



# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**

**Facultad de Ingeniería Marítima y Ciencias del Mar**

**“GUAYAQUIL, LAS EMPRESAS TURÍSTICAS Y EL  
DESARROLLO SUSTENTABLE.”**

**TESIS DE GRADO**

**Previa a la obtención del Título de:**

**LICENCIADA EN TURISMO**

**Presentada por:**

**Maryorie Elizabeth Zambrano Hurtado**

**GUAYAQUIL-ECUADOR**

**AÑO**

**2000**

# AGRADECIMIENTO

AL ING. RODOLFO PAZ  
Director de Tesis, por su ayuda y  
colaboración para la realización de este trabajo.

A LA LIC. CLAUDINA BARCO  
Por su ayuda y colaboración.

A LA SRTA. MARIA MORAN  
Por su ayuda y colaboración.

A MI MADRE FANNY HURTADO  
Por su apoyo incondicional, esfuerzo,  
motivación y mucho más.

A MIS HERMANAS  
Ethel y Ana

A JEF MAERIEN  
Mi esposo, por su apoyo, ayuda,  
motivación y entusiasmo.

A todas las personas que hicieron posible este trabajo.

DEDICATORIA

A MI HERMOSO PAIS

A MI FUTURO HIJO

# TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

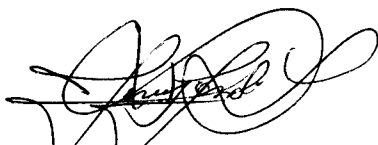
---

*Ing. Bolivar Vaca*  
SUB DECANO DE FIMCM




---

*Ing. Rodolfo Paz Mora*  
DIRECTOR DE TESIS



---

*Msc. Jerry Landivar*  
MIEMBRO PRINCIPAL



---

*Lcda. Leticia Vera*  
MIEMBRO PRINCIPAL

## DECLARACION EXPRESA

“ La responsabilidad del contenido de esta Tesis de Grado, me corresponden exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL ”

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Maryorie Zambrano Hurtado', written over a horizontal dotted line.

Maryorie Zambrano Hurtado

## RESUMEN

El siguiente trabajo de Tesis corresponde a una investigación sobre las Empresas Turísticas que operan en la ciudad de Guayaquil y su relación con el Desarrollo Sustentable, enfocado desde el punto de vista relación empresario-colaborador, empresa y medio ambiente, el rol del gobierno ecuatoriano, el rol de las instituciones educativas.

El trabajo de campo se llevó a cabo en la ciudad de Guayaquil donde participaron veinte empresas previamente seleccionadas del sector turístico. Como principal objetivo tratamos de conocer el actual estilo administrativo de los empresarios y el perfil actual de los colaboradores a través de entrevistas y encuestas.

En la primera parte se revisan todos los fundamentos teóricos del desarrollo sustentable y su relación con el turismo, después se elaboraron dos cuestionarios, uno dirigido a los empresarios y el otro dirigido a los colaboradores. Estos cuestionarios extraen con opiniones libres y preguntas de selección múltiple la visión actual de las empresas turísticas.

A partir de las entrevistas se elaboró el análisis correspondiente donde obtenemos las tablas y cuadros explicativos y comparativos sobre el actual estilo administrativo de los empresarios turísticos y su relación con el desarrollo sustentable, obteniendo así finalmente la Tabla Comparativa de la Sustentabilidad y no Sustentabilidad, trabajo cumbre de esta investigación.

# ÍNDICE GENERAL

	Pág.
RESUMEN .....	I
ÍNDICE GENERAL.....	II
ÍNDICE DE CUADROS .....	III
ÍNDICE DE TABLAS.....	IV
ÍNDICE DE GRAFICOS .....	V
INTRODUCCIÓN .....	1
I. MARCO CONCEPTUAL REFERENCIAL.....	3
1.1 Turismo.- Definición y Criterios.....	3
1.2 Desarrollo Sustentable: Introducción.....	5
1.2.1 Criterios.....	7
1.2.2 Definición.....	17
1.3 Turismo y Desarrollo Sustentable.....	23
1.3.1 Desarrollo Social y Turismo.....	26
1.3.2 Protección Medioambiental y Turismo.....	32
1.3.3 Desarrollo Económico y Turismo.....	38
1.4 Políticas.....	41
II. DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL: CIUDAD DE GUAYAQUIL.....	62
2.1 Caracterización general de la zona de estudio.....	62
2.1.2 Breve reseña histórica.....	62
2.1.3 Guayaquil: Ubicación Geográfica, límites, división política y administrativa.....	71
2.1.4 Guayaquil: Aspecto Social.....	72
2.1.5 Guayaquil: Aspecto Económico.....	79
2.1.6 Guayaquil: Aspecto Cultural.....	86

2.2	Mercado Turístico Guayaquileño.....	89
2.2.1	Oferta Turística.....	89
2.2.1.1	Atractivos Turísticos.....	90
2.2.1.2	Estructura de la Planta Turística.....	91
2.2.1.3	Infraestructura Turística.....	93
2.2.1.4	Superestructura.....	96
2.2.2	Demanda Turística.....	97
2.2.2.1	Demanda Potencial.....	98
2.2.2.2	Demanda Real.....	99
2.2.2.3	Demanda Efectiva.....	99
III.	PROPUESTA: LA EMPRESA TURÍSTICA EN GUAYAQUIL Y EL DESARROLLO SUSTENTABLE.....	102
3.1	Area de estudio.....	102
3.2	Población.....	105
3.3	Teoría del Muestreo.....	109
3.4	Empresas Seleccionadas.....	111
3.5	Perfil administrativo actual del empresario turístico.....	115
3.6	Perfil actual de los colaboradores.....	146
3.7	Rol del gobierno ecuatoriano en el Desarrollo Sustentable Turístico de la ciudad.....	159
3.8	Rol de las Instituciones Educativas y su formación de profesionales-lideres en Turismo.....	163
IV.	ANALISIS DE LOS RESULTADOS.....	168
4.1	Actitudes y Perspectivas sustentables y no sustentables de las empresas turísticas.....	168
4.1.1	Tabla comparativa de la sustentabilidad y no sustentabilidad.....	191
4.2	Planes, estrategias y objetivos a corto, mediano y largo plazo para lograr el desarrollo turístico sustentable de la ciudad de Guayaquil.....	195



CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

ANEXOS

BIBLIOGRAFIA

## ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1	Diferencias en los enfoques de desarrollo "Desde arriba y desde abajo" .....21
Cuadro 2	Principales asentamientos informales de Guayaquil.....70
Cuadro 3	Evolución de la población en Guayaquil 1500-1990 .....74
Cuadro 4	Guayaquil, Población analfabeta.....76
Cuadro 5	Tasa de desempleo urbano en porcentajes, a Nov. 1999.....80
Cuadro 6	Indices del Mercado Laboral, Guayaquil May98-Ago99.....81
Cuadro 7	Población total según condición de actividad Guayaquil Mar-Ago 1999.....82
Cuadro 8	Tasa de desempleo en América Latina, en porcentajes, año 1999.....83
Cuadro 9	Ingreso de divisas.....84
Cuadro 10	Participación del sector hoteles, bares y restaurantes en el PIB.....84
Cuadro 11	Inflación General.....86
Cuadro 12	Organizaciones participantes en la protección medioambiental, Capítulo Guayas.....87
Cuadro 13	Obra ejecutada por el H. Consejo Provincial del Guayas por contrato año 1999.....94
Cuadro 14	Proceso, característica y resultados de la oferta turística.....97
Cuadro 15	Proceso, característica y resultado de la demanda turística.....98
Cuadro 16	Ingreso de Turistas.....100
Cuadro 17	Entrada de extranjeros.....100
Cuadro 18	Inventario de empresas turísticas.....106

Cuadro 19	Resumen inventario empresas turísticas.....	109
Cuadro 20	Lista de las 20 empresas seleccionadas para entrevistas mediante el muestreo sin reposición.....	112
Cuadro 21	Clasificación de las empresas turísticas entrevistadas por actividad y categoría.....	113
Cuadro 22	Entrevistas empresarios: Hoteles Continental, Uni Hotel, Guayaquil, Categoría Lujo.....	120
Cuadro 23	Entrevistas a empresarios: Hoteles Doral, Rizzo, Palace, El Ejecutivo, Categoría Primera.....	121
Cuadro 24	Diferencias y Similitudes entre las respuestas de Hoteles correspondientes a la categoría Lujo y Primera...	124
Cuadro 25	Entrevistas a empresarios: Restaurantes KFC y Mc Donalds, Categoría Primera.....	126
Cuadro 26	Entrevistas a empresarios: Restaurantes TOBIT y TORO ASADO, Categoría Tercera.....	128
Cuadro 27	Diferencias y Similitudes entre las respuestas de Restaurantes correspondientes a las categorías Primera y Tercera.....	130
Cuadro 28	Entrevistas a empresarios: Agencias de Viajes.....	134
Cuadro 29	Entrevistas a empresarios: Aerolíneas.....	136
Cuadro 30	Resultado a la pregunta 1.....	147
Cuadro 31	Resultado a la pregunta 2.....	148
Cuadro 32	Resultado a la pregunta 3.....	149
Cuadro 33	Resultado a la pregunta 4.....	150
Cuadro 34	Resultado a la pregunta 5.....	151
Cuadro 35	Resultado a la pregunta 6.....	152
Cuadro 36	Resultado a la pregunta 7.....	153
Cuadro 37	Resultado a la pregunta 8.....	154
Cuadro 38	Resultado a la pregunta 9.....	155
Cuadro 39	Resultado a la pregunta 10.....	156

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Actitudes y Perspectivas Sustentable y No Sustentable Hoteles Categoría Lujo.....	169
Tabla 2 Actitudes y Perspectivas Sustentable y No Sustentable Hoteles Categoría Primera.....	173
Tabla 3 Actitudes y Perspectivas Sustentable y No Sustentable Restaurantes Categoría Primera.....	176
Tabla 4 Actitudes y Perspectivas Sustentable y No Sustentable Restaurantes Categoría Tercera.....	180
Tabla 5 Actitudes y Perspectivas Sustentable y No Sustentable Agencias de Viajes.....	184
Tabla 6 Actitudes y Perspectivas Sustentable y No Sustentable Aerolíneas.....	187
Tabla 7 Tabla Comparativa de la Sustentabilidad y No Sustentabilidad.....	192

## ÍNDICE DE GRAFICOS

	Pág.
Gráfico 1    Actividades económicas y medio ambiente:interacciones.....	14
Gráfico 2    Multiplicador del ingreso del turismo.....	56
Gráfico 3    Políticas económicas y Políticas ambientales.....	61
Gráfico 4    Proceso general como actividad económica.....	90

## INTRODUCCION

El presente trabajo trata de una investigación sobre el actual estilo administrativo que están llevando las empresas turísticas en Guayaquil enfocado no solo en las relaciones empresario-colaborador, sino también en las relaciones empresa-medio ambiente, el rol y participación del gobierno nacional, el rol de las instituciones educativas, participación comunitaria, entre otros aspectos, para alcanzar el desarrollo turístico sustentable de la ciudad de Guayaquil.

El objetivo principal de esta investigación es llegar a conocer los actuales criterios bajo los cuales se trabaja en el sector turístico y a la vez hacer una propuesta con recomendaciones dirigidas a los empresarios, gobierno, instituciones educativas para lograr promover el desarrollo sustentable y turístico de la ciudad.

Las empresas turísticas no conocen el verdadero significado del desarrollo sustentable, el mismo que abarca puntos tan sensibles como son el factor económico, social y medioambiental. Desarrollando con esta actitud un modelo administrativo tradicional, basado en el consumidor y reflejado en estados financieros al final de año como único indicador para medir el éxito alcanzado.

Por lo tanto, alcanzar los fines del desarrollo sustentable requiere de un cambio total de mentalidad y cultura empresarial, que le permita a la

comunidad donde desarrolla sus actividades mejorar la calidad de vida, luchar por el bienestar común, a sus colaboradores participar activamente del desarrollo de la empresa, otorgarles buen trato, respeto, sueldos y salarios justos, necesarios para llevar una vida digna, proteger los recursos naturales, llegar al compromiso basado en el consenso entre la empresa privada y el gobierno, entre empresario y colaborador.

# Capítulo 1

## 1. MARCO CONCEPTUAL REFERENCIAL

### 1.1 Turismo: Definición y Criterios

En los años 60 la industria turística floreció como un fenómeno mundial que impulsó el desarrollo económico de los países anfitriones lo que fue recibido a brazos abiertos. Los gobiernos miraron en esta actividad un generador de ingresos, divisas, empleo y bienestar local para las regiones con atractivos especiales, lo que permitió impulsar el desarrollo económico mejorando así la calidad de vida de estas comunidades.

