de la competencia.

Tipo de alojamiento

El tipo de alojamiento que se eligió para este modelo de negocio fue de un hostel, ya que según las encuestas es lo que busca la demanda dentro de la parroquia de Ballenita para hospedarse. Según el Reglamento General de Actividades Turísticas (se puede encontrar en el marco legal, capítulo uno), se menciona que los hostales pertenecen al subgrupo 1.2 y pueden ser categorizados de tres a una estrella plateada. La capacidad no debe ser mayor a 29 ni menor de 12 habitaciones. Adicional se deberá de cumplir con los siguientes servicios:

a) De recepción, permanente atendido por personal capacitado. Adicional del idioma natal, se necesita conocimientos básicos del inglés.

b) De los pisos se encargarán las camareras cuyo número guardará relación con la capacidad del establecimiento, a razón de una camarera por cada dieciséis habitaciones.

c) De comedor, el menú deberá permitir al cliente la elección entre tres o más especialidades dentro de cada grupo de platos.

d) Telefónico, a través de una central atendida permanentemente, pudiendo ocuparse de este servicio el personal de recepción.

e) De lavandería y planchado, que podrá ser propio del establecimiento o contratado.

Ubicación

En el recorrido de observación que se realizó durante el trabajo de campo, se identificó una ubicación potencial para el hostel en la Parroquia de Ballenita, en la Av. J Leopoldo Carrera Calvo entre la Av. Segunda y la Av. Cuarta. El hostel queda a diez minutos caminando a la playa y cinco minutos en carro hasta el centro del poblado. La ubicación es estratégica ya que no cuenta con mucha competencia alrededor, solo se encuentra la Hostería Farallon Dillon. El terreno cuenta con 15 metros de ancho por 30 metros de ancho total 450m².

Figura 23
Ubicación del hostel



Nombre propuesto

El Descanso Hostel

El nombre se decide porque lo que los turistas siempre quieren es descansar, estar en hamacas y tomar el sol, relajarse y olvidarse de la ciudad por un instante. Y en el hostel lo podrán hacer sin ninguna preocupación.

Objetivo

Ofertar un servicio de alojamiento distinto en sentido de calidad y experiencia, por la implementación de las buenas prácticas ambientales que sea sustentable en el tiempo y sostenible es sus actividades para cuidar la zona de la playa y alrededores de la parroquia de Ballenita.

Modelo de negocio CANVA

Segmento de mercado

La segmentación se considera el proceso para dividir el mercado objetivo de una empresa en grupos de clientes potenciales con necesidades y comportamientos similares. Esto le permite a la empresa vender a cada grupo de clientes utilizando

estrategias distintas y adaptadas a sus necesidades. El mercado objetivo principal se lo segmentó de la siguiente manera:

Tabla 11
Segmento de clientes

Característica	¿Por qué?
Todas las edades, pero nos enfocaremos en el rango de 29 a 39 años.	Existen varios estudios donde se menciona que la Generación Millenials que son los nacidos entre 1981 y 1997 se preocupan por el medio ambiente y desean tomar acción ante el cambio climático (Corozo, 2019). Por ello, esa generación se encuentra entre el rango de edad en el que se quiere enfocar el hostel.
Ambos géneros, pero en especial el masculino.	Se figura más el género masculino porque muchas veces se consideran como el pilar de la familia y el proveedor de los gastos para el hogar, por ende, puede ser que tome la decisión de donde hospedarse por varios factores.
Cualquier nivel académico, pero sobre todo los que cuenten con un título universitario.	Por qué se enlaza con el rango de edades, muchas veces cuando se tiene más educación se es más consciente de la situación del planeta, queriendo apoyar con buenas prácticas ambientales en cualquier sentido.
Que viaje con la familia.	Mientras más personas apoyan con las acciones para el cuidado del ambiente, y sobre todo si involucra niños por las familias, a cada vez más personas llegará el cambio.
Que viajen por motivo de ocio y de recreación.	Este debe de ser el principal motivo de viaje, con todo lo que se implemente se podrá conocer que se puede divertirse apoyando y fomentando el cuidado del medio ambiente con pequeñas acciones y buenas prácticas.

