



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL ESPOL

FACULTAD DE INGENIERÍA MARÍTIMA Y CIENCIAS DEL MAR

LICENCIATURA EN TURISMO

**“COMPORTAMIENTO DEL CLIENTE FRENTE A INICIATIVAS VERDES
EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTOS DE LA CIUDAD DE
GUAYAQUIL”**

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADO EN TURISMO

Presentado por:

RONALD WILLIAM CAMPOVERDE ROGEL

ANDREA PIEDAD ONOFRE MUÑOZ

GUAYAQUIL- ECUADOR

2015-2016

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi madre y a mi hermana por su apoyo incondicional a lo largo de estos arduos años de estudio. También agradezco al resto de mis familiares quienes siempre estuvieron allí cuando necesité su ayuda.


Ronald William Campoverde Rogel

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guiar mi camino, a mis padres por su apoyo incondicional, a mis adorables tres hermanas, mi familia en general, a mi gran amigo y compañero de proyecto Ronald Campoverde por el apoyo, motivación y dedicación para alcanzar juntos esta meta propuesta, a mis amigos, a mis tutoras del centro de escritura de la Espol, a mis profesores en este largo camino de enseñanza en especial al MSc. Julio Gavilánezy MSc. Arce los cuales me han guiado en este laborioso proyecto.

Andrea Piedad Onofre Muñoz

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN



M.Sc. Rafael Arce Bastidas

DIRECTOR



M.Sc. Julio Gavilanes Valle

EVALUADOR

DEDICATORIA

A mis familiares que no están conmigo, sus valores y amor perduraran para siempre.


Ronald William Campoverde Rogel

DEDICATORIA

La presente tesis va dedicada a mis padres Xavier Onofre y Amada Muñoz por estar en cada momento a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para seguir adelante y cumplir con mis ideales, a mis hermanas Catherine, Anita y Melany por ser parte importante de mi vida, por su ayuda y consejos para poder culminar esta etapa de mi vida, a mi adorable abuelita Anita Vera quien es un ejemplo a seguir y siempre ha estado pendiente de mí tratando de que cada día sea una persona mejor y también a una persona a quien quiero mucho Jhair Cedeño haberme acompañado en una parte de mi carrera, por brindarme su confianza y tiempo necesario para realizarme profesionalmente.


Andrea Piedad Onofre Muñoz

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN



M.Sc. Rafael Arce Bastidas


DIRECTOR



M.Sc. Julio Gavilanes Valle


EVALUADOR

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN



M.Sc. Rafael Arce Bastidas

DIRECTOR



M.Sc. Julio Gavilanes Valle

EVALUADOR

INDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO	I
AGRADECIMIENTO	II
DEDICATORIA	III
DEDICATORIA	IV
TRIBUNAL DE GRADUACIÓN	V
DECLARACIÓN EXPRESA	VI
INDICE GENERAL.....	VII
INDICE DE GRAFICO	VIII
INDICE DE TABLAS	IX
INDICE DE ANEXOS.....	X
GLOSARIO	XI
RESUMEN.....	XII
CAPÍTULO 1	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1 Antecedentes	1
1.1 Definición del Problema.....	3
1.2 Objetivos	4
1.2.1 Objetivo General.....	4
1.2.2 Objetivos Específicos	4
1.3 Justificación del estudio	4
1.4 Alcance del estudio	6
1.5 Objeto de estudio.....	7
1.5.1 Información General de Guayaquil.....	7
1.5.2 Hotelería en Ecuador	8
1.5.3 Perfil del Turista Extranjero	9

CAPITULO 2	11
REVISIÓN DE LA LITERATURA	11
2.1 Hoteles Verdes o Sostenibles.	11
2.2 Prácticas ambientales en hoteles.	13
2.2.1 Agua.....	16
2.2.2. Energía.....	18
2.2.3 Desechos	19
2.3 Consumidores o turistas verdes	21
CAPITULO 3	23
METODOLOGÍA APLICADA	23
3.1 Descripción de la formula	24
CAPITULO 4	25
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	25
CAPITULO 5	51
PROPUESTA.....	51
CONCLUSIONES	54
REFERENCIAS.....	56
ANEXO.....	61

INDICE DE GRAFICO

Gráfico 1 Nacionalidad	26
Gráfico 2 Conocimiento sobre las iniciativas verdes que se aplican en hoteles	27
Gráfico 3. Prácticas ambientales que observo durante su hospedaje	28
Gráfico 4. Mantiene las luces apagadas mientras no sean necesarias.....	30
Gráfico 5. Mantiene la tempera recomendada de la climatización de la habitación ...	30
Gráfico 6. Deja la luz encendida cuando duerme en el hotel.....	31
Gráfico 7. Apaga los equipos eléctricos cuando no se vayan a utilizar	32
Gráfico 8. Verifica que las luces se hayan apagado cuando sale de la habitación.....	33
Gráfico 9. Antes de salir de la habitación verifica que esté cerrada la nevera (si la tiene).....	34
Gráfico 10. Apaga el aire acondicionado una vez que la habitación ha alcanzado una temperatura confortable	36
Gráfico 11. Prefiere la ducha en lugar de la bañera	37
Gráfico 12. Re-usa toallas por más de un día.....	38
Gráfico 13. Si se detecta alguna anomalía en las instalaciones del baño como fugas o goteos avisa al personal del hotel.....	39
Gráfico 14. Si el tanque del retrete tiene botón de doble descarga utiliza el botón apropiado.....	40
Gráfico 15. Deja la llave abierta del lavado mientras se cepilla los dientes o afeita ..	41
Gráfico 16. En la ducha cierra la llave de agua cuando se está enjabonando	42
Gráfico 17. Deposita la basura en los tachos específicos para plástico, papel, orgánico y desechos comunes	44
Gráfico 18. Después de leer el periódico lo devuelve para que otro huésped lo lea...	44
Gráfico 19. Prefiere amenities como jabón líquido y shampoo en dispensadores, en lugar de presentaciones descartables.....	45
Gráfico 20. A la hora de reservar busca hoteles con iniciativas verdes	47
Gráfico 21. Importancia del turista para alojarse en un hotel que aplique iniciativas verdes	48
Gráfico 22. Disposición a pagar una mayor tarifa en establecimiento de alojamiento que aplican iniciativas verdes	49

INDICE DE TABLAS

Tabla I Demográfica	25
Tabla II Nacionalidad.....	27
Tabla III Conocimiento sobre las iniciativas verdes que se aplican en hotel.....	28
Tabla IV Prácticas ambientales que observo durante su hospedaje.....	29
Tabla V . Mantiene las luces apagadas mientras no sean necesarias	30
Tabla VI Mantiene la tempera recomendada de la climatización de la habitación.....	31
Tabla VII. Deja la luz encendida cuando duerme en el hotel	32
Tabla VIII Apaga los equipos eléctricos cuando no se vayan a utilizar	33
Tabla IX Verifica que las luces se hayan apagado cuando sale de la habitación.....	34
Tabla X. Tabla X Antes de salir de la habitación verifica que esté cerrada la nevera (si la tiene).....	35
Tabla XI Apaga el aire acondicionado una vez que la habitación ha alcanzado una temperatura confortable	36
Tabla XII Prefiere la ducha en lugar de la bañera.....	38
Tabla XIII Re-usa toallas por más de un día.....	39
Tabla XIV. Si se detecta alguna anomalía en las instalaciones del baño como fugas o goteos avisa al personal del hotel.....	40
Tabla XV Si el tanque del retrete tiene botón de doble descarga utiliza el botón apropiado.....	41
Tabla XVI Deja la llave abierta del lavado mientras se cepilla los dientes o afeita ...	42
Tabla XVII En la ducha cierra la llave de agua cuando se está enjabonando.....	42
Tabla XVIII Deposita la basura en los tachos específicos para plástico, papel, orgánico y desechos comunes	44
Tabla XIX Después de leer el periódico lo devuelve para que otro huésped lo lea....	45
Tabla XX Prefiere amenities como jabón líquido y shampoo en dispensadores, en lugar de presentaciones descartables.....	46
Tabla XXI A la hora de reservar busca hoteles con iniciativas verdes	47
Tabla XXII Importancia del turista para alojarse en un hotel que aplique iniciativas verdes	48
Tabla XXIII Disposición a pagar una mayor tarifa en establecimiento de alojamiento que aplican iniciativas verdes	49

INDICE DE ANEXOS

Anexo A Formato de encuesta	62
Anexo B. Solicitud de Permiso para la Autoridad Aeroportuaria.....	65
Anexo C. Encuesta a turistas extranjeros en el Malecón 2000	66
Anexo D. Encuesta realizadas a turistas extranjeros en el Aeropuerto de Guayaquil - José Joaquín de Olmedo.....	68

GLOSARIO

Actividad turística:

Son aquellos actos que realiza el consumidor para que acontezca el turismo. Son el objetivo de su viaje y la razón por la cual requiere que le sean proporcionados los servicios (OEA, 1978).

Alojamiento:

Lugar de establecimiento que provee de un espacio para pernoctar, puede ofrecer además servicios complementarios.

Demanda turística:

Comprende el total de personas que viaja o desea viajar para usar las instalaciones y servicios turísticos ubicados en lugares distintos al de residencia y trabajo de los usuarios. Por lo tanto, está formada por el conjunto de consumidores o posibles consumidores de servicios turísticos (OMT, 1998:45).

Hotel:

Establecimiento de hostelería capaz de alojar con comodidad a huéspedes o viajeros.

Pernoctar:

Pasar la noche en determinado lugar, especialmente fuera del propio domicilio.

Prácticas ambientales:

Aquellas acciones que pretenden reducir el impacto ambiental negativo que causan los procesos productivos a través de cambios en la organización de los procesos y las actividades.