#### 1.1.1 Definición

Turismo es una palabra que proviene del latín Tornare, que significa “ Regresar” o “dar vueltas”. Sin embargo la tarea de definirlo requiere de tacto. Se parte de una definición desde el punto de vista social y económico. Así al Turismo se lo define como una actividad económica y de movilización perteneciente al sector terciario de la economía, es decir al sector de los servicios y que consiste en la producción de bienes y servicios



como son alojamiento, transporte, alimentación, distracción, etc. que se venden al turista. Dichos bienes y servicios están interrelacionados, de manera que la ausencia de uno de ellos obstaculiza y hasta impide la venta o prestación de todos los otros.

Tiene además la muy peculiar característica que sólo es posible producirlos en localizaciones geográficas rígidamente determinadas a las cuales se traslada el turista, aunque su venta puede realizarse en el lugar de su producción o fuera de él. De esta manera, al turismo se lo define como una actividad económica conformada por una serie de bienes y servicios, que deben estar interrelacionados, como son: transporte, alojamiento, visitas, alimentación, etc. y que sólo se las puede producir en determinadas localizaciones geográficas que cuentan con aptitud turística denominados atractivos, a los cuales se traslada el turista o consumidor.

### **1.1.2 Criterios**

El concepto de turismo esta íntimamente ligado con la definición de turista. Por eso es necesario dar una definición de este sujeto. Se denomina turista a toda persona que se traslada de su lugar de residencia habitual por un período mayor al de 24 horas y menor al de 180 días, sin participar en los mercados de trabajo y capital de los sitios visitados. Se establece un límite máximo de 180 días, en virtud de que la experiencia demuestra que más allá de este plazo, una persona tiende a participar en el mercado de trabajo o de

capital del sitio visitado y por lo tanto abandona la categoría de turista; excepción hecha a los estudiantes y pensionados no residentes.

## **1.2 Desarrollo Sustentable : Introducción**

A medida que la industria turística se iba expandiendo empezaron a acarrear problemas de diferentes índole, como por ejemplo problemas de tipo social y medio ambiental. Estos problemas afectaron enormemente las culturas locales, indígenas, los pueblitos costeros. Se dió un incremento en la prostitución, robos, uso de drogas, cambios de actitud y de valores, etc. Al mismo tiempo que el medio ambiente sufrió un deterioro originado por el desarrollo de las actividades turísticas por parte de las operadoras y demás empresas turísticas. Esto motivó a las autoridades de los países, la empresa privada, las comunidades locales, la comunidad internacional, etc. a desarrollar políticas de protección medio ambiental y a formar parte activa del desarrollo económico, así como preocuparse por mejorar la calidad de vida de la población.

Esto generó un nuevo concepto de desarrollo llamado actualmente desarrollo sustentable. Pero para entender lo que significa el desarrollo sustentable debemos partir de lo que se ha entendido como desarrollo a través del tiempo. A finales de la década del 40 coincidiendo con el final de la segunda guerra mundial, se asoció desarrollo directamente con el crecimiento económico de una nación. En otras palabras, el desarrollo de un país se lo midió a partir del incremento del PNB per cápita.

Sin embargo todos estamos conscientes de que los patrones predominantes del crecimiento económico de los países en vías de desarrollo se basan en la desigualdad y la injusticia social, a causa de la mala repartición proporcional de la riqueza nacional entre los diferentes sectores y clases sociales. Hay que tomar en cuenta que la mayoría de los habitantes de los países latinoamericanos son pobres y que el ingreso per cápita que teóricamente reciben de acuerdo con los datos oficiales no es real, ya que es un simple promedio matemático y ficticio. Satisfacer las necesidades más básicas, como son: alimento, vestido y vivienda, se convierte en una lucha por la sobrevivencia, especialmente en los sectores rurales, donde aún predominan altos índices de analfabetismo y pobreza.

Partiendo de estos hechos, el mundo entero se ha dado cuenta que el desarrollo de un país no solo significa el aumento del PNB per cápita, sino algo más complejo aún, que es lograr que esta riqueza sea distribuida equitativamente entre la población con el afán de disminuir los altos niveles de pobreza y pobreza extrema que aquejan a la mayoría de los países menos desarrollados, mejorando de esta manera los niveles de calidad de vida y permitiéndole así a la comunidad satisfacer sus necesidades más básicas, disminuir el uso de los recursos indiscriminadamente y lo más importante, otorgarles a las generaciones futuras la posibilidad de satisfacer sus propias necesidades.

### **1.2.1 Criterios**

Así nace un nuevo concepto de desarrollo, conocido actualmente como Desarrollo Sustentable, con el que se persiguen varios objetivos claves, con el afán de mejorar la calidad de vida, lograr que la humanidad se interese por el bienestar común, fomentado en la educación, el desarrollo institucional y la aplicación de la ley, así como también eliminar las influencias, el abuso del poder político y la corrupción, entre otros aspectos.

Con todos los estudios y análisis que suscitó el término sustentabilidad, se ha llegado a una serie de conclusiones, estrategias, objetivos y consensos, que se los ha denominado Estrategias Imperativas y que son claves al momento de alcanzar los niveles de sustentabilidad deseados y estas son :

- 1.- Reactivar la producción
- 2.- Cambiar la calidad del crecimiento
- 3.- Satisfacer las necesidades de empleo, alimentación, energía, agua y salud.
- 4.- Garantizar un nivel de población sustentable
- 5.- Conservar y aumentar la base de los recursos naturales
- 6.- Reorientar la tecnología, manejar el riesgo y
- 7.- Fusionar medio ambiente y economía al momento de tomar decisiones.

Además de estas siete estrategias claves para alcanzar los términos de la sustentabilidad, tenemos tres requisitos básicos para planear el desarrollo sustentable a largo plazo, que son :

- a.- La justa distribución de la riqueza nacional entre todos los sectores sociales
- b.- Conservar la biodiversidad y la productividad biológica de los ecosistemas
- c.- Incentivar el cambio y la autodependencia entre las regiones.

Buscando tener más claro los objetivos ya descritos de las estrategias imperativas, desarrolladas con el afán de alcanzar los niveles de sustentabilidad deseados, vamos a definir en pocas palabras lo que cada uno de ellos persigue a continuación.

