

Buenas prácticas de turismo sostenible en establecimientos de alojamiento en Riobamba, Ecuador

Good Practices of Sustainable Tourism in Lodging Establishments in Riobamba, Ecuador

Paulina Elizabeth Salas Medina 

Universidad Regional Autónoma de Los Andes
Ecuador

ua.paulinasalas@uniandes.edu.ec

Yajaira Katerine Tenelema Sañay 

Universidad Regional Autónoma de Los Andes
Ecuador

tr.yajairakts61@uniandes.edu.ec

Tannia Cristina Poveda Morales 

Universidad Regional Autónoma de Los Andes
Ecuador

ua.tanniapoveda@uniandes.edu.ec

Fecha de enviado: 15/06/2022

Fecha de aprobado: 20/09/2022

RESUMEN: La investigación se realizó en base al tema de las buenas prácticas de turismo sostenible para los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Riobamba, Ecuador. Se analiza la incorrecta gestión turística por la no utilización de las buenas prácticas y el uso parcial del cumplimiento de las normativas, con bajos niveles de responsabilidad social, lo cual ocasiona un deterioro significativo principalmente en el aspecto ambiental. La mayoría de los establecimientos de alojamiento de la región no ponen interés en las buenas prácticas de turismo sostenible, por tal motivo es necesario plantear estrategias que permitan mejorar esta situación. Los resultados obtenidos representan un gran aporte para los establecimientos de alojamiento en el empleo de buenas prácticas de turismo sostenible para mejorar su competitividad.

PALABRAS CLAVE: alojamiento; buenas prácticas; medio ambiente; turismo sostenible.

ABSTRACT: The research was carried out based on the theme of good sustainable tourism practices for lodging establishments in the city of Riobamba, Ecuador. The incorrect tourist management is analyzed due to the non-use of good practices and the partial use of compliance with regulations, with low levels of social responsibility, which causes a significant deterioration mainly in the environmental aspect. Most accommodation establishments in the region do not put interest in good practices of sustainable tourism, for this reason it is necessary to propose strategies to improve this situation. The results obtained represent a great contribution for accommodation establishments in the use of good sustainable tourism practices to improve their competitiveness.

KEYWORDS: accommodation; good practices; environment; sustainable tourism.

Paulina Elizabeth Salas Medina, Yajaira Katherine Tenelema Sañay, Tannia Cristina Poveda Morales

La industria turística es uno de los sectores de más rápido crecimiento de la economía mundial (Lalanguí, Espinoza & Pérez, 2017). El turismo no solo genera crecimiento, sino también mejora la calidad de vida de las personas, aunque este crecimiento puede provocar graves problemas sociales y ambientales. Sin embargo, estos efectos negativos pueden controlarse y reducirse practicando un turismo sostenible.

La Organización Mundial del Turismo (OMT, 2016) define al turismo como «las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a los que su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios o por otros motivos».

Actualmente crece el interés de los ciudadanos y de los gobiernos por proteger el medio ambiente y utilizar los recursos verdes para generar un turismo sustentable que se convierta en una actividad económica rentable y así fortalecer los tres pilares de la sostenibilidad económica, social y medioambiental (Lalanguí, Espinoza & Pérez, 2017).

En este sentido, la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Málaga (2010) define al turismo sostenible como

el equilibrio entre el máximo aprovechamiento que se puede realizar de los recursos económicos, sociales, culturales y naturales de la zona de destino frente a la satisfacción de los visitantes y los impactos negativos que en la sociedad anfitriona o en el medio ambiente se pueden causar. (p.19)

El turismo sostenible está diseñado para mejorar la calidad de vida de la población local, de las personas que trabajan y viven en el destino turístico, proveer mayor calidad de la

experiencia para el visitante, mantener la calidad del medioambiente del que dependen tanto la población local como los visitantes.

El interés por desarrollar un turismo sostenible ha crecido en los últimos años debido a los impactos negativos que está causando el desarrollo del turismo en los destinos que lo practican, viendo la necesidad de conservar los recursos naturales y culturales para que las futuras generaciones puedan disfrutar de un ambiente sano y seguro. Por tal motivo es importante incentivar la aplicación de buenas prácticas ambientales en la industria hotelera.

Ecuador es uno de los países más variados respecto a sus condiciones geográficas. Se encuentra entre los 17 países más diversos del planeta, su flora y fauna son únicas, además de las inmensas selvas de la Amazonía.