Reciclaje:

Transformación que sufre un material o producto para ser reincorporado a un ciclo de producción o de consumo.

Servicios turísticos:

Son todos los servicios que el turista requiere y consume mientras está de viaje, como el alojamiento, alimentación, transporte, agencias de viajes, etc.

RESUMEN

En este trabajo se presenta el análisis del comportamiento de los clientes ante las iniciativas ambientales que se llevan a cabo en las instalaciones de alojamiento de la ciudad de Guayaquil. La investigación inicia con la importancia de realizar este estudio analizado desde el punto de vista ambiental, y socioeconómico que representa.

El estudio se realiza a partir de información primaria y secundaria en los que se da a conocer el hábito de comportamiento de los clientes ante situaciones básicas de conservación ambiental en los establecimientos de alojamiento.

Por consiguiente el análisis de los resultados obtenidos indica que el turista que se hospeda en la ciudad es conscientemente ambiental, debido a esto se realizan ciertas recomendaciones puntuales para que puedan ser implementados por los hoteleros en sus establecimientos a fin de potenciar la oferta.

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes

La actividad turística está relacionada directamente con el medio ambiente, debido a que utiliza recursos naturales para la prestación de sus servicios. La industria hotelera en el desarrollo de sus actividades se esmera por brindar un buen servicios al turista, en este proceso generan una serie de contaminantes debido a que para su funcionamiento utiliza recursos hídricos, madereros, energéticos, alimentos

procesados y naturales; además de combustibles, que en conjunto impactan negativamente en el medio ambiente.

De acuerdo con la Organización Mundial del turismo (OMT), las actividades turísticas contribuye en un 5% a en la emisión de GEI(Gas de Efecto Invernadero) a nivel mundial.(OMT, 2007)

El desarrollo de políticas públicas ambientales en el sector turístico en Ecuador establece un proceso de cambio y de mejora continua para garantizar una actividad turística sostenible en el consumo y producción de los recursos naturales trabajando en relación al PLANDETUR 2020, que es un documento gubernamental elaborado en (MINTUR, 2007).

Las nuevas modalidades de tendencia de “consumo verde” en el turismo tanto a nivel nacional como internacional, hacen necesario estudiar el comportamiento del consumidor frente a iniciativas verdes en los establecimientos de alojamientos, puesto que este tema es utilizado para hablar de las acciones que realizan los turistas para cuidar el medio ambiente, con prácticas que incluyen el (reciclaje, ahorro de energía y agua, entre otras.

Otra de las causa que genera esta problemática puede ser el desinterés o falta de inversión sobre un estudio de mercado sobre la conducta del visitante por parte de los hoteleros de la ciudad de Guayaquil, puesto a que eso podría repercutir de manera negativa en el uso de las buenas practicas ambiental, debido a que no todos los turistas no tienen claro el manejo ambiental que se utilizan en los establecimientos de

alojamiento. Y si no se tiene una conciencia ecológica podría generar pérdidas irreparables en los recursos que son vitales para presentes y futuras generaciones.

Sin embargo, las buenas prácticas ambientales que se están aplicando en los hoteles van a depender en buena medida del grado de concienciación que tiene el visitante a la hora de comprar u hospedarse en un hotel que haya implementado iniciativas verdes y es preciso que los hoteleros manejen una adecuada y mayor difusión sobre estas prácticas.

La repercusiones en el medio ambiente son preocupantes ante la crisis ambiental que agobia al planeta y en especial a la sociedad, que ha traído como resultado la pérdida de la biodiversidad (Instituto Nacional de Ecología, 2000), es por esto que en la Cumbre de París del 2015, se planteó reducir la temperatura global del planeta en 2 grados Celsius(Martin, 2015).

1.1 Definición del Problema

Desconocimiento sobre el uso que hace el turista de las iniciativas verdes en alojamientos de la ciudad de Guayaquil.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Identificar el comportamiento del turista extranjero frente a iniciativas verdes en los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Guayaquil a través de un instrumento de medición a fin de potenciar la oferta de estos servicios.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Determinar el comportamiento del visitante extranjero frente a iniciativas verdes con respecto al manejo del recurso agua en los hoteles de Guayaquila través de encuestas.
- Evaluar las prácticas de uso del recurso energía por parte del turista durante su permanencia en el hotel en la ciudad de Guayaquil por medio de un instrumento de medición.
- Investigar el las actitudes del turista frente a acciones de reciclaje en hoteles mediante un formulario de preguntas.

1.3 Justificación del estudio

En las últimas décadas, se ha observado distintos grupos de interés que se han preocupado por la conservación del medio ambiente, tal es el caso de los científicos,

medios de comunicación, gobiernos, empresas, consumidores, además se ha visto reflejado en las actividades que realizan los organismos internacionales, una de ellas es la Cumbre de París 2015 donde se acordó reducir las emisiones de gases de efecto invernadero a un 2% (Fernández, 2015) para lograr de esta forma el uso racional de los recursos del planeta.

Las organizaciones empresariales, no han sido la excepción, hoy en día muchas empresas tratan de implementar prácticas de sostenibilidad en sus operaciones del negocio, y es precisamente la industria hotelera la que deja una impactante huella de carbono e hídrica en sus actividades diarias (Mussio, 2012), por esta razón los hoteleros se han visto en la necesidad de reestructurar sus estrategias de producción.

Los consumidores además de ser uno de los responsables del deterioro del medio ambiente, también han sido protagonistas de acciones recientes para el cuidado y protección del medio ambiente. Al respecto en Norteamérica existen los llamados consumidores “LOHAS” (Lifestyles of Health and Sustainability) por sus siglas en inglés, este grupo está enfocado en la educación y la construcción de la comunidad en torno a los estilos de vida saludables y sostenibles para los individuos y las sociedades.

En el Ecuador hay pocos estudios sobre los turistas en relación con las nuevas tendencias ecológicas que se están imponiendo en la industria turística a nivel internacional, aunque existe ya una demanda de este tipo, el país está recién ofertándose como un destino verde tanto Nacional como Internacional sin embargo, a pesar del

poco tiempo de estas gestiones ambientales, Ecuador ha sido reconocido como un destino verde desde hace tres años consecutivos.

La creciente preocupación por el medio ambiente hace este trabajo sea relevante por su aporte a la sostenibilidad ambiental que puede servir como insumo al sector hotelero para establecer e implementar prácticas ambientales, puesto que a la presente existen pocos establecimientos de alojamiento que implementan estas prácticas en sus operaciones. Además existe un segmento de mercado en crecimiento que busca y hace uso de estas iniciativas de alojamiento como por ejemplo, los ya mencionados consumidores ecológicos denominados LOHAS y que al no encontrarlas podrían descartar la ciudad de Guayaquil como destino.

Por estos motivos, el presente estudio consiste en informar sobre el grado de conocimiento y conducta que tiene el turista extranjero con respecto a las iniciativas verdes en hoteles y facilitar la comprensión de este fenómeno poco estudiado. De este modo, se podrá contar con un modelo de comportamiento real del turista, que servirá de base para captar este mercado emergente, también a desarrollar una oferta hotelera más ecológica en la ciudad de Guayaquil.

1.4 Alcance del estudio

Se trata de una investigación descriptiva, que recopila el comportamiento del consumidor frente a iniciativas verdes aplicadas por algunos hoteles. La investigación

será realizada en la ciudad de Guayaquil, para la cual se entrevistará a turistas internacionales que hayan hecho uso de algún establecimiento de alojamiento de la ciudad.

Esta situación plantea la necesidad de mostrar a través de un análisis cuantitativo la búsqueda de actitudes, ideas y percepciones que existen dentro del conjunto de consumidores que han optado por este tipo de alojamiento con gestión ambiental, con el fin de establecer patrones en común que serán indispensables para lograr un adecuado resultado sobre las razones que han influido decisivamente, por parte de estos grupos de personas.

1.5 Objeto de estudio

1.5.1 Información General de Guayaquil

La ciudad de Guayaquil conocida también como la “Perla del Pacífico” es un lugar lleno de historia y tradición. Fundada en 1538 desde la época de la colonia se convirtió en el astillero más importante de América del Sur. Hoy en día el capital económico que tiene el Ecuador es su principal puerto, considerado como el más importante del mundo, debido a que su ubicación e infraestructura ofrece facilidades para el comercio marítimo internacional, además Guayaquil es un lugar lleno de majestuosos e importantes edificios comerciales, maravillosos jardines, gente cálida y

hospitalaria, cuentan con atractivos infraestructuras hoteleras lo que permite satisfacer a las más exigentes necesidades de sus visitantes (Ecostravel, 2015).

1.5.2 Hotelería en Ecuador

De acuerdo al Reglamento General de Actividades Turísticas se definen los siguientes conceptos acerca de la Hotelería (Mintur, 2011):

Alojamientos.- Son Alojamiento los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios.

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 categoría.

Clasificación.- se clasifican en los siguientes grupos:

Grupo 1.- Alojamientos Hoteleros

Subgrupos 1.1 Hotel (de 5 a 1 estrella dorada), Hotel Residencia (de 4 a 1 estrella dorada), Hotel apartamento (de 4 a 1 estrella dorada).

Subgrupos 1.2 Hostales (de 3 a 1 estrella dorada), Hostales Residencia (de 3 a 1 estrella dorada), Pensiones (de 3 a 1 estrella dorada).

Subgrupos 1.3. Hosterías, Moteles, Refugios y Cabañas.se categorizan (de 3 a 1 estrella plateadas)

Grupo 2.- Alojamientos Extrahoteleros.

