



## NUEVA TENDENCIA DE HOSPITALIDAD

**Said Diez Farhat<sup>1</sup>**

Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

sdiez89@hotmail.com

**Jenny Gómez León<sup>2</sup>**

Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

jennygomezl@hotmail.com

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Said Diez Farhat y Jenny Gómez León (2016): "Nueva tendencia de hospitalidad", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (diciembre 2016). En línea:

<http://www.eumed.net/rev/caribe/2016/12/hospitalidad.html>

### Resumen

Esta investigación tiene como objetivo analizar la factibilidad para la creación de un hotel ecológico en la Isla Isabela, provincia de Galápagos, para cubrir la demanda turística que existe en la Isla, convertirse en una nueva alternativa de hospitalidad, ofreciendo a sus usuarios: el servicio de alojamiento y servicio de bar, con calidad en la atención al cliente, comodidad, compromiso y respeto a la naturaleza. La importancia recae en la creación de una nueva infraestructura hotelera que cumpla con los permisos y regulaciones existentes, lo que otorgará más confianza a los visitantes y/o turistas para que pernocten en la Isla Isabela, y no sea tan solo un punto de paso en el itinerario de viajes.

**Palabras Claves:** Hotel ecológico, demanda turística, cliente, pernoctar, servicio

<sup>1</sup> Ingeniero Comercial. Magister en Administración de Empresas con mención en Negocios Internacionales, actualmente cursando un programa Doctoral de Administración Estratégica de Empresas. Experiencia como funcionario público en la Corporación Financiera Nacional (CFN). Cuenta con 11 años de experiencia docente universitaria.

<sup>2</sup> Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras. Actualmente labora en el sector turístico y hotelero

## **Abstract**

This research aims to analyze the feasibility of creating an ecological hotel on Isabela Island, Galapagos province, to meet the tourist demand in the Island, become a new alternative of hospitality, offering its users: service accommodation and bar service with quality customer service, comfort, commitment and respect for nature. The importance lies in the creation of a new hotel infrastructure that meets the permissions and regulations, which will give more confidence to visitors and / or tourists who stay overnight on Isabela Island, and not just a way point in the travel itinerary.

**Keywords:** ecological hotel, demand hotel, customers, overnight, services.

## **Introducción**

Galápagos, cuya capital es Puerto Baquerizo Moreno, ubicado en la Isla San Cristóbal, componen uno de los más diversos, complejos y únicos archipiélagos en el mundo por su importancia en flora-fauna nativa y endémica, lo que motivó a Charles Darwin a realizar sus estudios científicos sobre la teoría de la evolución de las especies. El Archipiélago de Galápagos está conformado por 13 grandes Islas volcánicas, 6 Islas pequeñas y 107 rocas e islotes, ubicados a 980 kilómetros de la costa ecuatoriana. Es una de las mayores atracciones científicas y turísticas que posee el Ecuador; en 1978 las Islas fueron declaradas por la UNESCO como Patrimonio Natural de la Humanidad, convirtiéndose en el primer sitio del planeta con esta nominación, luego de este acontecimiento, se nombró como Reserva de la Biósfera.

Isabela, llamada así en honor de la Reina Isabela I de Castilla, quien patrocinó el viaje de Colón. Es la Isla más extensa del Archipiélago con más de 4.588 km<sup>2</sup>, la única atravesada en la parte norte por la línea equinoccial ecuatorial; se la conoce como la “Isla de los volcanes”. Su lugar de acceso es Puerto Villamil, la Isla cuenta con una población aproximada de 2.000 habitantes (INEC, 2010). Tiene forma de caballo de mar, en el interior de la Isla existen seis grandes cráteres volcánicos: Ecuador, Wolf, Darwin, Alcedo, Sierra Negra y Cerro Azul, de los cuales cinco de ellos se encuentran en actividad.

En Isabela existe el 60% de flora y fauna de Galápagos, se puede encontrar 5 especies de tortugas gigantes, flamings, pingüinos, iguanas marinas, lobos marinos, tiburones, cormoranes, pinzones, pelicanos, zayapas o cangrejos rojos y una interesante vegetación. La Isla posee espectaculares sitios de visita, se puede acceder a la cumbre del volcán Sierra Negra, visitar apacibles playas, aguas cristalinas, apreciar fauna-flora nativa y endémica. Es

uno de los mejores lugares en Galápagos para la observación de ballenas, se han identificado 16 especies de ballenas incluyendo Orcas.