Propuesta de valor

El Descanso Hostal busca contar con la calidad en cada uno de los procesos del alojamiento para que estos sean amigables con el medio ambiente y con ello se ayuda a tratar de mejor manera los procesos de reducción, reutilización y reciclaje de agua, energía y residuos sólidos, para crear a futuras generaciones una cultura ambiental. En el siguiente cuadro se dividirá en indicadores y cada una de las prácticas ambientales que se puede incorporar, además de las seleccionadas en las encuestas.

Tabla 12

Propuesta de valor: las Buenas Prácticas Ambientales de El Descanso Hostal

Indicador	Práctica
Energía	<ul style="list-style-type: none">– Ventanales amplios en las habitaciones para evitar el uso de energía por las mañanas/tardes.– Focos ahorradores de energía en todo el alojamiento.– Operar las lavadoras y secadoras con carga completa por familia.– Luces y equipos apagados en el área de cocina cuando no estén en uso.– Equipos electrónicos inverter.– Uso de químicos amigables con el medio ambiente para limpieza de baños, cuartos, pisos.
Agua	<ul style="list-style-type: none">– Revisar las tuberías constantemente.– Reportar las fugas de agua por más mínima que sea.– Retirar la mayor parte de comida de los platos para que el lavado sea más eficiente y con menos uso de agua.– Bebederos de agua en el hotel para evitar la venta/compra botellas de agua.
Materiales	<ul style="list-style-type: none">– Amenities de cartón.– Dispensador de jabón, shampoo y acondicionador.– Movilidad sostenible, se tendrá a la disposición bicicletas para el uso de los huéspedes.
Desechos	<ul style="list-style-type: none">– Botes de basura para el reciclaje.– Compostaje.

Canales

Los canales por los cuales se puede dar a conocer el servicio de El Descanso Hostal en la actualidad, en su mayoría son canales digitales, pero no hay que olvidar los canales tradicionales que muchas veces pueden llegar a ser de ayuda sobre todo para que gente del extranjero conozca el alojamiento. En la siguiente tabla se muestran los canales.

Tabla 13
Canales de El Descanso Hotel

Canal	Descripción
Página web	Mediante este canal se puede brindar información de los servicios que el hostel cuenta, los precios y las habitaciones. Además de que se resalte las acciones de las buenas prácticas ambientales.
Página web de alojamientos	Booking, Expedia, TripAdvisor serán nuestras mejores aliadas ya que mediante estas la gente busca la mayor parte de tiempo los alojamientos en los destinos que va a visitar y también ven las reseñas, calificaciones.
Agencia de viajes	Este canal es un medio tradicional, ya que las agencias de viajes muchas veces pueden llegar a tener potencial siempre y cuando nos aliemos con las correctas y las que se dirijan a nuestro segmento de mercado.
Redes sociales	Facebook, Instagram y hasta TikTok deben de ser las principales redes, en dónde día a día se puede mostrar las prácticas que se realizan en el hostel para cuidar el medio ambiente y así fomentar que las personas hagan lo mismo.
Eventos turísticos	Las ferias de turismo son un lugar estratégico para propiciar el networking, posicionar y mejorar la imagen de marca, en este caso del hostel.

Relaciones con clientes

La relación con el cliente se basa en todos los medios puestos en marcha para crear un vínculo entre una empresa y sus clientes. Es un medio de comunicación que tiene como objetivo fidelizar a los clientes hacia una marca. La relación con el cliente también se utiliza para aumentar las ventas, la notoriedad y la reputación de una empresa. Con una competencia cada vez mayor, la relación con el cliente permite destacarse y debe centralizar muchos esfuerzos por parte de una empresa. El cliente debe ser el punto central de todas las estrategias puestas en marcha.