Reactivar la producción : El hecho de aumentar el PNB per cápita en los países en desarrollo es una condición necesaria, pero no suficiente para eliminar la pobreza en estos países. La pobreza obliga a las clases sociales más indefensas a usar insustentablemente los recursos naturales, por lo que reactivar la economía nacional es una de las posibles soluciones a este problema.

Cambiar la calidad del crecimiento: Desarrollo sustentable es más que crecimiento, es hacerlo menos material y más equitativo en su impacto; estos cambios son requeridos en todos los países como parte de un paquete de medidas para mantener un stock de recursos naturales. El desarrollo económico y social puede y debería ser mutuamente reforzado, y el gasto

de dinero en educación y salud tendrían sus frutos al incrementar la productividad humana.

Satisfacer las necesidades humanas básicas: La satisfacción de necesidades y aspiraciones es uno de los objetivos más obvios de cualquier actividad productiva. El principal reto dentro del desarrollo sustentable es satisfacer las necesidades básicas como alimento necesarios para la sobrevivencia humana, siendo el empleo el principal vehículo para lograrlo.

Energía es otra de las necesidades humanas básicas, siendo ahora los países en vías de desarrollo los principales actores en el escenario de la tala y deforestación indiscriminada de los bosques en busca de combustibles para cocinar, calentar el hogar, etc. trayendo como consecuencia la desertificación y por ende sus consecuencias sociales como migración campo-ciudad por citar un ejemplo. En general el agua, la salud, la vivienda, son de vital importancia para la sobrevivencia. La deficiencia o carencia de una de ellas pone en peligro la vida humana.

Garantizar un nivel sustentable de población: La sustentabilidad del desarrollo esta íntimamente conectada a la dinámica del crecimiento poblacional. No podemos concebir la idea de desarrollo sustentable si el tamaño de la población y la capacidad productiva medioambiental no van de la mano.

En los países industriales el crecimiento poblacional está por debajo del 1% e incluso hay algunos países donde se ha llegado al 0% de crecimiento poblacional. Sin embargo observamos lo contrario en los países en desarrollo, donde en el año 1985 la población de estos países era 3.7 billones y para el año 2025 podría aumentarse a 6.8 billones.

El índice de nacimientos en los países industrializados ha declinado a causa del desarrollo económico y social incluyendo una mayor participación de la mujer en el mercado de trabajo. Actualmente existen procesos similares de desarrollo que están siendo aplicados en los países pobres donde se están desarrollando programas de educación para la mujer en materia de salud reproductiva, planificación familiar, entre otros aspectos.

Conservar y aumentar la base de los recursos: Si las necesidades básicas que el hombre necesita satisfacer para asegurar su sobrevivencia se basan en los recursos naturales, dichos recursos deberán ser conservados y aumentados, de lo contrario, cómo se explica que el hombre pueda sobrevivir en medio de la nada. La agricultura, la pesca, los recursos forestales ya han sido sobreexplotados por lo que tomar medidas urgentes y formular políticas de conservación debe ser un hecho.

La sociedad está consciente del problema ambiental que hay con el uso de pesticidas, la lluvia ácida, la alcalinización, salinización de la tierra, la pobreza, la falta de empleo, la sobrepoblación, la desnutrición, mortalidad

infantil, etc. Sin embargo, conocer estos problemas que aquejan a la sociedad no es suficiente. Hay que actuar de inmediato empujando y motivando la productividad de un país, aplicando el buen manejo de los recursos, políticas de desarrollo, planes de gobierno, eliminando la corrupción política, distribuyendo justamente la riqueza nacional, creando plazas de empleo, educación, atrayendo la inversión extranjera, entre otros.

Estas alternativas aquí expuestas deben ejecutarse basándose en la planeación y estrategias bien estudiadas, que permitan lograr el desarrollo económico, social y medioambiental, tomando en cuenta la realidad ecológica, convenciendo a la población de esta realidad y buscando su colaboración a la hora de ejecutar los proyectos. Haciéndoles participar de los mismos, la comunidad debe sentir que es parte del ecosistema y no un ente separado, que deben conservar sus recursos naturales y no sobreexplotarlos. Este espacio donde se desarrolla la vida nos provee de los recursos que necesitamos que aseguran nuestra supervivencia y si el desarrollo económico que perseguimos sólo se basa en el papel moneda sin tomar en cuenta la naturaleza, se destruirá la base de su supervivencia.

Se podría elaborar una lista sin fin de problemas ecológicos que están afectando actualmente a nuestro planeta. Tenemos el caso de la sobrepesca, deforestación, contaminación de las aguas, el uso de los recursos de origen mineral, entre otros; pero lo más preocupante es que la opción de limpiar estos desastres contra la naturaleza es una solución



extremadamente cara y para los países en desarrollo muchas veces imposible de pagar.

Reorientando la tecnología y manejando el riesgo: Llevar a cabo cada una de las propuestas arriba descritas requerirá el uso de la tecnología, siendo ésta la llave que conecta al ser humano y la naturaleza. Desde este punto de vista tenemos dos puntos claves que se exponen a continuación.

Primero, en los países en desarrollo se necesita innovar y modernizar la tecnología para que estos países puedan afrontar los retos y desafíos que conlleva el desarrollo sustentable.

Segundo, no todo debe estar orientado hacia modernizar, actualizar e innovar los procedimientos tecnológicos, también debemos enfocar nuestra atención hacia los factores medioambientales.

La tecnología que los países ricos exportan a los países en desarrollo no es adaptable o fácilmente adaptable a las condiciones socio-económicas y de desarrollo que se encuentran ya establecidas y, además no se está haciendo lo suficiente para adaptar estas innovaciones tecnológicas, conservación de energía, informática, biotecnología, entre otras, a las necesidades reales de los países en desarrollo. Esas diferencias deberían ser cubiertas a través del apoyo técnico que los países desarrollados puedan brindar a los países en desarrollo.

Como en toda operación siempre existirá el riesgo a la hora de manejar con responsabilidad y capacidad un proceso tecnológico. Si hablamos del manejo de las telecomunicaciones, la informática, la energía, reactores nucleares, electricidad, etc. debemos entonces tomar en cuenta la aplicación de análisis sofisticados para medir la vulnerabilidad y planes de contingencia en una operación que pueda hacer las consecuencias de una falla o accidente tecnológico menos desastrosas.