## **Desarrollo**

Al entrar en los años 40 del Siglo XX, los investigadores empiezan a interesarse un poco más en el turismo, dado el crecimiento acelerado de los flujos turísticos, concibiendo al turismo como una actividad de consumo, viéndose como un gran mercado a satisfacer con marcado carácter economicista. En los años sesenta, se hace referencia a los impactos del turismo en su triple lectura: económicos, territoriales y culturales, así se consolida una nueva interpretación que, en algunos casos, puede considerarse complementaria a la anterior y en algunos otros, llega a ser un planteamiento diferente (Pérez, Vásquez, & Álvarez, 2006).

El turismo se define como el conjunto de viajes realizados por placer o por motivos comerciales o profesionales y otros análogos, y durante los cuales la ausencia de la residencia habitual es temporal. No son turismo los viajes realizados para trasladarse al lugar de trabajo. (Acevedo, 2014). Asimismo, es el fenómeno resultante de la coincidencia inmediata de diversos factores que se generan por el desplazamiento temporal de personas, que teniendo entre otros motivos, la recreación y el descanso, visitan lugares diferentes al de su domicilio habitual e intercambian por dinero, bienes y servicios para la realización de actos particulares de consumo. (Monroy, 2014).

El ecoturismo es definido como la ejecución de un viaje al ambiente natural que relativamente no está disturbado y sin contaminación, con el objetivo específico de estudiar, admirar y gozar de la belleza paisajística, junto con sus componentes de flora y fauna silvestre, al igual que de las manifestaciones culturales pasadas y/o presentes que se encuentran en las áreas (León, 2014).

En los últimos años, como consecuencia del calentamiento global originado por la contaminación excesiva y explotación indiscriminada de los recursos naturales no renovables,

esta modalidad de turismo se ha convertido en una gran estrategia para crear conciencia en los visitantes respecto al valor que tiene la preservación de determinados sectores y el perjuicio que se genera con la contaminación e invasión de los espacios naturales. Así, mediante la planificación de un turismo sustentable se incorporan un conjunto de políticas ambientales por parte de los Gobiernos o Ministerios, con la finalidad de controlar y hacer un seguimiento del impacto ambiental que tiene el desarrollo del turismo en determinado sector (Jiménez, 2012).

Esta investigación se basa en el análisis mixto, cuantitativo –cualitativo; las fuentes de información primaria, que son todos los datos obtenidos con la colaboración del personal municipal, agencias de turismo, habitantes; las fuentes secundarias, incluye todo tipo de documentos físicos o virtuales que se nos facilitan. La metodología representa la manera de organizar el proceso de la investigación, de controlar los resultados y de presentar posibles soluciones al problema que nos llevará a la toma de decisiones (Zorrilla & Torres, 1992).

La investigación cualitativa permitirá familiarizarse con el lugar en donde se realiza el proyecto, Isla Isabela, conocer de forma más profunda sobre sus habitantes, estilo de vida, historia, costumbres (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010). La investigación cuantitativa nos da a conocer preferencias de los visitantes nacionales y extranjeros acerca de lugares de visita, alimentación, tipo de alojamiento, con el objetivo de estar al tanto de sus necesidades, información que se obtiene con cuestionarios que se realiza a las personas encuestadas (Hernández et al., 2010).

En la salida de campo, se realizó las encuestas a 384 personas, de los cuales 185 pertenecen al género masculino con porcentaje del 48% mientras que el 52% restante representa al sexo femenino. El porcentaje más representativo de visitantes es el grupo que tiene entre los 25 a 31 años con un total de 33%, luego sigue el grupo de 32 a 38 años representando el 27%. Con los resultados, se tiene que direccionar hacia el mercado de

turistas americanos y nacionales. La mayor parte de visitantes proviene de Estados Unidos con un 30%, seguido de un 27% que representan a los visitantes ecuatorianos.

Adicionalmente, se evidenció que los medios, por los cuales los turistas realizan las reservas para el servicio de hospedaje, son las agencias de viajes y el Internet; esto ayuda a enfocar los recursos destinados al marketing y publicidad, para la captación de futuros huéspedes; los cuales en su mayoría viajan por ocio.