Campamentos, Complejos vacacionales, Apartamentos y se categorizan (de 3 a 1 estrella plateadas).

1.5.3 Perfil del Turista Extranjero

Por medio de la empresa pública Municipal de Turismo, Promoción Cívica y Relaciones Internacionales, en acuerdo con la UEES, realizaron por primera vez un levantamiento de información estadística sobre la demanda turística internacional y del turista nacional que visita la ciudad de Guayaquil(Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Guayaquil, 2015).

Este estudio comenzó a inicios del 2014, obteniendo como resultado una demanda creciente tanto de turistas nacionales como internacionales, siendo su motivo de viaje por ocio o recreación y motivos por indagación, entre la edad promedio que se obtuvo de los visitantes es de 33 años. El 54% de los turistas que arriban a la ciudad son extranjeros y el 46% proviene del Ecuador. Los turistas extranjeros en su mayoría provienen de los Estados Unidos.El 85% de los turistas extranjeros que visitan Guayaquil prefieren el avión como medio de transporte y son los que mayormente hacen uso de buses internacionales de la ciudad. Los lugares con mayor demanda para

alojamiento son los hoteles con un 60% de ocupación de turistas extranjeros y la diferencia son turistas nacionales.

Más del 64% de los turistas que llegan a Guayaquil recorren la ciudad durante el día. Durante la noche los visitantes prefieren salir a cenar fuera y realizar caminatas.

CAPITULO 2

REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Hoteles Verdes o Sostenibles.

El crecimiento acelerado en términos cuantitativos del turismo va de la mano con los profundos cambios cualitativos, que obligan a pensar periódicamente la oferta con el fin de adaptarla a los nuevos gustos y demandas de los consumidores. (Ávila & Barrado, 2005). Por consiguiente la oferta hotelera ha desarrollado un segmento de mercado orientado al turismo verde o sostenible.

Por lo tanto, ¿que entendemos como turismo sostenible?, para esto la OMT (2005), proporciona una definición clara y concisa de este tema: “El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y

medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”.

Partiendo de este concepto fundamental diversos criterios son aplicados en el campo de la hotelería sostenible, de tal modo Millar & Baloglu (2008, p.2) citan a la Kasim (2004) quien menciona que “los hoteles operan de una manera responsable hacia sus empleados, la comunidad local, la cultura local, y la ecología de los alrededores”. Esta definición se ve reafirmada por la International Tourism Partnership (2007, p.1) citado en Millar & Baloglu (2008, p.3) la cual indica que la hotelería sostenible “ha desarrollado para abrazar todas las áreas de sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa”.

De esta manera los hoteles sostenibles, amigables con el ambiente o verdes, son denominados así ya que emplean prácticas para reducir su impacto en el ambiente y también por emplear materiales eco amigable en la construcción de sus instalaciones, sin descuidar el desarrollo que este puede brindar a la comunidad local. Por consiguiente, el objetivo de ser un hotel verde es el de eliminar tanto como posible sus impactos negativos sobre el entornotanto reduciendo su consumo de recursos como cambiando sus prácticas de modo que la basura que genera el mismo pueda ser usada como la materia prima por alguien más. (Zero Waste Alliance, 2002)

Los beneficios que obtienen los hoteles al volverse “verdes” o “sostenibles” son diversos, según un estudio en los EE.UU. (Nicholls & Kang, 2012, citado por Pirani y Arafat, 2014, p. 323) señala que los beneficios más importantes que obtenían los

hoteles con prácticas verdes “era el mejoramiento de la imagen de la propiedad, el mejoramiento de la relación con la comunidad local, un incremento en la satisfacción del cliente, ventajas en el marketing frente a sus competidores, un incremento en su rentabilidad, y por último el aumento en la satisfacción del empleado, en el orden descendente de importancia”.

Este concepto lo reafirman Gustin & Weaver, (2008) al mencionar que: los hoteles al medir los impactos que están generando han cambiado voluntariamente sus prácticas ya que esto no solo beneficia al medioambiente sino también a sus empresas. Al promocionar las prácticas ambientales que han incorporado en sus empresas, los hoteles recibirán un gran número de publicidad positiva, sin dejar de lado el beneficio económico por la reducción de costos. (Citado en Millar y Baloglu, 2008, p.1)

2.2 Prácticas ambientales en hoteles.

Los hoteles son una parte fundamental dentro del turismo, su aporte significativo en términos monetarios en la economía de los países y muchas veces deja a un lado el consumo excesivo de los recursos naturales. Debido a esto, hoy en día las perspectivas de hoteles con buenas prácticas ambientales han ganado terreno, ya que las ventajas que obtienen del mismo no solo se traduce en reducción de costos sino en convertirse en un atractivo primordial en el destino de los turistas.

Consecuentemente es de suma importancia que el sector hotelero se sienta comprometido al cuidado del ambiente, adoptando medidas que minimicen su impacto. Por consiguiente en la presente sección plantearemos diversos criterios en cuanto a la gestión ambiental así como las diversas prácticas que tienen los hoteles en conservación del ambiente. “Toda actividad turística puede y debe trabajar en ciclos cerrados, subrayando la eficiencia energética, verticalizando el uso de los recursos locales, reciclando los residuos y considerando las necesidades humanas más nobles y simples.” (Barrera & Bahamondes, 2012).

Por tales motivos en la hotelería se está volviendo común las prácticas ambientales en hoteles son cada vez comunes debido a que apuntan a implementar una gestión ambiental eficiente, pero ¿qué es una gestión ambiental en hoteles?. Céspedes y De Burgos (2001: 7) plantean la gestión ambiental como: el conjunto de acciones de diversa naturaleza que se llevan a cabo en los hoteles, y que tienen como finalidad mejorar la relación del establecimiento con el entorno natural y contribuir a alcanzar el desarrollo sostenible, sin que ello excluya cumplir con sus objetivos económicos-funcionales”. (Citado en Vargas & Olivares, 20012, p. 169).

Por consiguiente Brown (1996) indica que las prácticas llamadas ambientales pueden ser adoptadas por los hoteles de manera obligatoria, o de manera voluntaria en la toma de conciencia de su compromiso y responsabilidad con el entorno natural (Citado en Vargas & Olivares, 20012, p. 169).

Los factores a intervenir en la gestión ambiental en los hoteles son los que más utiliza ya que la falta de conservación de estos recursos: agua, aire, energía; y la generación y mala disposición de los desechos, en especial los de tipo orgánico, contribuirá con el aumento de la afectación al medio ambiente. (Área Metropolitana del Valle de Aburrá, 2005).

Debido a esto se debe de implementar las prácticas ambientales y no solo la sustitución de materiales o adecuación de las instalaciones. Área Metropolitana del Valle de Aburrá (2005)

“Ya que las buenas prácticas ambientales son útiles, tanto por su simplicidad y bajo costo, como por los rápidos y sorprendentes resultados que se obtienen. Requieren sobre todo cambios en la actitud de las personas y en la organización de las operaciones. Al necesitar una baja inversión su rentabilidad es alta y al no afectar a los procesos, son bien aceptadas”.

Las empresas hoteleras muchas veces no implementan gestiones ambientales debido a los costos de inversión que estos representan en el corto plazo, pero los hoteles que si lo hacen ven significativamente el ahorro económico al finalizar el año contable.

A continuación se plantean los aspectos para la conservación y buen uso de los recursos así como el uso correcto de los desechos, que implementan los hoteles con prácticas ambientales:

2.2.1 Agua

El agua dulce en su estado natural es empleado tanto para el consumo humano como para la industria, este recurso la mayor parte del tiempo se desperdicia y no se trata adecuadamente para que quede apta para volver a utilizarla. La OMS al respecto indica “El agua es esencial para la vida. La cantidad de agua dulce existente en la tierra es limitada, y su calidad está sometida a una presión constante. La conservación de la calidad del agua dulce es importante para el suministro de agua de bebida, la producción de alimentos y el uso recreativo”. (Organización Mundial de la Salud, n.d.).

Según el manual de Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible de Rainforest Alliance (2005), la importancia de emplear buenas prácticas en el manejo del agua en el turismo radica en que los turistas consumen mucha más agua que un residente, tal es así que según manifiesta el manual un huésped de un hotel mediano es capaz de consumir hasta 400 litros de agua diarios. Otra de las razones es que “el ahorro de agua ayuda a proteger el recurso hídrico de la comunidad, a la vez que promueve una relación sostenible entre agua, ambiente y turismo”.

Este recurso es el más utilizado en el mundo, de acuerdo con De acuerdo con las recomendaciones sobre prácticas ambientales para establecimientos de alojamiento que emitieron Rainforest Alliance (2012), y la oficina del Área Metropolitana del valle de Aburrá en Colombia (2005), describimos los siguientes criterios de ahorro del recurso agua:

- Instalar sensores en los baños, lavamanos, lavaplatos, etc., que activen el flujo de agua solo en la presencia de las manos o de los materiales a lavar.
- Colocar un sistema eficiente en los sanitarios que ahorre agua, prevenga las fugas o goteos, este sistema debe contemplar lo siguiente:
 - Un tanque con botones dual de descarga de 6 a 7 litros de capacidad, de lo cual 2 litros para vaciado parcial y los restantes para la evacuación completa de sólido y líquido.
- Por consiguiente los accesorios tales como peras, mangueras, conos o embudos y eliminador de fugas complementarán el ahorro de agua en los sanitarios.
- Por otro lado las duchas ahorradoras metálicas por su larga duración, ahorran entre un 35% a 40% los litros de agua manteniendo la misma presión.

En la lavandería, utilizar productos biodegradables, utilizar lavadoras eficientes.