- Escucha a los clientes

Que los recepcionistas sean oyentes activos permitirá comprender mejor las necesidades y expectativas de los clientes y así preparar un argumento ante las situaciones que el huésped deje conocer. Al mismo tiempo muestra interés, lo que alentará al cliente objetivo a calificar de manera adecuada el servicio y que pueda regresar.

- Tener una visión multicanal

Muchos medios se encuentran a disposición, como, por ejemplo: campaña de e-mail, teléfono, correo postal, SMS, web, redes sociales. La comunicación multicanal funciona gracias a las interacciones en particular y permitirá construir una relación sólida con los clientes, además que se mantengan informados.

- Encuestas de satisfacción

Se las puede realizar de manera verbal como por vía internet como por ejemplo GoogleForms. La verbal la realizará el recepcionista de turno cuando el huésped deje el hostel, así se conocerá que tan agradable fue la visita y si se sintió satisfecho. La encuesta virtual se podrá mandar vía mail para que la contesten y así ir conociendo los resultados para analizarlos y saber que mejorar.

Fuente de ingresos

Las fuentes de ingresos principales deben ser por:

- Pernoctaciones en el hostel, es decir dar una habitación a un grupo de personas y que estas paguen por el servicio.
- Venta de comida, esto porque el hostel debe considerar que el restaurante debería estar abierto no solo para huéspedes, sino que también para la misma comunidad de la parroquia de Ballenita.

- Alquiler de espacio para venta de souvenirs hechos con materiales reciclados. Como se puede ver en las imágenes, en vez de animales pintados, puede ser dibujos relacionados con Ballenita o la playa, también de latas se puede hacer paisajes y la gente usarlos como lapiceros. La idea es rentar el espacio a un emprendedor local que pueda generar estos productos que sean consecuentes con este modelo de negocio propuesto.

Figura 24
Ejemplos de souvenirs



Nota: <https://www.pinterest.es/pin/316237205091167570/>

Actividades clave

- Contar con estrategias de marketing y publicidad para que se conozca cada vez más El Descanso Hostel por las buenas prácticas ambientales.
- Listas de control para identificar los problemas ambientales de cada servicio del hotel. También servirá para tomar conciencia de la necesidad de actuar de manera específica. Además de la priorización y determinación de responsabilidades.
- Elaborar un inventario de las actividades y servicios del hotel con el fin de confirmar los resultados de las listas de verificación y profundizar en el análisis ambiental.
- Estime los ahorros potenciales de las acciones correctivas identificadas, evaluar la rentabilidad y apoyo de la toma de decisiones para el cuidado del medio ambiente.
- Crear un plan de acción para resumir las medidas correctivas seleccionadas con un plan de implementación que se distribuirá a las personas involucradas.

Recursos clave

Los recursos con los que debe de contar un hotel para el correcto funcionamiento son:

Tabla 14

Recursos clave de El Descanso Hostal

Recurso	Descripción
Físico	Habitaciones (15), restaurante, bicicletas (5).
Humano	Recepcionista (1), administrador (1), camarera (1).
Intelectual	Redes sociales, página web y página web de alojamientos.
Económico	Inversión, ingreso, gastos, costos.

Asociaciones clave

Las principales asociaciones que debe de tener el hostel se presentan a continuación:

Tabla 15

Asociaciones clave de El Descanso Hostal

Asociaciones	Descripción
Inversores	La persona que aportará con el capital necesario para empezar con la construcción del hostel.
Tiendas de productos sostenibles	Las tiendas que vendan los amenities de cartón; químicos como desinfectantes, detergentes amigables. Como agencias publicitarias que puedan proporcionarnos publicidad y promoción en diferentes medios.
Asociaciones clave con empresas privadas	También con mayoristas de turismo que creen paquetes con el hostel.
GAD Cantonal	Para que sigan apoyando el modelo de negocio y no solo aquí, sino que después se construya otros similares en el cantón de Santa Elena.