El desarrollo del sector turístico fomenta la inversión, pública y privada, nacional e internacional. El sector público se ocupa del perfeccionamiento de la infraestructura, es decir, adecuación de carreteras, servicios básicos, todo aquello que fortalece la oferta turística. El sector privado es encargado de la creación de establecimientos de hospitalidad, complejos, cadenas hoteleras, servicios de transporte, agencias de viaje, un sin número de proyectos turísticos, para brindar un servicio con altos estándares de calidad y así superar las expectativas de los pasajeros.

La industria del turismo posee un efecto multiplicador directo, indirecto e inducido. En cuanto al efecto directo, el beneficio económico de las empresas turísticas (alojamiento, restauración, transporte, etc.), el efecto indirecto representa a los proveedores que tienen negociaciones con las empresas antes mencionadas (distribuidores de alimentos, lavanderías, etc.), el efecto inducido representa el aumento de las rentas familiares. Las autoridades públicas han elaborado varios planes, programas y proyectos, con el fin de estimular y fortalecer la actividad turística de una manera sostenible, responsable con el medio ambiente y la comunidad, además con la intención de convertirla en la primera fuente de ingresos para el país.

Las comunicaciones, el internet, redes sociales, aplicaciones informáticas, han logrado facilitar las negociaciones nacionales e internacionales. El Ecuador se comercializa internacionalmente como un atractivo natural, un lugar que cree en un turismo consciente, que

garantiza el respeto y amor por sus recursos; se tiene la marca “Ama la Vida”, y esto hace concientizar a toda actividad pequeña o grande que tiene que minimizar los impactos ambientales. Las buenas prácticas ambientales conllevan aquellas medidas de mejora o corrección que se realizan en todas las áreas de un establecimiento, las cuales debe involucrar al personal interno y externo del hotel. Por lo tanto, se tiene que demostrar la producción a un menor impacto, favoreciendo la imagen del hotel hacia el huésped. Una de las principales ventajas de emplear buenas prácticas es que, estas ayudan a disminuir el gasto en recursos naturales, como energía y agua; recursos materiales, como el tratamiento de las aguas residuales y el manejo de los desechos.

### **Conclusiones**

Con esta investigación se analizó y se demostró que se puede llevar a cabo esta nueva idea de negocios; las encuestas nos evidencian que existe la aceptación por parte de los turistas al preferir establecimientos ecológicos, a un precio asequible, y con cercanía al mar, adicional del área de entretenimiento, como lo es el servicio de bar donde se servirán bebidas alcohólicas y no alcohólicas, con el objetivo de que compartan momentos agradables.

Durante la conversación que se mantuvo con la representante del Ministerio de Turismo, y el Alcalde del cantón, se mostraron interesados que profesionales de turismo inviertan en la Isla; que a pesar del crecimiento en oferta hotelera, que ha surgido en los últimos años, ellos no se muestran satisfechos completamente, porque estos son negocios informales, los cuales se dedican a vender una habitación y no un servicio. La presencia de personas profesionalmente capacitadas, entendidas en el tema de la industria turística-hotelera, es de mucha importancia, la experiencia y estudios son claves para que el huésped se sienta como en casa.

## Referencias Bibliográficas

- Acevedo, J. (2014). Las maravillas de México . (Acevedo, Ed.) *El Herald*o.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta). México: McGraw Hill
- Jiménez, P. (2012). *Implementación de un ecolodge en el cantón Bucay para promocionar el turismo ecológico*. Recuperado el 09 Julio de 2014, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/123456789/347/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-63.pdf>
- León, S. (2014). *Universidad Tecnológica Equinoccial*. Recuperado el 03 Julio de 2015, de [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/17058/1/55050\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/17058/1/55050_1.pdf)
- Monroy, M. (2014). *Universidad de Cartagena*. Recuperado el 01 Julio de 2015, de <http://190.25.234.130:8080/jspui/bitstream/11227/425/1/Tesis%20-%20Howard%20Mart%C3%ADnez%20%26%20Gracie%20L%C3%B3pez.pdf>
- Pérez, Y., Vásquez, L., & Álvarez, V. (2006). *Procedimiento para realizar estudios de mercados emisores reales y potenciales para el producto turístico de Las Tunas*.
- Zorrilla, S., & Torres, M. (1992). *Guía para elaborar la tesis*. México: Mc-Graw Hill.