- Del mismo modo en cada limpieza en el baño de la habitación y baños de áreas comunes el personal encargado debe verificar que no haya escape de agua en las llaves de lavamanos, ducha, bañera (si la tiene), ni en el tanque del inodoro.
- Todas estas medidas no serán efectivas sino se incita al huésped a actuar de acuerdo a las políticas de ahorro, por tal motivo Rainforest Alliance (Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible, 2005) recomienda que al menos se le indique al turista:
 - Cerrar la llave tanto del lavabo mientras se cepillen los dientes o se afeiten. Así mismo en la ducha cerrar la llave cuando se estén enjabonando para evitar desperdicio de agua.

- Colocar en el suelo las sabanas y las toallas que deseen ser cambiadas y dejar en el lugar respectivo las que estén limpias y que aun las estén utilizando.

2.2.2. Energía

La energía es uno de los recursos más utilizados, puesto que para la obtención de electricidad se necesita de grandes proyectos de inversión en la creación de infraestructura hidroeléctrica y termoeléctrica, tanto para el abastecimiento de la industria como de los hogares. El consumo desmedido de este recurso tiene sus repercusiones negativas tanto económicas como ambientales, pues incrementa los gastos económicos y aporta al aumento de CO₂.

Según Rainforest Alliance en los manuales Buenas prácticas en acción Empresas de Alojamiento (2012) y Buenas prácticas para el Turismo Sostenible (2005), recomienda a las empresas de alojamiento que llevan su certificación emplear las siguientes medidas en materia de ahorro de energía:

- Cambiar las bombillas de luz incandescentes a unas de menor consumo como son las fluorescentes o *LED*.
- Pintar las paredes de colores claros y dotar de tragaluces ya que esto permite aprovechar la luz.

- Iluminar las áreas de acuerdo a su función, es decir, menos luz en el área que menos utilizada.
- Utilizar la ventilación natural de la habitación, explicar al huésped la importancia de abrir las cortinas y ventanas.
- Instalar interruptores temporizados y detectores de presencia, en patios, jardines y pasillos que no sean muy transitados.
- Utilizar las máquinas de lavado y secado en su función óptima de prendas, en las horas de bajo consumo de energía. Además de no forzarlas a que funcionen más allá de la capacidad que indica el fabricante, esto evitará daños, hará que funcionen mejor y consuman menos energía eléctrica.
- Recomendar al huésped prender el aire acondicionado sólo en momentos necesarios, así como cerrar bien la puerta de la refrigeradora, y no guardar alimentos calientes.
- Colocar rótulos en las instalaciones para pedirles a los turistas que apaguen las luces, los ventiladores y otros aparatos eléctricos cuando no los necesiten.
- Capacitar al personal para que sepan aplicar medidas de ahorro de energía.

2.2.3 Desechos

Los desechos o residuos sólidos son una de las principales fuentes de contaminación ambiental. Frecuentemente los hoteles titubean a la hora de instaurar programas en la gestión de residuos sólidos ya que para esto debe de existir coordinación y la participación necesaria entre la dirección, empleados, y huéspedes. (Zero Waste Alliance, 2002).

Para empezar se debe tener conocimientos básicos de reciclaje, “Una estrategia simple para manejar los desechos es poner en práctica las tres R: reduce, reusa y recicla”. (Benson, 2013, p.20). Ya que Los desechos o residuos sólidos son una de las principales fuentes de contaminación ambiental. Una gran cantidad de actividades humanas generan toneladas de desechos sólidos diariamente. Usualmente, en el mejor de los casos, estos residuos se envían a rellenos sanitarios, pero un gran porcentaje termina en botaderos “a cielo abierto”.

Según Rainforest Alliance (2012) para el proceso de reciclaje o manejo de desechos en el hotel se debe:

- En la habitaciones y baños, retirar los desechos sólidos debidamente separados para el proceso de acopio implementado en el alojamiento como parte del programa de reciclaje (papeles, botellas, cartones, otros)
- En las oficinas, realizar las impresiones imprescindibles, imprimir a doble cara también utilizar papel reciclado, comprar cartuchos de tinta recargable.

Por otro lado, el uso de jabones líquidos en dispensadores es recomendable en lugar de las presentaciones en barra comúnmente usados, ya que estos permiten reducir la generación de desechos y de costos. (Área Metropolitana del Valle de Aburrá, 2005).

El proceso de reciclaje en los establecimientos de alojamiento es muy importante no solo hablando en el tema ambiental, sino también en el económico ya que “la percepción de limpieza de un destino turístico es un factor que influye sobre la decisión de volver a un sitio o recomendarlo a otros turistas”. (Rainforest Alliance, 2012),

Para concluir en esta sección cabe recalcar que todas estas prácticas ambientales se verán inútiles si el personal del hotel no está capacitado; y si no se comunica al huésped acerca del ahorro tanto de agua como de energía eléctrica, como también de la correcta disposición de los desechos (el uso de cartillas informativas en las habitaciones es muy recomendada) e indicarle al mismo que es muy importante comunicar o reportar cualquier anomalía en las instalaciones. (Rainforest Alliance, 2012).

2.3 Consumidores o turistas verdes

Vora (2007) citado en (Millar & Baloglu, 2008) señala que solo EE.UU. hay 43 millones de turistas que se preocupan por el medio ambiente, esto significa que los viajeros empezaran a prestar atención a los hoteles que tengan políticas ambientales, estas políticas o pasos que han tomado para mitigar su impacto en el ambiente se ha

convertido en factores a considerar cuando un turista selecciona en que hotel se alojará (Millar & Baloglu, 2008).

Por otro lado Barrera & Bahamondes (2012, p. 51) citan a Reig & Coenders (2002) quienes mencionan que “Los viajeros constantemente eligen un lugar turístico basado en sus preferencias, las razones por las que ellos escogen uno u otro lugar turístico depende de muchos factores, sin embargo, en la actualidad dependen de variables netamente ambientales”.

Según Vora (2007), “con las iniciativas eco-amigables en proliferación, cada vez es más fácil para los viajeros de negocio ayudar al medio ambiente”. Al respecto este mismo autor sugiere que:

“Hay un segmento de la población viajes de negocios, especialmente las generaciones jóvenes, que es exigente selección más respetuosos del medio ambiente cuando viajan, y la industria de la hospitalidad está tratando de hacer su parte para satisfacer esta demanda.” (Vora 2007).

CAPITULO 3

METODOLOGÍA APLICADA

En base al problema objeto de este estudio, en este trabajo se orientó evaluar el comportamiento del consumidor extranjero ante ciertas iniciativas ambientales que se llevan a cabo en los hoteles de Guayaquil, a través de un instrumento de medición en las tres categorías de estudio energía, agua y desechos.

El universo escogido es el número de turistas que ingresaron a la ciudad de Guayaquil durante el año 2014 que es de 344.956 es decir el 22% de ingresos a nivel nacional, según información del (MINTUR, Principales Indicadores de Turismo-Diciembre 2014. Boletín No.12).

Esto quiere decir que la población supera los 100.000 individuos, por lo cual se lo considera un universo infinito, el tipo de muestreo utilizado es el probabilístico aleatorio simple, aplicando la formula estadística respectiva para este tipo de estudios, la misma arrojó un numero de 267 encuestas a realizar.

Los lugares de muestreo fueron los principales puntos de afluencia de turistas tales como Malecón Simón Bolívar, Terminal Terrestre de Guayaquil y el Aeropuerto José Joaquín de Olmedo, desde el 23 hasta el 31 de diciembre de 2015.

3.1 Descripción de la formula

Se utilizara la formula infinita para calcular la muestra.

En donde:

n: Muestra

Z: Nivel de confianza 1.96 (95%)

P: Probabilidad de éxito o proporción esperada 0.5

Q: Probabilidad de fracaso 1-p (0.5)

e: Error 6% (0.06)

$$n = \frac{z^2 \times P \times Q}{e^2}$$

$$n = \frac{(1.96)(1.96) \times 0.5 \times 0.5}{(0.06)(0.06)}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0036}$$

$$n = 267$$

Resultado: 267 encuestas.

CAPITULO 4

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Tabla I Demográfica

Características	Frecuencia (267)	Porcentaje
Sexo:		
Masculino	152	56%
Femenino	115	44%
Edad:		
18 a 25	64	24%
26 a 35	69	26%
36 a 45	59	22%
46 a 50	42	16%
51 en adelante	33	12%
Motivo del Viaje:		
Ocio	151	57%
Negocio	26	10%

Visita de amigo	29	11%
Salud	4	1%
Estudios	20	7%
Otros	37	14%

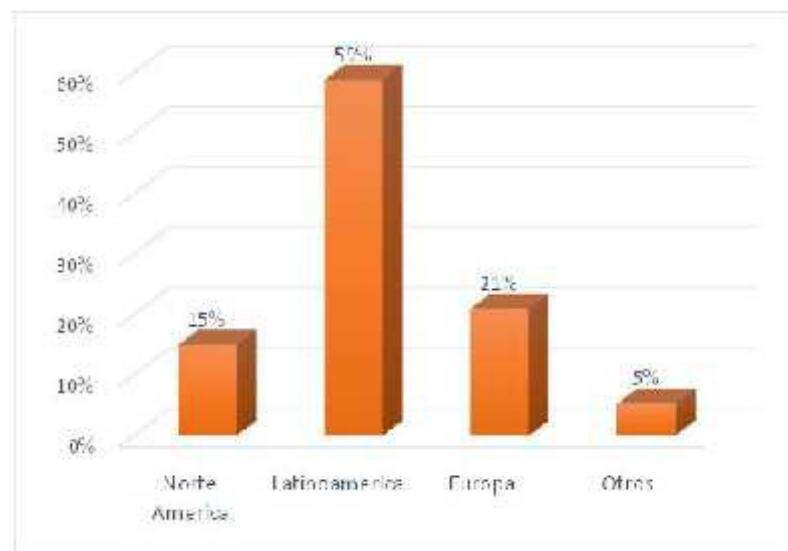
Fuente: Encuesta

Autor: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo a las encuestas realizadas se pudo obtener que el 56% de los entrevistados fueron hombres, su edad osciló entre los 18 y los 51 años en adelante, siendo la mayoría entre los 26 a 35 años de edad, indicando además que la mayoría de los encuestados realizan su viaje por motivos de ocio, hospedándose entre 1 a 3 días en hotel de la ciudad de Guayaquil.