Estructura de costes

Tabla 16

Costos de El Descanso Hostal

Asociaciones	Descripción
Costos fijos	Pago de seguros, salarios del personal, mantenimiento.
Costos variables	Amenities, edredones, servicios básicos.
Otros costos	Publicidad y marketing, comisiones, impuestos.

Conclusiones

Las teorías que se analizaron facilitaron el análisis pertinente del sistema turístico de Ballenita y a la elaboración del modelo CANVA de manera correcta en los capítulos que se presentaron. Las leyes o normativas permitieron que se establezca las normas que deben de seguir los hostales para el funcionamiento y que sean categorizados adecuadamente.

El sistema turístico de Ballenita cuenta con todos los factores, desde terminal para la llegada de turistas y carreteras en buen estado, hasta establecimientos de alimentos y bebidas que las personas puedan ir a visitar. Los atractivos que más llaman la atención son el malecón que con la nueva reconstrucción brinda una mejor imagen paisajística del lugar. El mirador que se encuentra en la playa también es otro punto de interés que llama a los turistas a visitar el destino. Por las noches debe de existir una oferta para incentivar el turismo nocturno y que los turistas puedan quedarse más de 24 horas en el lugar.

Con la metodología se pudo determinar que los turistas que llegan a Ballenita prefieren hoteles y hostales como opciones de alojamiento turística. Además que se encuentran interesados en una oferta diferente que cuide el medio ambiente mediante las buenas practicas que se implemente en los establecimientos.

La propuesta da como opción a ofertar un servicio de alojamiento distinto en sentido de calidad y experiencia, por la implementación de las buenas prácticas ambientales que sea sustentable en el tiempo y sostenible es sus actividades para cuidar la zona de la playa y alrededores de la parroquia de Ballenita.

Recomendaciones

Se recomienda como futuras propuestas, continuar con la fase de análisis de factibilidad para elaborar el diseño del hostel y conocer los costos adecuados de cuánto será la inversión que se deberá de realizar para llevar a cabo este modelo de negocio. Con esto se obtendrán los costos exactos y con ello conocer los precios que se deban de manejar para que el alojamiento sea rentable.

A las autoridades encargadas deben de promocionar el destino ya que existen recursos y atractivos que pueden ser explotados de manera correcta. Además, que los alojamientos y restaurantes pueden incrementar sus ventas, no solo en temporada de playa sino en todo el año, ya que varias familias viven de estos negocios.

Crear un plan de marketing y publicidad adecuado para el hostel y que llegue a más personas del segmento establecido. Con ello se puede asegurar que más gente conozca el hostel y que sean posibles ventas.

Referencias

- Arias, J., Hogaldo, J., Tafur, T. y Vásquez, M. (2022). *Metodología de la investigación: método arias para realizar una proyecto o estudio*.
<https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Ayuso, M. (2019). La sostenibilidad en el sector turístico: definiciones, modelos y casos paradigmáticos. [Tesis de Pregrado, Universidad Jaume I].
http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/186180/TFG_2019_Ayuso_Campos_Maria_Amparo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Campodónico, R., y Chalar, L. (2017). El abordaje interdisciplinario en el turismo. El campo de análisis tema como propuesta metodológica. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 26(2), 461-477.
<https://www.redalyc.org/pdf/1807/180750377012.pdf>
- Castro, M. (2022). *Curso de metodología de la investigación*. [Archivo PDF].
http://obsinvestigacion.unach.edu.ec/obsrepositorio/eventos/2022/Metodologias-de-la-Investigacion/dr-prato/MODULO_II.pdf
- CESAE. (2020). *¿Qué tipo de actividad económica es el turismo?*
<https://www.cesae.es/blog/que-tipo-de-actividad-economica-es-el-turismo>
- Contreras-Monroy, S. R., y Peñaloza-Suárez, L. (2018). El talento humano y el cuidado ambiental en la industria hotelera. *Turismo y Sociedad*, 23(), 85-100.
<https://doi.org/10.18601/01207555.n23.05>
- Ferreira, B. (2017). *Los consumidores quieren empresas con conciencia ambiental*.
<https://exame.com/negocios/consumidores-querem-empresas-preocupadas-com-meio-ambiente/>