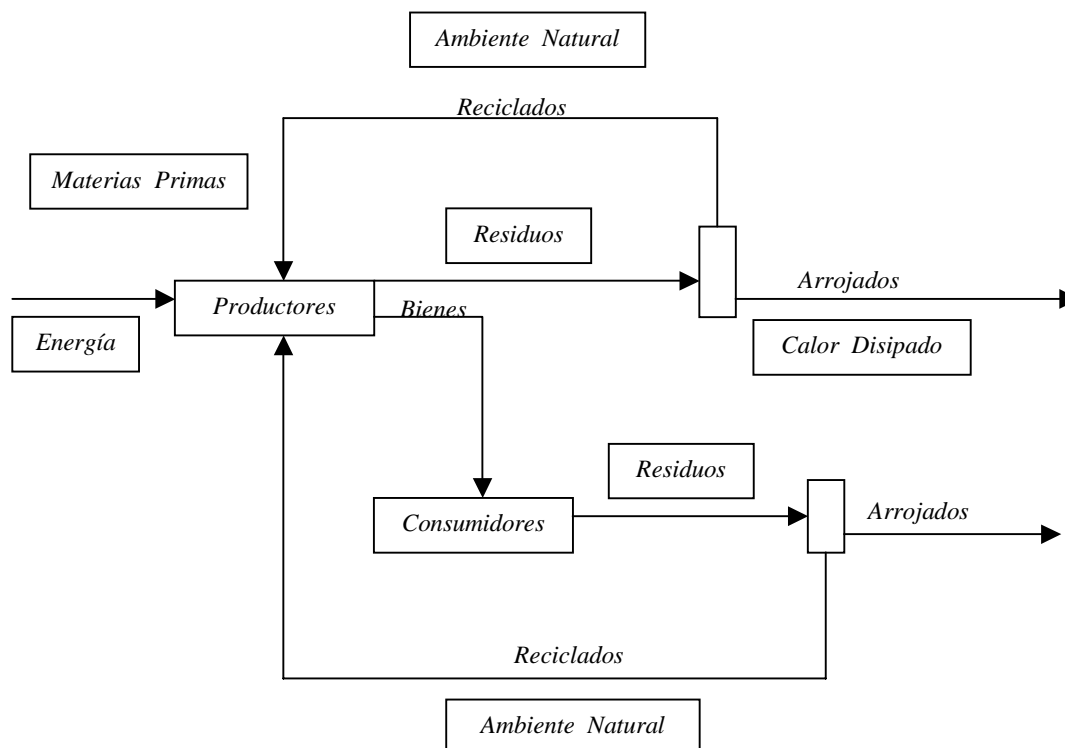
Fusionar medio ambiente y economía al momento de tomar decisiones: Un tema que debe ser común como estrategia de primer orden para alcanzar el desarrollo sustentable, es la integración que se debe dar entre economía y medio ambiente al momento de tomar decisiones.

Según la visión neoclásica ortodoxa, la economía es un sistema aislado que no tiene relación alguna con el entorno ambiental. La economía ecológica considera más bien la economía como un subsistema abierto dentro de un ecosistema finito y cerrado lo que significa que tanto la materia como la energía entran en la economía desde el exterior y sale de la economía al exterior<sup>(1)</sup>.

---

<sup>(1)</sup> UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR. Desarrollo Sustentable y Gestión Ambiental. Universidad Católica del Ecuador, Quito, 1997.

Gráfico N.- 1

**Actividades económicas y medio ambiente: interacciones**

**Fuente:** Universidad Católica del Ecuador, Desarrollo Sustentable y Gestión Ambiental. Quito, 1997.

Los elementos que se encuentran dentro del rectángulo son parte del sistema económico que a la vez se encuentran inmerso en el medio ambiente. Los entes que forman la economía de un país se dividen en dos grandes grupos que son los Productores y los Consumidores. Economía y Medio Ambiente están integrados en el mundo real, porque ésta tiene sus bases en el medio ambiente, en los recursos, en la comunidad y en las

necesidades. Un nuevo orden económico y social, la búsqueda del Desarrollo Sustentable, es sin duda el mayor desafío contemporáneo y la ecología como ciencia intersectorial e intrasectorial constituyen el punto principal de partida para lograr estos objetivos.

Todos estamos conscientes de que el actual modelo de desarrollo económico sólo ha traído miseria, desempleo, daño al medio ambiente, migración, etc. Por lo tanto, si queremos integrar medio ambiente y economía a la hora de tomar decisiones se requerirá un cambio total de actitud y cultura empresarial, así como de objetivos y habrá que establecer convenios institucionales a todo nivel. Pero analizando más a fondo la situación real, podemos darnos cuenta de que existen organizaciones regionales, provinciales, etc. que tienden a trabajar para alcanzar objetivos "sectoriales" y tratan sus problemas de impacto ambiental sobre otros sectores como efectos aislados, tomándolos en cuenta solamente si estos los afectan.

La sola aplicación de la ley no puede lograr incentivar el interés común, para ello se necesita el apoyo y soporte de las comunidades quienes deben participar activamente al momento de tomar las decisiones que afectaran el medio ambiente donde viven, aportando ideas, monitoreando los resultados, evaluándolos, etc. Es tiempo que la comunidad ejerza su derecho a expresar sugerencias, planes, ideas, deseos, sus quejas y no ser parte pasiva del desarrollo. Además de la interrelación entre economía y

medio ambiente, el rol que juega la economía internacional es vital para el desarrollo económico de una nación.

#### **1.2.1.1 Rol de la Economía Internacional**

En los años 70 el crecimiento económico de América Latina fue facilitado por préstamos externos. Dichos préstamos provenían de países industrializados quienes estuvieron satisfechos de conceder préstamos a países en desarrollo pero con una riqueza incalculable en recursos naturales. Luego vinieron los serios cambios en las condiciones internacionales que hicieron la deuda externa insostenible e impagable y la recesión global restringió los mercados exportadores, los niveles de inflación aumentaron y así fue como los países de América Latina cayeron en la trampa de pobreza y deuda eterna.

Desde entonces los recursos naturales que América Latina posee están siendo usados para pagar la deuda a los países industrializados y no para aumentar el desarrollo, el crecimiento económico o elevar los estándares de vida de los latinoamericanos.

En resumen, se podría decir que si gran parte de los países en desarrollo están en peligro de una catástrofe a nivel económico, social y medio ambiental, es esencial que se revitalize el crecimiento económico global.