Gráfico 1 Nacionalidad



Fuente: Encuesta

Autor: Elaboración propia

Tabla II Nacionalidad

	Frecuencia
Norte América	40
Latinoamérica	157
Europa	56
Otros	14
Total	267

Fuente: Encuesta
Autor: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo a las encuestas se obtuvo que el 59% de los turistas son de Latinoamérica mientras que el 21% proceden de Europa siendo los dos continentes con mayor número de turistas que visitan la ciudad de Guayaquil.

Gráfico 2 Conocimiento sobre las iniciativas verdes que se aplican en hoteles

Fuente: Encuesta
Autor: Elaboración propia

Tabla III Conocimiento sobre las iniciativas verdes que se aplican en hotel.

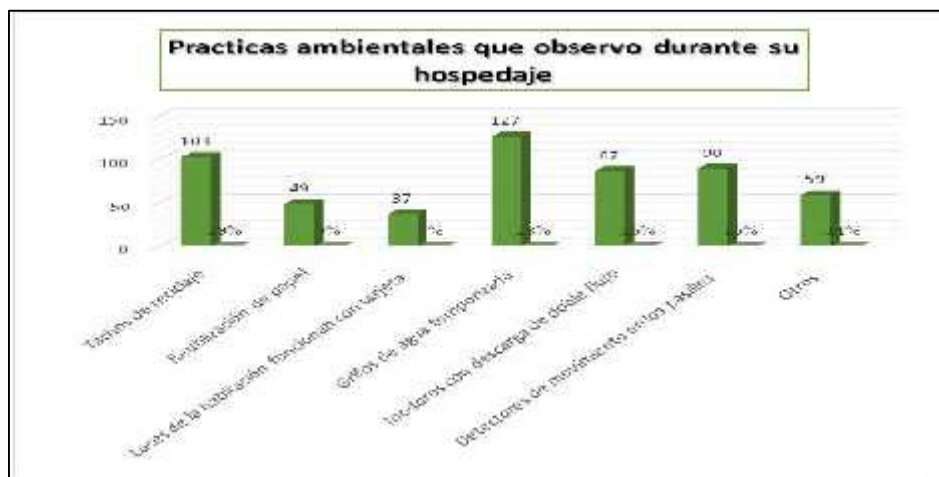
	<i>Frecuencia</i>
<i>Si</i>	<i>120</i>
<i>No</i>	<i>147</i>
Total	267

Fuente: Encuesta
Autor: Elaboración propia

Interpretación:

Según los resultados se pudo establecer que existe una diferencia de 10 puntos porcentuales, ya que el 55% de los encuestados respondieron que desconoce el tema de iniciativas verdes que se aplican en hoteles mientras que un 45% indicó que sí conoce este tema.

Gráfico 3. Prácticas ambientales que observo durante su hospedaje



Fuente: Encuesta
Autor: Elaboración propia

Tabla IV Prácticas ambientales que observo durante su hospedaje

	Frecuencia
Tachos de reciclaje	103
Reutilización de papel	49
Luces de la habitación funcionan con tarjeta	37
Grifos de agua temporizada	127
Inodoros con descarga de doble flujo	87
Detectores de movimiento en los pasillos	90
Otros	59

Fuente: Encuesta

Autor:Elaboración propia

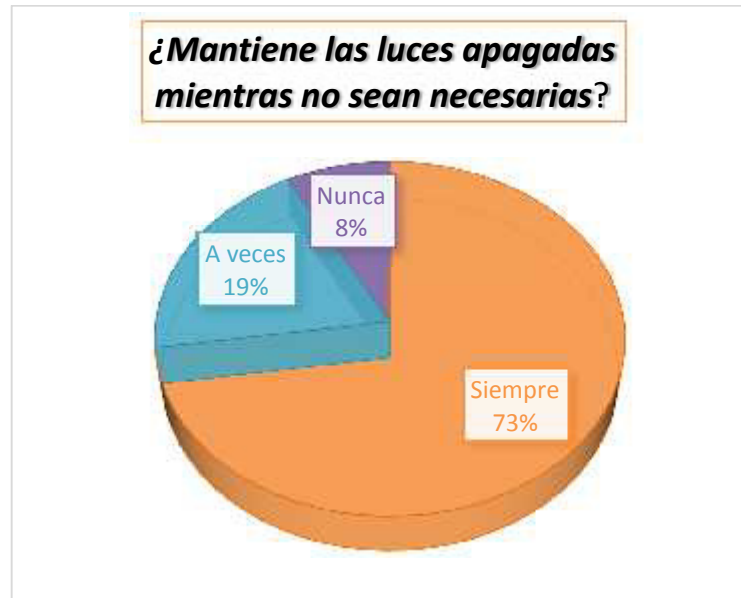
Interpretación:

Dentro de las prácticas ambientales que los turistas observaron durante su estancia en el hotel indicaron que en su mayoría observaron grifo de agua y tachos de reciclaje.

A continuación se mostrarán los resultados sobre las prácticas que realizó el turista durante su estancia en el hotel y en el cual se medirá el comportamiento que tiene sobre estas, se encuentran divididas en tres secciones: recurso agua, energía y desechos.

ENERGIA

Gráfico 4. Mantiene las luces apagadas mientras no sean necesarias



Fuente: Encuesta
Autor: Elaboración propia

Tabla V . Mantiene las luces apagadas mientras no sean necesarias

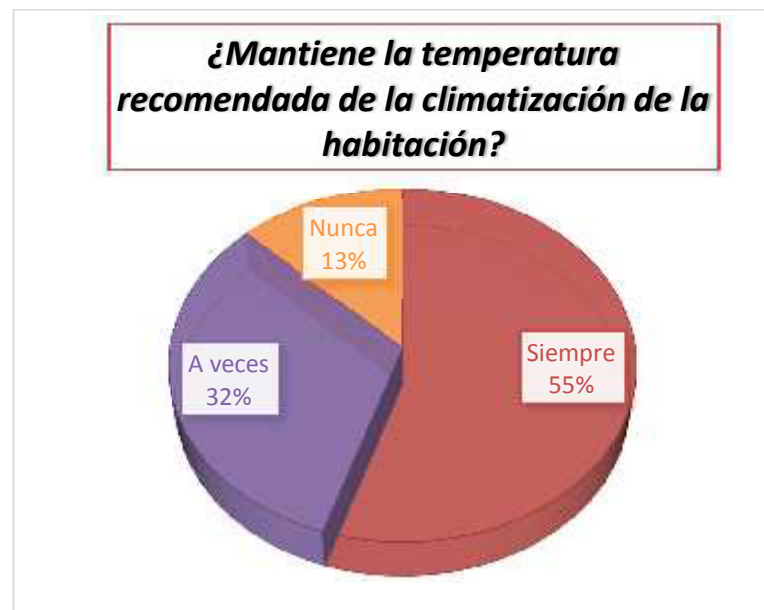
	Frecuencia
<i>Siempre</i>	194
<i>A veces</i>	52
<i>Nunca</i>	21
TOTAL	267

Fuente: Encuesta
Autor:Elaboración propia

Interpretación:

La mayoría de los encuestados indicaron que mantienen las luces apagadas en sus habitaciones mientras no son utilizadas.

Gráfico 5. Mantiene la tempera recomendada de la climatización de la habitación



Fuente: Encuesta
Autor:Elaboración propia

Tabla VI Mantiene la tempera recomendada de la climatización de la habitación.

	Frecuencia
<i>Siempre</i>	147
<i>A veces</i>	86
<i>Nunca</i>	34
<i>Total</i>	267

Fuente: Encuesta
Autor:Elaboración propia

Interpretación:

El 55% de los encuestados tratan de mantener la temperatura recomendada de la climatización en sus habitaciones mientras que un 32% la mantiene a veces.

Gráfico 6. Deja la luz encendida cuando duerme en el hotel



Fuente: Encuesta
Autor:Elaboración propia

Tabla VII. Deja la luz encendida cuando duerme en el hotel

	Frecuencia
<i>Siempre</i>	25
<i>A veces</i>	38
<i>Nunca</i>	204
<i>Total</i>	267

Fuente: Encuesta
Autor:Elaboración propia

Interpretación:

En este gráfico podemos observar que la mayoría de los encuestados nunca dejan la luz encendida mientras duermen en el hotel, mientras que un 9% siempre las deja.

Gráfico 7. Apaga los equipos eléctricos cuando no se vayan a utilizar



Fuente: Encuesta
Autor:Elaboración propia

Tabla VIII Apaga los equipos eléctricos cuando no se vayan a utilizar

	Frecuencia
<i>Siempre</i>	177
<i>A veces</i>	58
<i>Nunca</i>	32
<i>Total</i>	267

Fuente: Encuesta
Autor:Elaboración propia

Interpretación:

Este gráfico refleja que el 66% de los encuestados, siempre apagan sus equipos electrónicos cuando no los utilizan y solo un 12% nunca lo hace. Con esto nos podemos dar cuenta que existe un turista extranjero que se preocupa por el gasto energético.