En Ecuador, los hoteles que ofrecen un turismo sostenible son muy pocos, y los que existen están en la región amazónica creando un vínculo entre la comunidad y el medio ambiente. Uno de los hoteles más destacados en cuanto a turismo sostenible es el *Napo Wildlife Center*, en el Parque Nacional Yasuní, el cual está considerado como el *eco lodge* más lujoso de la Amazonía del Ecuador. Este hotel es un buen ejemplo de proyecto de turismo sostenible debido a que la comunidad Kichwa de Añangu es propietaria y gestora del hotel, haciendo de este hotel un proyecto socialmente sostenible ya que la comunidad se beneficia de las utilidades generadas por el funcionamiento de este lujoso hotel (Munga, 2021).

En cuanto a la ciudad de Riobamba, la Municipalidad en su interés por fortalecer la calidad turística y convertir a la ciudad en un destino a visitar en el centro del país, reconoció a 11 establecimientos que brindan servicios de alimentación, hospedaje, transporte y productos

Paulina Elizabeth Salas Medina, Yajaira Katherine Tenelema Sañay, Tannia Cristina Poveda Morales

comunitarios de viaje, con el Distintivo R de Buenas Prácticas en Turismo Sostenible. El distintivo se otorgó a través de la Dirección de Gestión de Turismo, contando con un proceso de capacitación y evaluación de los estándares de gestión ambiental, desarrollo sociocultural, manejo económico empresarial y satisfacción de las necesidades y preferencias del turista y visitante, según parámetros establecidos en la Norma de Calidad Turística Local Buenas Prácticas de Turismo Sostenible, desarrollado por la Universidad Nacional de Chimborazo (Villacis, 2019).

En la ciudad de Riobamba existe una inadecuada gestión turística por la no utilización de buenas prácticas de turismo sostenible. Ejemplo de ello, es la falta de controles en las empresas turísticas que ha llevado a la ubicación inadecuada de instalaciones, sobrecarga de edificaciones turísticas e incluso de visitas, desarrollo de actividades turísticas que dañan especies silvestres del área, entre otras.

Por lo tanto, la presente investigación tiene como objetivo analizar la gestión para los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Riobamba mediante el mejoramiento de las buenas prácticas de turismo sostenible.

Métodos

Para el desarrollo de la investigación se diseñó una investigación cuantitativa y cualitativa con la aplicación de métodos empíricos y teóricos.

La población objeto de estudio estuvo conformada por los turistas nacionales e internacionales que visitaron la ciudad de Riobamba los primeros días del mes de enero del 2021 con un total de 2221 turistas, dato que fue proporcionado por la Dirección de Turismo de la ciudad.

De esta población, se seleccionó una muestra de 217 personas a los cuales se les aplicó una encuesta con el propósito de obtener información verídica, obteniendo resultados que se relacionan al tema, como son: el desarrollo del turismo sostenible, manual de buenas prácticas, alojamiento, cuidado al medio ambiente, entre otros temas. Se realizaron 10 preguntas cerradas de opción múltiple.

Además, se realizaron entrevistas a las autoridades que forman parte de la Municipalidad y de la Dirección de Turismo de la ciudad de Riobamba, las cuales permitieron acceder a datos más relevantes sobre el tema. Para la recolección de la información se utilizó la guía de la entrevista, para comprobar si existe la posibilidad de implementar buenas prácticas de turismo sostenible en los establecimientos de alojamiento de Riobamba.

Resultados

La demanda actual de los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Riobamba tiene poco conocimiento del desarrollo sostenible. El 90 % de los turistas nacionales e internacionales encuestados indica que no conoce sobre el desarrollo sostenible y el 10 % restante indica que sí; esto se convierte en un factor más para impulsar buenas prácticas de turismo sostenible, y así lograr que el índice de desconocimiento del tema disminuya, y las empresas hoteleras mejoren sus servicios.

De igual manera, el 65 % de los turistas nacionales e internacionales que visita la ciudad indica que no conocen sobre las buenas prácticas, en tanto que un 35 % indica que sí; los encuestados en su gran mayoría coinciden en que es necesario que exista el conocimiento previo del tema. Este resultado se debe a que varias empresas turísticas y los hoteles de la

Paulina Elizabeth Salas Medina, Yajaira Katherine Tenelema Sañay, Tannia Cristina Poveda Morales

ciudad de Riobamba no poseen o no implementan buenas prácticas en su gestión.

Asimismo, el 65 % de turistas nacionales e internacionales que visita la ciudad de Riobamba indica que no conocen sobre las dimensiones del turismo sostenible, en tanto que un 35 % indica que sí; en función de estos resultados los encuestados en su gran mayoría coinciden en indicar que es necesario que exista el conocimiento previo de este tema, para que se conozcan los beneficios al implementarlos en cualquier negocio.