Para alcanzar niveles de desarrollo en los países del llamado tercer mundo es de extrema importancia que las economías internacionales cumplan el

papel de beneficiar equitativamente a todas las naciones involucradas, para lo cual se deben cumplir con dos requisitos o condiciones básicas que son:

- 1.- La sustentabilidad de los ecosistemas naturales debe ser garantizado, ya que son la base de dependencia de las economías globales.
- 2.- La distribución justa y equitativa de los beneficios entre todas las naciones participantes.

Hasta ahora ambas condiciones no han sido cumplidas. La inequidad y el dominio son condiciones de cada día. Se pueden presentar como soluciones tanto en los países desarrollados como en los países en desarrollo el impulso al crecimiento económico de una forma mas acelerada, el acceso al libre mercado para los productos de exportación de los países en desarrollo, bajar los índices de interés por préstamos internacionales, transferir más tecnología y hacer circular significativamente el capital comercial y concesional, así como también motivar la inversión extranjera.

### **1.2.2 Definición**

El concepto de Desarrollo Sustentable apareció por primera vez en la World Conservation Strategy en el año 1980. Actualmente existen alrededor de 70 definiciones de Desarrollo Sustentable, siendo el clásico y base de otros conceptos desarrollados el de la Comisión Brundtland de 1987, que dice:

Desarrollo Sustentable es aquel que permite satisfacer las necesidades humanas de las presentes generaciones, sin poner en riesgo la capacidad de las generaciones futuras satisfacer sus propias necesidades<sup>(2)</sup>.

Por lo tanto los objetivos del desarrollo económico y social deben ser definidos en términos de sustentabilidad en todos los países, tanto los desarrollados como los que están en desarrollo. El desarrollo involucra una transformación progresiva de la economía y la sociedad. El sendero que nos lleva al desarrollo sustentable en el sentido físico, podría teóricamente ser perseguido aún en una sociedad rígida y de políticas establecidas.

Sin embargo la sustentabilidad física de los recursos no puede ser asegurada a menos que las políticas de desarrollo presten atención a otros tipos de consideraciones, como cambios en el acceso a los recursos y en la distribución a la sociedad de los costos y beneficios.

El clásico concepto de Desarrollo Sustentable de la Comisión Brudtland ha sido enriquecido por otros autores, entre ellos, Sergio Buarque, quién conceptualiza El Desarrollo Sustentable de una manera más operacional como un proceso de cambio social y de elevación de las oportunidades de la sociedad, compatibilizando en el tiempo y el espacio, el crecimiento y la eficiencia económica, la conservación ambiental, la calidad de vida y la

---

<sup>(2)</sup> WORLD COMMISSION ON ENVIRONMENT AND DEVELOPMENT. Our Common Future. Oxford University Press, Oxford, 1987.

equidad social, partiendo de un claro compromiso con el futuro y la solidaridad entre las generaciones.

Cabe destacar que el aparentemente claro y simple concepto de Desarrollo Sustentable de la Comisión ha causado acaloradas discusiones entre teóricos y practicantes del medio ambiente y desarrollo. Sin embargo otros autores señalan que el Reporte Brundtland no examina específicamente que es el significado de necesidades humanas (Redclift, 1992). Las necesidades básicas de sobrevivencia son lógicamente alimento, salud, vivienda y vestido. Pero no está claro cuanto más que sobrevivencia envuelve el término necesidad. La preocupación de balancear el interés de las generaciones presentes y futuras, es más bien un asunto ético. Mucha gente considera que es presunción asumir sobre las necesidades humanas de las generaciones futuras, más allá de una necesidad que sea simplemente biológica.

De ahí que un incremento en las condiciones y calidad de vida del ser humano esten necesariamente conectadas con la calidad del ambiente y la satisfacción de las necesidades básicas con la incorporación de un conjunto de normas ambientales para lograr el desarrollo sustentable, además de formas inéditas de identidad, cooperación, solidaridad, participación y realización, así como de la satisfacción de necesidades y aspiraciones a través de nuevos procesos de trabajo. La rápida aceptación del ideal de



Desarrollo Sustentable no sorprende, desde que este es interpretado de muchas distintas maneras pero con un mismo fin: el ser humano.

En países latinoamericanos el impulso del desarrollo económico con justicia social y sustentabilidad medioambiental, obliga a un diseño de políticas mixtas en el cual, junto a las medidas que persiguen equilibrios macroeconómicos, se de impulso a las potencialidades con que cuenta cada territorio, para lo cual tanto los gobiernos regionales como también los locales, deben desempeñar un rol decisivo que facilite de esa manera la creación de instituciones de desarrollo productivo y empresarial.

De esta manera, como se resume en el siguiente cuadro, mientras las teorías y políticas de desarrollo concentrador señalan el crecimiento cuantitativo y la maximización del Producto Interno Bruto como guías de desarrollo, el enfoque alternativo muestra mayor interés y preocupación por la satisfacción de las necesidades básicas en el territorio, la mejora del empleo, ingreso y calidad de vida, así como la preservación de la base de los recursos naturales y medioambientales.

**CUADRO N.- 1**

**DIFERENCIAS EN LOS ENFOQUES DE DESARROLLO**  
**“ DESDE ARRIBA ” Y “ DESDE ABAJO ”**

<b>ENFOQUE CONVENCIONAL ( DESDE ARRIBA )</b>	<b>ENFOQUE ALTERNATIVO ( DESDE ABAJO )</b>
<p>CRECIMIENTO CUANTITATIVO COMO GUIA: Maximización de la tasa de crecimiento del PIB.</p>	<p>MAYOR PREOCUPACION POR :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mejora en la distribución del ingreso.</li> <li>Sustentabilidad Medioambiental</li> <li>Mejora de la calidad de vida.</li> <li>Mejora de las relaciones laborales.</li> <li>Satisfacción de las necesidades básicas de la población.</li> </ul>
<p>ESTRATEGIA BASADA EN EL APOYO EXTERNO. Inversiones extranjeras, ayuda exterior.</p>	<p>POTENCIACION DE LOS RECURSOS PROPIOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Articulación del tejido productivo territorial.</li> <li>Mayor vinculación del tejido empresarial local.</li> <li>Mayor control del proceso de desarrollo.</li> </ul>
<p>TESIS DEL “ CHORREO ” O DIFUSION DEL CRECIMIENTO A PARTIR DE LOS NUCLEOS CENTRALES. La tesis de la “ Locomotora ” de los países centrales, que tira de los restantes países en desarrollo.</p>	<p>IMPULSO DE INICIATIVAS DE DESARROLLO ECONOMICO LOCAL.</p>

**Fuente:** Albuquerque Francisco. *Desarrollo Económico Local y Distribución del Progreso Técnico*. ILPES, 1996.

Partiendo de estos hechos tenemos un nuevo criterio que compartir, que tiene como base el desarrollo económico local y el desarrollo sustentable, que se conjugan en uno solo para darnos un nuevo término.