Gráfico 8. Verifica que las luces se hayan apagado cuando sale de la habitación



Fuente: Encuesta
Autor:Elaboración propia

Tabla IX Verifica que las luces se hayan apagado cuando sale de la habitación

	Frecuencia
<i>Siempre</i>	203
<i>A veces</i>	37
<i>Nunca</i>	27
<i>Total</i>	267

Fuente: Encuesta
Autor:Elaboración propia

Interpretación:

El 76% de los encuestados siempre verifica que las luces se hayan apagado cuando sale de la habitación y solo un 10% lo realiza a veces.

Gráfico 9. Antes de salir de la habitación verifica que esté cerrada la nevera (si la tiene)



Fuente: Encuesta
Autor:Elaboración propia

Tabla X. Tabla X Antes de salir de la habitación verifica que esté cerrada la nevera (si la tiene)

	Frecuencia
<i>Siempre</i>	151
<i>A veces</i>	70
<i>Nunca</i>	46
<i>Total</i>	267

Fuente: Encuesta
Autor:Elaboración propia

Interpretación:

El 57% de los encuestados respondieron que siempre se aseguran que esté correctamente cerrada la nevera de la habitación, mientras que el 26% lo verifica a veces.

Gráfico 10. Apaga el aire acondicionado una vez que la habitación ha alcanzado una temperatura confortable



Fuente: Encuesta
Autor:Elaboración propia

Tabla XI Apaga el aire acondicionado una vez que la habitación ha alcanzado una temperatura confortable

	Frecuencia
<i>Siempre</i>	160
<i>A veces</i>	75
<i>Nunca</i>	32
<i>Total</i>	267

Fuente: Encuesta
Autor:Elaboración propia

Interpretación:

El 66% de los encuestados indicaron que siempre apagan el aire acondicionado una vez que la habitación alcanzo la temperatura confortable, mientras que el 28% lo apagan a veces.

Resumen:

El visitante presenta un buen comportamiento ambiental cuando hace uso de algún establecimiento de alojamiento, de esta forma colabora con el medio ambiente al reducir su consumo de energía eléctrica en los lugares donde se hospeda, también este bajo consumo de energía repercute positivamente al reducir los gastos de electricidad de la empresa.

AGUA**Gráfico 11. Prefiere la ducha en lugar de la bañera**

Fuente: Encuesta
Autor:Elaboración propio

Tabla XII Prefiere la ducha en lugar de la bañera

	Frecuencia
<i>Siempre</i>	186
<i>A veces</i>	60
<i>Nunca</i>	21
Total	267

Fuente: Encuesta
Autor:Elaboración propia

Interpretación:

En esta grafica se puede observar que el 70% de los encuestados siempre hacen uso de la ducha y tan solo un 8% nunca lo hace.

Gráfico 12. Re-usa toallas por más de un día



Fuente: Encuesta
Autor:Elaboración propia

Tabla XIII Re-usa toallas por más de un día

	Frecuencia
<i>Siempre</i>	126
<i>A veces</i>	70
<i>Nunca</i>	71
<i>Total</i>	267

Fuente: Encuesta
Autor:Elaboración propia

Interpretación:

En este gráfico se puede observar que casi la mitad de los encuestados re-usan las toallas por más de un día en su estadía, mientras que la otra parte de los encuestados se obtuvo una igualdad entre a veces y nunca.

Gráfico 13. Si se detecta alguna anomalía en las instalaciones del baño como fugas o goteos avisa al personal del hotel

Fuente: Encuesta
Autor:Elaboración propia

Tabla XIV. Si se detecta alguna anomalía en las instalaciones del baño como fugas o goteos avisa al personal del hotel

	Frecuencia
<i>Siempre</i>	187
<i>A veces</i>	46
<i>Nunca</i>	34
<i>Total</i>	267

Fuente: Encuesta
Autor:Elaboración propia

Interpretación:

El 70% de los encuestados recalcaron que siempre están pendientes de cualquier anomalía que pase en el hotel ya sea por goteras o fugas en las instalaciones de los baños.

Gráfico 14. Si el tanque del retrete tiene botón de doble descarga utiliza el botón apropiado



Fuente: Encuesta
Autor:Elaboración propia

Tabla XV Si el tanque del retrete tiene botón de doble descarga utiliza el botón apropiado

	Frecuencia
Siempre	187
A veces	44
Nunca	36
Total	267

Fuente: Encuesta
Autor:Elaboración propia

Interpretación:

El 70% de los encuestados indicaron que siempre y cuando el hotel tuviera tanque de retrete con botón de doble descarga ellos siempre utilizarían el botón apropiado mientras que un 14% indicó que nunca lo realiza.

Gráfico 15. Deja la llave abierta del lavado mientras se cepilla los dientes o afeita



Fuente: Encuesta
Autor:Elaboración propia

Tabla XVI Deja la llave abierta del lavado mientras se cepilla los dientes o afeita

	Frecuencia
<i>Siempre</i>	55
<i>A veces</i>	72
<i>Nunca</i>	140
<i>Total</i>	267

Fuente: Encuesta
Autor:Elaboración propia

Interpretación:

El 52% de los encuestados indican que nunca dejan la llave del lavado abierta mientras se cepillan los dientes o se afeitan, mientras que el 21% siempre la deja abierta.

Gráfico 16. En la ducha cierra la llave de agua cuando se está enjabonando



Fuente: Encuesta
Autor:Elaboración propia

Tabla XVII En la ducha cierra la llave de agua cuando se está enjabonando

	Frecuencia	
<i>Siempre</i>	94	Encuesta
<i>A veces</i>	83	
<i>Nunca</i>	90	
<i>Total</i>	267	

Fuente:

Autor:Elaboración propia

Interpretación:

En esta grafico podemos observar que se ha dado un porcentaje similar con cada una de las opciones por lo tanto el 35% de los encuestados indica que siempre cierran la llave de agua cuando se están enjabonando y por otro lado un 34% nunca lo hace.

Resumen:

En las encuestas se pudo comprobar que el cliente si mantiene un buen comportamiento ante este segmento de prácticas ambientales aunque hubo una excepción puesto que el 35% de los huéspedes indicó que nunca cierran la llave de la ducha mientras se enjabonan.

DESECHOS

Gráfico 17. Deposita la basura en los tachos específicos para plástico, papel, orgánico y desechos comunes



Fuente: Encuesta
Autor:Elaboración propia

Tabla XVIII Deposita la basura en los tachos específicos para plástico, papel, orgánico y desechos comunes

	Frecuencia
<i>Siempre</i>	211
<i>A veces</i>	46
<i>Nunca</i>	10
<i>Total</i>	267

Fuente: Encuesta
Autor:Elaboración propia

Interpretación:

El 79% de los encuestados deposita la basura en los tachos específico para plástico, papel, orgánico y desechos comunes que tiene el hotel.

Gráfico 18. Después de leer el periódico lo devuelve para que otro huésped lo lea



Fuente: Encuesta
Autor:Elaboración propia

Tabla XIX Después de leer el periódico lo devuelve para que otro huésped lo lea

	Frecuencia
<i>Siempre</i>	121
<i>A veces</i>	95
<i>Nunca</i>	51
<i>Total</i>	267

Fuente: Encuesta
Autor:Elaboración propia

Interpretación:

El 45% de los encuestados indica que después de leer el periódico lo devuelve al lugar donde lo cogió para que pueda ser leído por otro huésped mientras que un 19% manifestó que nunca lo hace.

Gráfico 19. Prefiere amenities como jabón líquido y shampoo en dispensadores, en lugar de presentaciones descartables



Fuente: Encuesta
Autor:Elaboración propia

Tabla XX Prefiere amenities como jabón líquido y shampoo en dispensadores, en lugar de presentaciones descartables

	Frecuencia
<i>Siempre</i>	122
<i>A veces</i>	72
<i>Nunca</i>	73
<i>Total</i>	267

Fuente: Encuesta
Autor: Elaboración propia

Interpretación:

En este grafico se podrá observar que un 27% de los encuestados no prefieren nunca los amenities de baño en presentaciones descartables, mientras que la mayoría de los encuestados las prefiere en dispensadores.

Resumen:

El consumidor presenta un buen proceder en lo que respecta al depósito de la basura en los tachos de reciclaje, así como la aceptación de los dispensadores de jabón y shampoo, por otra parte el uso de periódico en físico no es tan frecuente en los huéspedes, ya que ellos prefieren leer los periódicos digitales.

Gráfico 20. A la hora de reservar busca hoteles con iniciativas verdes



Fuente: Encuesta
Autor:Elaboración propia

Tabla XXI A la hora de reservar busca hoteles con iniciativas verdes

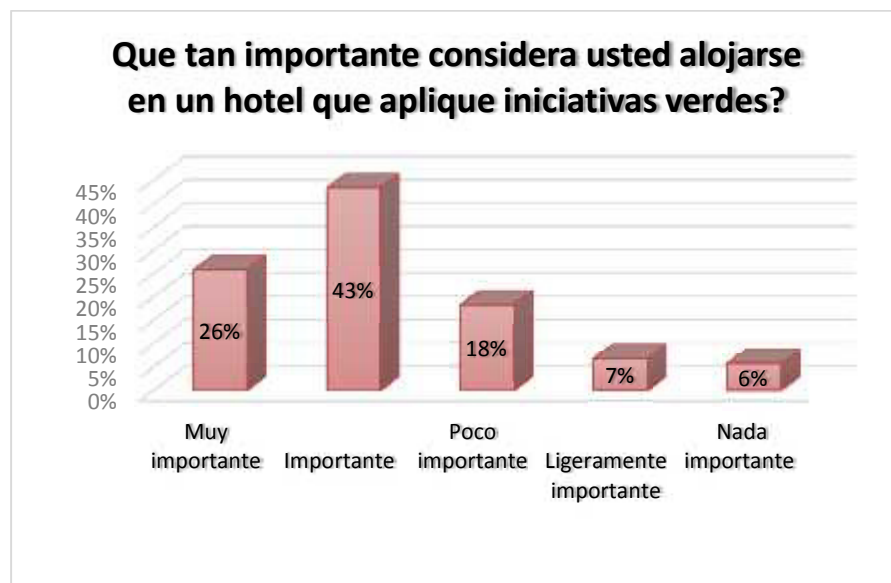
	Frecuencia
Sí	32
No	157
A veces	78
Total	267

Fuente: Encuesta
Autor: Elaboración propia

Interpretación:

Como se puede observar en el grafico el 59% de los turistas indican que al momento de hacer una reserva ellos No buscan hoteles con iniciativas verdes quizás porque muchos desconocen sobre las prácticas ambientales que se aplican en los hoteles y el beneficio del mismo al medio ambiente.