Por su parte, el 70 % afirma que es necesario implementar buenas prácticas de turismo sostenible en los hoteles, en tanto que el 30 % indican que no. Se destaca que la implementación de buenas prácticas de turismo sostenible mejora el turismo en la ciudad de Riobamba, es decir, que toda la ciudad se

llegaría a beneficiar y así se lograría ofrecer un buen servicio al turista.

Igualmente, el 60 % de los encuestados indica que sí se debe impulsar el turismo sostenible en la ciudad, mientras que el 40 % indica que no. De esto se puede concluir que se debe empezar con los negocios que ofrecen un servicio turístico y poco a poco impulsar a la ciudadanía para llegar a ser una ciudad más consiente con el medio ambiente.

En cuanto al servicio que ofrecen las empresas hoteleras el 60 % de los encuestados afirma que es bueno y el 40 % indica que no. Se destaca claramente que se debería trabajar más en ofrecer un servicio excelente al turista y satisfacer sus necesidades. En la actualidad, para dar a conocer o promocionar un producto se utiliza la tecnología, por tal motivo se debe incentivar a utilizar más estos medios.

Tabla 1. Servicio que ofrecen las empresas hoteleras

Variab les	Opciones	Porcentaje
Bueno	137	60 %
Malo	80	40 %
Total	217	100 %

Fuente: Encuestas aplicadas turistas nacionales e internacionales.

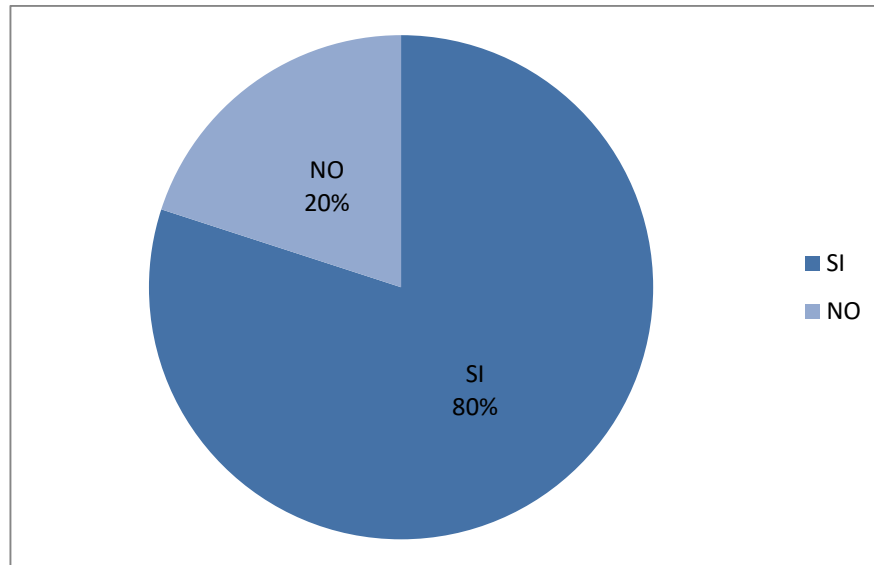
El 90 % de los turistas encuestados afirma que no conocen hoteles que cumplan con buenas prácticas y el 10 % indican que sí; es decir, que son pocos los hoteles que implementan buenas prácticas de turismo sostenible. Esto indica que es necesario dar a conocer mediante la promoción y otras técnicas este tipo de hoteles.

En cuanto al reciclaje en los establecimientos de alojamiento el 75 % de los encuestados indican que debería existir puntos de reciclaje,

mientras el 25 % indica que no, evidenciando Ello indica la necesidad de establecer más puntos de reciclaje.

Con relación a la necesidad de contar con un manual digital de buenas prácticas de turismo sostenible en la ciudad, el 80 % de los encuestados indica que es muy necesario, mientras el 20 % indica que no. Este resultado evidencia la aceptación de la población. Por lo tanto, este manual deberá tener información clara y precisa sobre este tema.

Paulina Elizabeth Salas Medina, Yajaira Katherine Tenelema Sañay, Tannia Cristina Poveda Morales



Fuente: Encuestas aplicadas a turistas nacionales e internacionales.

Figura 1. Información en manual digital de buenas prácticas de turismo sostenible.

En este sentido, el 95 % de los encuestados considera que la elaboración de una guía de buenas prácticas de turismo sostenible disminuirá la contaminación al medio ambiente, en tanto que el 5 % indica que no. Esta herramienta se puede convertir en una ventaja para las empresas hoteleras de la ciudad de Riobamba.