- Gallardo, J. y Purcachi, V. (2018). *Propuesta de inclusión del destino Ballenita como parte de la oferta turística del cantón Santa Elena*. [Tesis de Pregrado, Universidad Católica Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu>
- Gil, S., Korstanje, M., y Peral, P. (2020). El turismo como objeto de investigación. *Revista Rosa dos Ventos*, 12(1), 81-95. <https://doi.org/10.18226/21789061.v12i1p81>
- Huertas López, T., Pilco Segovia, E., Suárez García, E., Cruz, M., y Jiménez Valero, B. (2020). Acercamiento conceptual acerca de las modalidades del turismo y sus nuevos enfoques. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(2), 70-81. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000200070&lng=es&tlng=es.
- Ilustre Municipalidad de Santa Elena. (2022). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2020 – 2023*. [Archivo PDF]. http://www.gadse.gob.ec/gadse/wp-content/uploads/2020/05/Plan-de-Desarrollo-y-Ordenamiento-Territorial-Santa-Elena-20192023_compressed.pdf
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censo. (2022). *Población y vivienda*. d <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/home/>
- Lasovska, D. (2018). *El problema del agua en el turismo: un caso de análisis*. <https://www.expoknews.com/el-problema-del-agua-en-el-turismo-un-caso-de-analisis/>

- Leiva Espitia, A. (2020). El medio ambiente: la empresa más grande del mundo. *Revista Territorios, Especial* (42), 01-31. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35763084003>
- Loaiza, P. (2018). *El turismo y los impactos ambientales caso: Bosque Petrificado de Puyango* [Tesis de Pregrado, Universidad de Especialidades Espíritu Santo]. <http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/2854/1/Paper%20Loaiza%20Cabrera.pdf>
- Martínez, M., Pelegrín, A., Pelegrín, L. y Naranjo, M. (2021). Buenas prácticas ambientales en hoteles caso de estudio: Iberostar Grand Trinidad. *Revistas UTM*, 12(2), 69-82. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v12i2.3506
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2022). *Ministerio de Turismo*. <https://www.gob.ec/mintur?page=1>
- Ministerio de Turismo. (2022). Reactivación económica: el turismo deja cifras positivas en lo que va de 2022. <https://www.turismo.gob.ec/reactivacion-economica-el-turismo-deja-cifras-positivas-en-lo-que-va-de-2022/#:~:text=%E2%80%93Durante%20el%20primer%20semestre%20de,no%20petroleros%20para%20la%20naci%C3%B3n>.
- Niebles-Núñez, L. D., Torres-Anillo, K. y De-la-Ossa-Guerra, S. J. (2021). Componentes del Sistema Turístico en Medianas y Pequeñas Empresas Turísticas del Departamento del Atlántico-Colombia. *Saber, Ciencia Y Libertad*, 15(2), 51–59. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2020v15n2.6711>