### **1.2.2.1 Desarrollo Local Sustentable**

El enfoque del desarrollo sustentable da merecida importancia a los espacios locales como son los Municipios, Barrios, Comunidades, Comités, etc. como espacios territoriales concretos, en donde el *Desarrollo Local Sustentable* es posible.

Sin embargo no toda división territorial desde el punto de vista geográfico es una sociedad local. Para ello esta sociedad local debe reunir ciertos requisitos fundamentales como mínimo, ya sean éstas de tipo económico, social, de identidad cultural-colectiva, así como también ambientales. Ante los actuales procesos de globalización en el mundo y la marcada tendencia a revalorizar las ciudades, las comunidades locales y las regiones, como espacios territoriales desde donde se pueda gestar nuevas formas de desarrollo, el área geográfica territorial se transforma en un camino abierto para ejecutar acciones, porque permite, entre otros aspectos:

- \* Mayor participación de las comunidades al momento de tomar decisiones, con lo que se fortalece la autogestión y la cogestión.
- \* Se establecen medios innovadores para ejecutar la lucha político-ideológica con el fin de establecer proyectos populares.
- \* Se constituyen nuevos canales informativos sobre la problemática social en las propias bases.
- \* Se constituyen foros de discusión sobre los problemas nacionales y su vinculación con los propios problemas que tiene cada sector.

De esta manera podemos darnos cuenta que el concepto *local* no solo abarca la división geográfica y política, porque es mucho más que eso, significa entorno socio-económico-cultural bien definido, donde pese a las diferencias internas se agrupan intereses, identidades y aspiraciones comunes.

Desde este punto de vista, se establece que el término *Local* abarca la realidad comunitaria donde se viven a diario todos los problemas y las dificultades, es donde están presente la problemática, los conflictos, las diferencias étnicas y todas aquellas diversidades con las que conviven las comunidades y sus intereses, que se manifiestan e identifican a la hora de tomar acciones con el objetivo de resolver los problemas.

Partiendo de estos criterios de Desarrollo Local Sustentable la ciudad de Guayaquil es en consecuencia un espacio territorial local, porque sus condiciones económicas, culturales, sociales y políticas son aptas para hacer realidad una propuesta donde se llevará a cabo una investigación con críticas, sugerencias y recomendaciones, en lo que respecta al modo actual de operar que tienen las empresas turísticas que funcionan en Guayaquil, desde el punto de vista de la sustentabilidad.

### **1.3 Turismo y Desarrollo Sustentable**

La actividad turística es de suma importancia a nivel mundial ya que esta industria en expansión representa más del 10% del Producto Interno Bruto

mundial y genera fuentes de empleo significativas en especial en los países en vías de desarrollo; tal es el caso de Ecuador. En los actuales momentos, la actividad turística no se la puede seguir desarrollando de manera aislada, es decir, sin tomar en cuenta comunidades, recursos naturales, valores culturales y es por eso que se está hablando actualmente del término Desarrollo Turístico Sustentable donde se persiguen varios objetivos bien definidos.

Sin embargo existe una variedad de conceptos sobre Desarrollo Turístico Sustentable, siempre partiendo de un mismo punto de vista que es proteger el medio ambiente, hacer partícipes a las comunidades locales e indígenas en asuntos concernientes a sus respectivas comunidades, establecer políticas, consensos, etc.

El desarrollo sustentable abarca criterios amplios que implican lo social, lo económico, lo ambiental y hasta lo institucional. Para alcanzar el desarrollo turístico sustentable se debe considerar los siguientes aspectos :

*Debe ser participativo.*- Esto significa que debe involucrar activamente a la comunidad desde el inicio de la operación turística hasta el monitoreo y evaluación final.

*Debe ser progresivo.*- Esto significa que dicha operación turística debe ser manejada a medida que la comunidad o grupos locales van cogiendo experiencia en el manejo de dichos recursos.

*Debe ser planificado.*- Toda actividad debe ser planeada debidamente, es decir, no se debe hacer nada al azar. Debemos tomar en cuenta que se están poniendo en riesgo los recursos naturales y la participación activa de las comunidades.

*Debe ser integral.*- Se debe considerar el interés y la aptitud que prestan los recursos humanos, naturales, culturales y financieros.

Partiendo de estos aspectos al turismo sustentable se lo ha llegado a definir como una forma de desarrollo que satisface las necesidades de los turistas actuales y de las regiones que visitan y que a la vez protege las oportunidades futuras. Otros consideran que el turismo sustentable debe establecer una especie de equilibrio entre las utilidades económicas que esta actividad le genera a las empresas, las inversiones, la participación de las comunidades locales e indígenas a las que se debe hacer conocer y concientizar acerca de la riqueza natural y cultural que poseen, la protección y manejo sustentable de los recursos, educar, concientizar y difundir información con el afán de sensibilizar tanto a la comunidad como al turista con respecto al tema ambiental.

Otros señalan que el turismo sustentable es una actividad generadora de ingresos económicos, que trata de reducir al máximo el impacto ambiental que genera, a la vez que contribuye de cierto modo a su protección y al

mismo tiempo le genera ingresos económicos a la comunidad local donde se encuentra el atractivo turístico.

### **1.3.1 Desarrollo Social y Turismo**

Aspectos sociales del turismo.- El desarrollo de la actividad turística tiene un impacto social de mucha importancia en los países donde este se desarrolla. Pero estos impactos no son solo positivos sino también negativos. Desde el punto de vista social tenemos que el turismo genera fuentes de empleo, la participación de las comunidades locales, desarrollo de infraestructura, consenso entre el sector privado y el gobierno, genera divisas a la economía nacional, mejora la calidad de vida de las comunidades anfitrionas, etc.

Entre los impactos sociales negativos tenemos: la explotación laboral y hasta sexual de mujeres y niños, el uso de drogas, problemas de identidad y pérdida cultural, entre otros.

Otro problema que enfrentan los pequeños espacios territoriales, sean estos una isla o una comuna con atractivos turísticos, es la excesiva carga de visitantes que ponen en peligro el medio ambiente y la sociedad. Todo impacto social que se considera negativo requiere de políticas de manejo y estrategias adecuadas para prevenirlo y eliminarlo.