En cuanto a las entrevistas realizadas a las autoridades, en este caso al representante de la Municipalidad de la ciudad de Riobamba, Dr. César Dávalos, este considera que los establecimientos turísticos para aplicar políticas de turismo sostenible en el destino deben establecer paquetes y productos turísticos que promuevan la visita y cuidado del patrimonio natural y cultural de la ciudad. También, considera que la aplicación de buenas prácticas en turismo sostenible mejora la rentabilidad con la utilización de productos reciclables que no afectan al medio ambiente, promoviendo el consumo de servicios de emprendedores locales

y mejorando los procesos internos con disminución del costo de insumos. En este sentido, es importante la implementación de instrumentos tecnológicos e innovadores en el desarrollo de turismo sostenible en la ciudad de Riobamba. Para ello, un factor importante es la cooperación público-privada, sobre todo porque la implementación de buenas prácticas requiere del empoderamiento de sus actores.

Desde el sector público las acciones más importantes para el desarrollo del turismo sostenible en la ciudad es la capacitación continua y la elaboración de nuevos productos turísticos y de calidad con el apoyo de la academia y personal especializado para las capacitaciones. Además, también se puede coordinar la implementación de un manual electrónico de buenas prácticas como una herramienta innovadora y a través del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Riobamba generar la convocatoria y socialización con los prestadores de servicios.

Paulina Elizabeth Salas Medina, Yajaira Katherine Tenelema Sañay, Tannia Cristina Poveda Morales

Por su parte, en la entrevista realizada a la analista de turismo del GAD de Riobamba, Viviana Michelle Ricaurte Terán, indica que los establecimientos turísticos están sujetos a la ordenanza 014-2019 de turismo. Sin embargo, los que se encuentran en el Proceso del Plan Integral de Calidad Turística del cantón, ya aplican políticas de turismo sostenible como parte del proceso de calidad en el área rural para emprendimientos comunitarios y que tiene como características la: R Dorada y Distintivo Q.

Uno de los objetivos de la Dirección de Gestión de Turismo es que, a largo plazo, todos los establecimientos cuenten con un reconocimiento de calidad turística garantizando la aplicación de buenas prácticas de turismo sostenible. En este sentido, un 60 % de establecimientos están preparados para la implementación de buenas prácticas, y apenas un 40 % no llega a obtener reconocimientos de calidad. Por lo tanto, es importante la generación de convenios interinstitucionales y la visita a establecimientos para capacitarlos y que puedan obtener los reconocimientos de calidad que incluye un eje ambiental, que sensibiliza el cuidado ambiental.

Discusión

El turismo sostenible es la actividad que más ha crecido en los últimos años, motivado porque la sociedad moderna le da más importancia al cuidado del medio ambiente. Además, el turismo sostenible promueve la economía local y nacional, buscando la manera de mejorar o mantener el ecosistema y concientizar a los turistas que hagan uso de dichos recursos de una manera consciente (Barrera & Bahamondes, 2012).

El turismo promueve la economía al nivel mundial, dejando efectos negativos como es el

deterioro de los lugares turísticos, sin pensar en un futuro, por tal motivo hoy en día el turismo sostenible busca concientizar a las personas tanto como turistas como las grandes empresas turísticas.

Como mencionan Lalangui, Perez y Espinoza (2017) en la actualidad nuevas empresas se suman a la práctica de actividades de turismo responsable, ecológico y sostenible que garantiza el bienestar del medio ambiente.

Por su parte, de Moraes, Emmendoerfer y Castilho (2013) plantean que el turismo sostenible es un término que ha ganado fuerza a nivel empresarial y mundial desde el siglo pasado. Hoy en día son cada vez más las organizaciones y también los turistas que ven en esto una práctica importante durante el desarrollo de actividades.

El turismo sostenible también conocido como turismo responsable se ha vuelto muy común en varios países y se están sumando otros para tratar de conservar, cuidar, venerar los lugares turísticos para que las futuras generaciones también puedan hacer uso de ellas.

En Ecuador existe un proyecto denominado Karanki Magdalena, donde se han instalado contenedores de basura para mejorar la gestión de residuos, se han plantado 5000 variedades de árboles y se ha instruido a las familias en técnicas de cultivo orgánico, sin usar productos químicos. Los pueblos indígenas aun no conocen el desarrollo del turismo sostenible que favorece la reducción de la pobreza y la preservación de la diversidad cultural y medioambiental (Wohlmuther & Varela, 2018), de ahí que este tipo de experiencia puede servir como modelo o referente para implementar buenas practicas en este sentido.