- Novoa, T. (2019). *Análisis de buenas prácticas ambientales en un hotel de 5 estrellas de una cadena hotelera*. [Tesis de Pregrado, Universidad Científica del Sur].
<https://hdl.handle.net/20.500.12805/1092>
- Organización de las Naciones Unidas. (2022). *Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>
- Organización Mundial del Turismo. (2022). *Desarrollo Sostenible*.
<https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible#:~:text=Por%20lo%20tanto%2C%20el%20turismo,naturales%20y%20la%20diversidad%20biol%C3%B3gica>.
- Pimenta, C. y Calderón, J. (2022). Un repaso a la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en América Latina y el Caribe. *Revista Economía y Política*, (36), 1-25.
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S247790752022000200001&lng=es&tlng=es.
- Ricaurte, C. (2009). *Manual para el diagnóstico del turismo local*. [Archivo PDF].
<http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2018/07/Ricaurte.-Manual-diagnostico-turistico-local.-Guia-planificadores.-2000.-50-pgs.pdf>
- SalesForce Latinoamérica. (2021). *Modelo Canvas para Pymes: Qué es y cómo implementarlo*. <https://www.salesforce.com/mx/blog/2021/10/modelo-canvas-para-pymes.html>
- Sánchez-Rodríguez, G. y Anzola-Morales, O. (2021). Desarrollo y Sostenibilidad: una Discusión Vigente en el Sector Turístico. *Revista Latinoamericana de Estudios Socioambientales*, 29 (marzo), 29-47.
<https://doi.org/10.17141/letrasverdes.29.2021.4702>.

- Serrano, A. y Cazares, I. (2019). *La sostenibilidad factor determinante para el turismo en Colombia*. [Tesis de Pregrado, Universidad de Los Andes].
<http://bdigital2.ula.ve:8080/xmlui/654321/6559>
- Suarez, J. (2022). *Contaminación por residuos sólidos en tres playas: Chipipe, La Carioca y Ballenita, provincia de Santa Elena – Ecuador, abril- agosto 2022*. [Tesis de Pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena].
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/8872>
- Universidad Técnica Particular de Loja. (2022). *El turismo aporta a la conservación del medioambiente*. <https://noticias.utpl.edu.ec/el-turismo-aporta-a-la-conservacion-del-medioambiente>
- Vargas-Losada, Heriberto Fernando, López de Parra, Lillyam, y Balanta-Martínez, Victor Julio. (2022). Componentes socioculturales y ambientales que inciden en el ecoturismo comunitario. *Entramado*, 18(1), e204.
<https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.17501>

Apéndice A. Modelo de encuesta

Encuesta de UCSG

Desarrollar un estudio de mercado mediante la aplicación de una encuesta a visitantes para conocer el grado de aceptación de una propuesta de alojamiento con buenas prácticas ambientales en la parroquia de Ballenita.

 edurodri2309@gmail.com (no compartidos) 

[Cambiar de cuenta](#)

***Obligatorio**

Edad *

18 a 28 años

29 a 39 años

40 a 50 años

Más de 51 años.

Género *

Femenino

Masculino

Nivel educativo *

Primaria

Secundario

Universitario

Máster

PhD

¿Cuándo viaja con quién lo hace? *

- Familia
- Amigos
- Pareja
- Otro: _____

El motivo principal de su viaje es por... *

- Ocio/Recreación
- Negocios
- Salud
- Educación
- Otro: _____

¿Cuándo viaja más de un día, qué tipo de alojamiento busca para pasar la noche? *

- Hotel
- Hostal
- Cabañas
- Campíng
- Apartamentos
- Otro: _____

¿Por qué motivo escogió la opción anterior? (marcar las tres más importantes). *

- Precio
- Experiencia
- Calidad
- Cercanía
- Comodidades
- Instalaciones
- Otro: _____

Si un alojamiento cuenta con buenas prácticas ambientales ¿influiría en la elección del lugar para descansar en su visita a un lugar turístico, en este caso en Ballenita? *

- Muy probable
- Probable
- Neutro
- Poco probable
- Para nada probable

Si el lugar que escogió cuenta con programas de buenas practicas ambientales, ¿mejoraría su experiencia o expectativa del lugar? *

- Muy probable
- Probable
- Neutro
- Poco probable
- Para nada probable

¿Qué tipo de acciones le gustaría que implementen los establecimientos de alojamiento para las buenas prácticas ambientales? (puede escoger más de una) *