Gráfico 21. Importancia del turista para alojarse en un hotel que aplique iniciativas verdes



Fuente: Encuesta
Autor:Elaboración propia

Tabla XXII Importancia del turista para alojarse en un hotel que aplique iniciativas verdes

	Frecuencia	
Muy importante	69	Encuesta
Importante	116	
Poco importante	49	
Ligeramente importante	18	

Fuente:

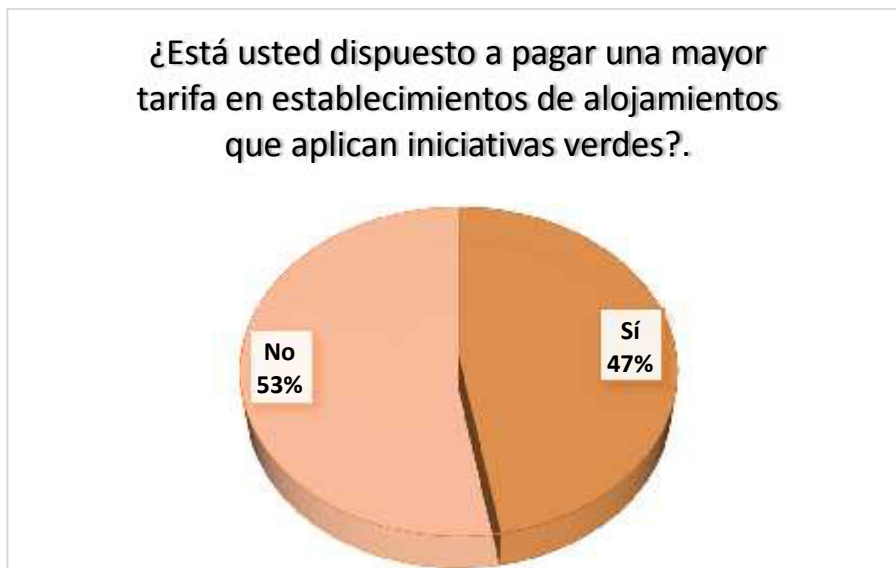
Nada importante	15
Total	267

Autor:Elaboración propia

Interpretación:

El 43% de los encuestados considera que es importante que los hoteles apliquen iniciativas verdes en sus operaciones mientras que un 18% indica que es poco importante.

Gráfico 22. Disposición a pagar una mayor tarifa en establecimiento de alojamiento que aplican iniciativas verdes



Fuente: Encuesta
Autor: Elaboración propia

Tabla XXIII Disposición a pagar una mayor tarifa en establecimiento de alojamiento que aplican iniciativas verdes

	Frecuencia
Sí	126
No	141
Total	267

Fuente: Encuesta

Autor: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo al gráfico podemos observar que los encuestados manifestaron en su mayoría que no están dispuestos a pagar una tarifa superior en los establecimientos de alojamiento que aplican gestión ambiental.

CAPITULO 5

PROPUESTA

Según los resultados de la presente investigación se plantean las siguientes propuestas para incentivar a que el turista adopte medidas ecológicas cuando se hospede en los hoteles de la ciudad en relación a las medidas ambientales que gestionan los ofertantes del servicio de alojamiento:

- Colocar cartillas informativas en las habitaciones acerca de la gestión ambiental que se aplica en el hotel.
- Implementar en las instalaciones de los hoteles sistemas de ahorro energético.

- Implementar interruptores de ahorro de energía en las habitaciones las cuales funcionan con una tarjeta magnética.
- Utilizar sistemas de duchas eficientes las cuales utilizan menor cantidad de agua manteniendo la misma presión.
- No colocar periódicos en las habitaciones pues no es para nada necesario, y es preferible dejarlo en áreas comunes, a su vez dejar una cartilla la que deberá de enlistar las páginas de periódicos nacionales que los turistas pueden leer por internet.
- En vista de que en pocos hoteles las luces funcionan con tarjetas, es aconsejable que los hoteleros implementen estos dispositivos lo que a su vez aumentará el ahorro de energía en cuanto a las luces de las habitaciones.

CONCLUSIONES

A lo largo de la presente investigación logró conocerse el comportamiento de los turistas frente a iniciativas de gestión ambiental en materia de energía, agua y reciclaje que se implementan en los hoteles de Guayaquil. En vista de estos resultados, los turistas tienen un comportamiento ambiental positivo ante las iniciativas aplicadas en los hoteles.

Se observó que los turistas tienen un comportamiento de ahorro frente a las iniciativas de gestión ambiental con respecto a energía, puesto que tienen acciones concienzudas sobre el uso adecuado de la energía eléctrica en las habitaciones del hotel en que se hospedaron.

El cliente maneja parcialmente de una forma adecuada el recurso agua. Por otro lado, los turistas tienen un comportamiento de no desperdiciar el recurso agua cuando hacen uso de las instalaciones del baño en el hotel que hospedaron, aunque a la hora de enjabonarse mientras toman una ducha tienen poca costumbre de cerrar la llave para evitar desperdicio de agua siendo la ducha el lugar donde mayormente se desperdicia agua; por lo tanto las duchas deberían de tipo ahorradoras.

Habría que decir también que en lo que respecta al manejo de desechos la actitud de los turistas es adecuada, ya que tienen conocimiento de cómo poner en práctica las tres "R". Por otra parte algunos de los entrevistados manifestaron que ya no es necesario el periódico en físico puesto que actualmente lo hacen por medio del internet.

Por otra parte, como información adicional los entrevistados manifestaron que durante su estancia en los hoteles en su mayoría encontraron que las instalaciones disponen de grifos de agua temporizada, tachos de reciclaje, detectores de movimiento en los pasillos, asimismo inodoros con descarga de doble flujo.

REFERENCIAS

OMT. (2007). Cambio climático y turismo Responder a los retos mundiales, Organización Mundial del Turismo .Pag. 15,16 Obtenido de <http://sdt.unwto.org/sites/all/files/docpdf/summarydavoss.pdf>.

Martin, J. (30 de Noviembre de 2015). Cambio climático, seis claves sobre la cumbre de la ONU en París, efefuturo. Obtenido de <http://www.efedocanalisis.com/noticia/cambio-climatico-seis-claves-sobre-la-cumbre-de-la-onu-en-paris/>

MINTUR. (2007). Plan de Tour 2020. Obtenido de <http://somosdemocracia.org/plandetur/2007/04/18/plan-estrategico-de-desarrollo-para-el-turismo-sostenible-del-ecuador-al-ano-2020/>

Mintur. (29 de Noviembre de 2015). Ministra de Ambiente expone compromiso para consolidar un “Ecuador más verde”, Andes. Obtenido de <http://www.andes.info.ec/es/noticias/ministra-ambiente-expone-compromiso-consolidar-ecuador-mas-verde.html>.

Fernandez, M. E. (2015). Los retos de la Cumbre de París de 2015, *La energía del cambio*. Obtenido de <http://www.laenergiadelcambio.com/los-retos-de-la-cumbre-de-paris-de-2015>.

Fossati, G. (29 de Marzo de 2011) Conozca quiénes son los consumidores "Lohas" y qué deben hacer las marcas para conquistarlos., Iprofesional.com. Obtenido de <http://www.iprofesional.com/notas/113640-Conozca-quiénes-son-los-consumidores-Lohas-y-qu-deben-hacer-las-marcas-para-conquistarlos>.

Trujillo L., A., & Vera Martínez, J. (Octubre de 2011). Tesis "El consumo verde en México: Conocimiento, actitud y comportamiento", Ciudad Universitaria de Mexico D.F., Obtenido de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xvi/docs/14D.pdf>

Mussio, V. (2012).Calculo de huella de carbono en el sector hotelero, Lets go Internship Obtenido de <http://www.letsgointernship.com/blog/calculo-de-huella-de-carbono-en-el-sector-hotelero>

Organización Mundial del Turismo. (2005). Sustainable Development of Tourism. 20 de Diciembre de 2015, de OMT Sitio web: <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>

Vargas, Elva & Olivares, Alma (2012), “Responsabilidad Ambiental Empresarial: El caso de Hotelera Posadas”. El periplo sustentable, Universidad Autónoma del Estado de México. Publicación número 22, págs. 163 – 188.