El proyecto está basado en mejorar las condiciones de vida de la comunidad y generar

Paulina Elizabeth Salas Medina, Yajaira Katherine Tenelema Sañay, Tannia Cristina Poveda Morales

trabajos para las personas que viven en el lugar. En cuanto a la conservación del medio ambiente realizan pequeños cambios que son significativos como es el reciclaje y realizar cultivos orgánicos, comenzado a concientizar a las personas. Hasta el día de hoy las familias locales siguen recibiendo formación y apoyo para entender a los turistas y lograr romper los ciclos de pobreza.

Mediante la aplicación de las encuestas y entrevistas que se realizó, se pudo observar que existe 3 aspectos relevantes. El primero, es que no existe un Manual electrónico de buenas prácticas de turismo sostenible para los establecimientos de alojamiento; el segundo aspecto, es que no hay difusión acerca de las buenas prácticas de turismo sostenible provocando la falta de concientización tanto a los turistas como a la ciudadanía; y el tercer aspecto es que recién la Municipalidad está tratando de trabajar en el tema de buenas prácticas.

Todos estos aspectos ocasionan que la ciudad no sea reconocida como un destino que pueda ofrecer un turismo sostenible. Los establecimientos de alojamiento en la ciudad no cuentan con una guía de buenas prácticas de turismo sostenible y como consecuencia existe el descuido con la protección al medio ambiente y ecosistemas, siendo estos los principales atractivos y productos turísticos que se ofrece al turista.

Conclusiones

El análisis bibliográfico realizado permite decir que el turismo sostenible busca el equilibrio entre la actividad económica realizada por las empresas del sector turístico y el medio ambiente con su biodiversidad.

La aplicación de técnicas e instrumentos de investigación permitió conocer la opinión de las

identidades públicas y de los turistas sobre el tema propuesto. Los resultados obtenidos a través de los instrumentos utilizados en la investigación permiten afirmar que existe la necesidad de implementar buenas prácticas de turismo sostenible en la ciudad de Riobamba, ya que es realmente necesario para las empresas de alojamiento.

El diseño del Manual Electrónico de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para los establecimientos de alojamiento permitirá informar y dar a conocer las ventajas al momento de implementar y así lograr evitar varios aspectos negativos para el medio ambiente.

Referencias bibliográficas

- Barrera, C. & Bahamondes, R. (2012). Turismo sostenible: importancia en el cuidado del medio ambiente. *Revista interamericana de ambiente y turismo*, 8(1), 7. <https://riat.atalca.cl/index.php/test/article/view/218/pdf>
- Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Málaga. (2010). *Estudio de Responsabilidad social empresarial en las empresas turísticas de la Provincia de Málaga*. Málaga: Road Map Excelencia y Responsabilidad.
- de Moraes, W. V., Emmendoerfer, M. L. & Castilho da Costa, N. M. (2013). Las buenas practicas del turismo de base comunitaria en el territorio de la Serra do Brigadeiro (Minas Gerais, Brasil). *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 22 (6), 1074-1093
- Lalanguí, J., Espinoza Carrión, C. R., & Pérez Espinoza, M. J. (2017). Turismo sostenible, un aporte a la responsabilidad social empresarial: Sus inicios, características y desarrollo. *Universidad y Sociedad*, 9 (1), 148-153. <http://rus.ucf.edu.cu>
- Munga, G. (2021). Nature Experience. Obtenido de <https://www.nature-experience-group.com/es/lodges/napo-wildlife-center/>

Paulina Elizabeth Salas Medina, Yajaira Katherine Tenelema Sañay, Tannia Cristina Poveda Morales

Organización Mundial del Turismo. (2016). Panorama OMT del turismo internacional. Recuperado de <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418155>

Villacis, J. (30 de junio de 2019). 11 establecimientos recibieron reconocimiento R de Buenas Prácticas Turísticas. *Riobamba Informa*, 1.

Wohlmuther, C. & Varela, A. (2018). *El turismo y los objetivos de desarrollo sostenible*. Madrid: Organización Mundial de Turismo. <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284419937>

Conflictos de intereses

Las autoras declaran que no existe conflictos de intereses.

Contribución de los autores

Paulina Elizabeth Salas Medina: conceptualización, metodología, redacción-revisión y edición, y aprobación de la versión final.

Yajaira Katherine Tenelema Sañay: conceptualización, redacción-revisión y edición, y aprobación de la versión final.

Tannia Cristina Poveda Morales: redacción-revisión y edición, y aprobación de la versión final.