- Amenities de cartón (popote, peine, envases)
- Refill de jabones para evitar los plásticos
- Uso de químicos de limpieza amigables con el ambiente
- Mingas de limpieza de la playa
- Botes de basura de reciclaje
- Concursos de pintura para la conciencia ambiental para los niños
- Huerto y tratamiento de desechos naturales propios
- Movilidad sostenible (bicicletas a disposición para transportarse)
- Otro: _____

¿Por qué medios le gustaría conocer de las acciones que se realicen en el alojamiento? *

- Instagram
- Facebook
- Tiktok
- Youtube
- Televisión
- Radio
- Periódico

¿Recomendaría el alojamiento ubicado en la parroquia Ballenita a su círculo social que cuente con buenas prácticas ambientales? *

- Muy probable
- Probable
- Neutro
- Poco probable
- Para nada probable

Enviar [Borrar formulario](#)

Enlace de visualización de la encuesta: <https://forms.gle/zrJ83UeEQqnyaL1z5>



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotros, **Jaramillo Cruz, Asdrúbal Gustavo** con C.C: # 2000108718 y **Rodríguez Donoso, Luis Eduardo**, con C.C: # 0929533511 autor/a/es del trabajo de titulación: **Modelo de negocio para la implementación de un establecimiento de alojamiento con buenas prácticas ambientales en la parroquia Ballenita, cantón Santa Elena**, previo a la obtención del título de **LICENCIATURA EN TURISMO** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, a los 7 días del mes de febrero del año 2023

Nombre: **Jaramillo Cruz, Asdrúbal Gustavo**

C.C: 2000108718

Nombre: **Rodríguez Donoso, Luis Eduardo**

C.C: 0929533511



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN		
TEMA Y SUBTEMA:	Modelo de negocio para la implementación de un establecimiento de alojamiento con buenas prácticas ambientales en la parroquia Ballenita, cantón Santa Elena.	
AUTOR(ES)	Jaramillo Cruz, Asdrúbal Gustavo; Rodríguez Donoso, Luis Eduardo	
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Econ. Shirley Carolina Segura Ronquillo, Mgs.	
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil	
FACULTAD:	Facultad de Economía y Empresa	
CARRERA:	Carrera de Turismo	
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciatura en Turismo	
FECHA DE PUBLICACIÓN:	7 de febrero 2023	No. DE PÁGINAS: 78
ÁREAS TEMÁTICAS:	Turismo, turismo sostenible, gestión de servicios turísticos	
PALABRAS CLAVE/ KEYWORDS:	modelo de negocio, establecimiento, alojamiento, buenas prácticas ambientales, medio ambiente, Ballenita.	
RESUMEN/ABSTRACT		
<p>La industria de turismo se encuentra como una de las más grandes del planeta por varios autores. Así por ser una de las más grandes, también se ha despreocupado por el cuidado del medio ambiente, pero, en los últimos años se han creado programas o inclusión del cuidado del planeta. El presente trabajo de titulación busca crear un modelo de negocio diferente al resto, ofertando un servicio de alojamiento distinto en sentido de calidad y experiencia, por la implementación de las buenas prácticas ambientales que sea sustentable en el tiempo y sostenible es sus actividades para cuidar la zona de la playa y alrededores de la parroquia de Ballenita. Se realizó un estudio pertinente del sistema turístico de la parroquia y también de la potencial demanda, para luego de ello conocer las acciones a implementar dentro de la propuesta de valor.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593 93 920 0810 +593 96 326 5238	E-mail: asdrubaljaramillo10@gmail.com eduardo.2996@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN	Nombre: Knezevich Pilay Teresa Susana	
	Teléfono: +593-4-2206950 ext. 5049	
	E-mail: teresa.knezevich@cu.ucsg.edu.ec	
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA		
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):		
Nº. DE CLASIFICACIÓN:		
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		