Zero Waste Alliance, 2002. Green Hotels: Opportunities and Resources for Success. Obtenido el 28 de diciembre de 2015.

http://www.zerowaste.org/publications/GREEN_HO.PDF

Benson, Jennifer, “Sustainable Strategies for Green Hotels Design”, (2013), Master’s Theses and Doctoral Dissertations, Paper 556. Obtenido el 30 de diciembre de 2015: <http://commons.emich.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1929&context=theses>

Millar, Michelle & Baloglu, Seyhmus, "Hotel Guests' Preferences for Green Hotel Attributes" (2008). *Hospitality Management*. Paper 5. Obtenido el 15 de diciembre de 2015: <http://repository.usfca.edu/hosp/5>

Ecostravel. (2015). Historia de Guayaquil, Recuperado el 15 de Enero de 2016, de <http://www.ecostravel.com/ecuador/ciudades-destinos/guayaquil.php>

Ávila, Reyes y Barrado, Diego, (2005). “Nuevas Tendencias en el desarrollo de destinos turísticos: marcos conceptuales y operativos para su planificación y gestión. *Cuadernos de Turismo*, 15, p. 27 – 43.

Vora, Shivani (2007). Business travelers go Green. *Forbes*. Obtenido el 23 de diciembre de 2015 de: <http://www.nbcnews.com/id/19417697/#.Vov58ILLOFo>

Barrera, Constanza y Bahamondes, Romina (2012), Turismo Sostenible: Importancia en el cuidado del medio ambiente. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, vol. 8, num. 1, 50 – 56.

Área Metropolitana del Valle de Aburrá, Manual de buenas prácticas ambientales (2005). Obtenido el 28 de diciembre de 2015. Área metropolitana del valle de Aburrá, página web servicios institucionales:

<http://www.metropol.gov.co/institucional/Documents1/Ambiental/Produccion%20limpia/Manual%20Buenas%20Practicas%20Ambientales%20para%20los%20Hoteles%20y%20Restaurantes.pdf>

Organización Mundial de la Salud, OMS (n.d.), Temas de salud, Agua, Consultado el 6 de Enero de 2016 en: <http://www.who.int/topics/water/es/>.

Rainforest Alliance. (2012). Buenas Prácticas en Acción, Empresas de Alojamiento. 18 de Diciembre de 2015, de Rainforest Alliance Sitio web: <http://www.rainforest-alliance.org/es/publications/guia-buenas-practicas-empresas-alojamiento>

Buenas prácticas para turismo sostenible (2005) www.rainforestalliance.org - Buenas prácticas turismo sostenible, Recuperado el 21 de Diciembre de 2015. <http://www.rainforestalliance.org/tourism/documents/tourismpracticesguidespanish.pdf>.

Mintur. (16 de Septiembre de 2011). Lexis. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-GENERAL-DE-ACTIVIDADES-TUR%C3%8DSTICAS.pdf>

GAD de Guayaquil. (2015). Guayaquil es mi Destino. Recuperado el 15 de Enero de 2016, de <http://turismo.guayaquil.gob.ec/es/sala-de-prensa/por-primera-vez-guayaquil-cuenta-con-informacion-sobre-el-perfil-del-turista-que-la-visita>

ANEXO

Anexo A Formato de encuesta



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

FACULTAD DE INGENIERÍA MARÍTIMA, CIENCIAS
BIOLÓGICAS, OCEÁNICAS Y RECURSOS NATURALES.

CARRERA DE LICENCIATURA EN TURISMO.



**TEMA DE INVESTIGACIÓN: COMPORTAMIENTO DEL CLIENTE EN HOTELES FRENTE A
INICIATIVAS DE GESTIÓN AMBIENTAL**

Esta encuesta está dirigida a turistas que visitaron la ciudad de Guayaquil y se hospedaron al menos una noche en algún establecimiento de alojamiento de la ciudad.

Objetivo de encuesta: Conocer el comportamiento del consumidor (turista) frente a las iniciativas verdes en los establecimientos de alojamiento en la ciudad de Guayaquil para de esta forma elaborar el perfil del mismo.

PRIMERA SECCIÓN.

Sexo: F M.

Edad: 18 a 25 26 a 35 36 a 45 46 a 50 51 en adelante

Nivel de Instrucción: Primaria Secundaria Universitaria Postgrado Otro

Nacionalidad: _____

Motivo del viaje: Ocio Negocio Visita a amigos Salud Estudios Otro

Número de días de hospedaje: 1 a 3 días 4 a 7 días Más de 7 días

SEGUNDA SECCIÓN.

1. ¿Conoce Ud. Sobre las iniciativas verdes que se aplican en hoteles?

SI NO

2. ¿Qué tanto conoce sobre las iniciativas verdes en hoteles?

Lo suficiente Poco Nada

3. A la hora de obtener información acerca de las iniciativas verdes en hoteles, cuál de las siguientes opciones usted utiliza?. Seleccione al menos dos opciones:

Radio Televisión Internet Periódicos Revistas Turísticas
Revistas
 Amistades Agencias de viaje Guías de turismo Otros

4. Seleccione las siguientes opciones que usted observó durante su estancia en el establecimiento en que se hospedó:

- Tachos de reciclaje
- Reutilización de papel
- Luces de la habitación funcionan con tarjeta
- Grifos de agua temporizada
- Inodoros con descarga de doble flujo
- Detectores de movimiento en los pasillos
- Otros

5. En la siguiente tabla, responda con un según su opinión, lo que realizó durante su estancia en el alojamiento.

Descripción	Siempre	A veces	Nunca
Energía			
Mantiene las luces apagadas mientras no sean necesarias			
Mantiene la temperatura recomendada de la climatización de la habitación.			
Deja la luz encendida cuando duerme en el hotel			
Apaga los equipos electrónicos cuando no se vayan a utilizar en un periodo prolongado de tiempo (descanso, por las noches, etc.)			
Verifica que las luces se hayan apagado cuando sale de la habitación			
Se asegura que este correctamente cerrada la nevera de la habitación (si la tiene).			
Apaga el aire acondicionado una vez que la habitación ha alcanzado una temperatura confortable			
Agua			
Prefiere la ducha en lugar de la bañera			
Re-usa toallas por más de una día			
Si se detecta alguna anomalía en las instalaciones del baño como fugas o goteos usted avisa al personal del hotel.			
Si el tanque del retrete tiene botón de doble descarga utiliza el botón apropiado			
Deja la llave abierta del lavabo mientras se cepilla los dientes o afeita			
En la ducha cuando se está enjabonando cierra las llaves de agua para evitar desperdicios innecesarios			
Desechos			
Deposita la basura en los tachos específicos para plásticos, papel, orgánicos y desechos comunes.			
Después de leer el periódico lo devuelve para que otro huésped lo lea o lo deja en la habitación.			
Prefiere amenities como jabón líquido y shampoo en dispensadores, en lugar de presentaciones descartables			

6. ¿A la hora de reservar hoteles busca establecimientos que aplican iniciativas verdes?

SI

NO

A veces

7. ¿Qué tan importante considera usted alojarse en un establecimiento que aplican iniciativas verdes?

Muy importante

Importante

Poco importante

Ligeramente importante

Nada importante

7. ¿Está usted dispuesto a pagar una mayor tarifa en establecimientos de alojamientos que aplican iniciativas verdes?. Si su respuesta es afirmativa favor pase a la siguiente pregunta, caso contrario la encuesta ha concluido, gracias por su colaboración.

SI

NO

8. Si su respuesta fue afirmativa en la pregunta anterior (7) favor seleccione dentro de las siguientes opciones el porcentaje adicional a la tarifa de la habitación:

25%+

50%+

75%+

100%+

Fin de la Encuesta. Gracias por su colaboración!

Anexo B. Solicitud de permiso para la Autoridad Aeroportuaria de Guayaquil

www.espol.edu.ec

 **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**
"Impulsando la Sociedad del Conocimiento"

Guayaquil, 18 de diciembre de 2015

Ingeniero,
Nicolás Romero
GERENTE DE LA AUTORIDAD AEROPORTUARIA DE GUAYAQUIL
En su despacho.

Estimado Ing. Romero

Por medio de la presente me dirijo a usted para solicitarle comedidamente disponga a quien corresponda autorice a dos estudiantes de la carrera de Licenciatura en Turismo de ESPOL para que puedan realizar encuestas a los turistas en el área de Embarque.

La información recolectada por los estudiantes será utilizada como parte de un trabajo de investigación previo a la obtención de título de licenciado en Turismo.

Los estudiantes asignados para realizar las encuestas se detallan a continuación:

Nombre	Apellido	Nº de Matrícula	Nº de Identidad	Teléfono	E-mail
Ronald	Campoverde Rogel	201109700	0925973372	0960364495	rcampoverderogel@gmail.com
Andrea	Onofre Muñoz	201120137	0930797626	0969471558	andypie18@gmail.com

Si tiene alguna inquietud sobre lo solicitado no dude en contactarme por teléfono 0987484856, o por correo electrónico a gcastro@espol.edu.ec. Agradezco de antemano la generosa ayuda y le reitero en alta consideración.

Atentamente,


MSc. Gabriel Castro Mejía
COORDINADOR LECTUR-FIMCBOR

Adj.: La encuesta

Guayaquil: Campus "García Galindo 15", Es. 15,7 Vía Terminal, conj. para el Café, Torre Códice • Fonos: 09133-7863
Fax: (593-4) 2534629 • Tutores: 239289 - 283341 - 261936 - 253482 - 254780 - 261418 - 245488 - 265484
Campus "San Pedro" Malindi Av. y Juan • Fax: (593-4) 2538251 • Tutores: 253899 - 259827
Quito: Av. E. de Guayas 337-51 y 4. Eje Alero, Edif. Torre Banes, Piso 2 • Códice: 17-01-309 • Tutores: (593-2) 332486 - 336199 - 332531 - 332968 - 336638

Anexo C. Encuesta a turistas extranjeros en el Malecón 2000





Anexo D. Encuesta realizadas a turistas extranjeros en el Aeropuerto de Guayaquil - José Joaquín de Olmedo