La dimensión social del turismo.- Se puede afirmar que las dimensiones sociales del turismo varían de país a país. Sin embargo la intensidad de los impactos sociales que el turismo causa sobre las comunidades depende de

un sinnúmero de factores, como por ejemplo; el tipo de turismo que se desarrolla, el porcentaje de visitantes en comparación con los residentes de una comunidad, las características de la comunidad anfitriona y su flexibilidad socio-cultural.

Entre los impactos sociales que la actividad turística ha causado se podría señalar como las más comunes la explotación de comunidades vulnerables, la pérdida de imagen del destino turístico, cambios en la cultura de los pueblos, etc.

El marketing turístico, motor que empuja el desarrollo turístico, persigue vender un destino cualquiera presentando al mundo una imagen lo más atractiva posible. Usualmente, como en el caso de países latinoamericanos, el marketing turístico vende un país como un destino barato. Esto podría tener consecuencias, no solo financieras sino también implicaciones sociales, porque podría estar promocionando una imagen indeseada para el destino.

Aquí el gobierno de un país debe cumplir un rol importante, como proveer políticas al sector privado para evitar la proyección de una imagen indeseable dirigida al turismo internacional. El interés comercial de algunos no debe ser excusa para proyectar una imagen socialmente inadecuada que podría atraer turistas indeseables, por ejemplo el turismo sexual. Por estas razones, el gobierno debería tener políticas que supervisen el tipo de



publicidad que se proyecta a nivel internacional, ya que podría afectar la imagen del país en general.

En el caso de Ecuador, como un país en desarrollo, recibe turistas en general de países desarrollados, por ejemplo de los Estados Unidos o del continente Europeo, lo cual puede causar un impacto social y económico al crear un sentimiento de envidia de parte de las comunidades hacia el estilo de vida y la riqueza que proyectan los turistas, al mismo tiempo que podría crear un sentimiento de inferioridad a los propietarios de negocios turísticos al momento de ofrecer sus servicios, porque podrían pensar que no están a la altura de los visitantes.

Por otro lado, cuando un destino turístico recibe una afluencia masiva de turistas, esto podría acarrear un problema muy grave como son, vendedores de drogas y prostitutas, y una vez que este tipo de negocio sienta raíces se vuelve difícil eliminarlo, a la vez que el destino turístico empieza a ganarse mala reputación y atraer turistas no deseados. Por otro lado la comunidad local que no participa de estos asuntos empieza a sentirse explotada, ofendida y se empieza a crear un resentimiento y una actitud antagónica hacia el turista. Al mismo tiempo que la comunidad percibe ese incremento en el número de turistas es muy común que los propietarios de negocios eleven los precios de los insumos en general para aprovecharse del turista, sin embargo esto también golpea el bolsillo del pueblo anfitrión causando irritación en la comunidad.

La industria turística en especial hoteles y restaurantes son por naturaleza un consumidor atroz de los recursos naturales, en especial agua dulce y tierra, esto muchas veces a costas de la comunidad local.

“En la provincia del Guayas catorce de los veintiocho cantones que representan a 661.174 habitantes carecen de agua potable y de estos, 588.397 utilizan agua de pozo para consumir <sup>(3)</sup>”

Tenemos además el caso del sector playero ecuatoriano, donde la falta de agua dulce es imperiosa. La comunidad siente que ellos son menos privilegiados que los turistas y muchas veces no logran entender porque un extranjero o un ciudadano goza de la infraestructura y bienes en general que ellos no poseen, como son agua, luz, alimentos y hasta seguridad.

La dimensión Cultural del Turismo.- El más grande deterioro que puede causar la actividad turística se da sobre los valores culturales. Los cambios sociales no tienen lugar de un día a otro, estos ocurren durante un periodo de tiempo. Cambios por ejemplo en los hábitos alimenticios, vestuario, etc. Esto ocurre porque las comunidades y en especial los jóvenes empiezan a imitar lo que ellos ven en los turistas, así como también el uso de la fuerza de trabajo femenina en el sector turístico podría ser visto como un factor liberante de la mujer, cosa que podría trastornar las tradiciones, valores y costumbres.

---

<sup>(3)</sup> TORRES CARLOS. Agua potable insuficiente para 28 cantones de Guayas. El Universo, Mayo 19 de 1999.

En otros casos el desarrollo de la actividad turística puede alterar el estilo de vida tradicional y las observaciones religiosas de la comunidad anfitriona. Probablemente uno de los casos más serios de deterioro cultural se da en los lugares o sitios históricos arqueológicos, donde dichos monumentos no son protegidos y los valores han sido reemplazados por otros o casi han llegado a extinguirse.

La comunidad anfitriona juega un papel muy importante en decidir qué aspectos de su cultura desean mostrar a los turistas y hasta qué límite, para de esta manera proteger su herencia cultural. También tenemos que la barrera del idioma puede frustrar todo intento de acercamiento entre la comunidad y los turistas, así como el conocimiento e intercambio de cultura.

Otro problema muy común es el poco o ningún conocimiento que tienen los turistas sobre el estilo de vida, costumbres, cultura de la comunidad, idioma, etc. al mismo tiempo las comunidades no tienen ningún conocimiento de la cultura de los turistas. Este problema debería tratar de solucionarse con campañas educativas e información.

Cabe destacar que para lograr la motivación de las comunidades para asistir a las campañas educativas se les debe hacer partícipes de los beneficios que deja la actividad turística como una inversión social en ellos mismos. Estamos hablando de creación de empleo, beneficios sociales, infraestructura, etc. de lo contrario dicha campaña no tendrá suficiente éxito.

Existen turistas que viajan por relax y descanso, sin embargo otros lo hace a países lejanos o exóticos para vivir experiencias culturales diferentes; como se podrá apreciar, ambas partes se benefician del turismo, la comunidad y el turista, ya que se genera desarrollo económico, financiero y socio-cultural.

Educación e información son la alternativa para evitar confusiones y choques culturales. A los turistas se debería indicar sobre las normas de conducta aceptables y no aceptables en el país que van a visitar . Esta opción ya ha sido aplicada en algunos países, por ejemplo, en las aerolíneas de Irán se informa a las pasajeras sobre el código de vestir en ese país, en Sri Lanka y al Oeste de Samoa se reparte información en aeropuertos y puertos de desembarque sobre el tipo de conducta aceptable y no aceptable para la cultura de esos países.

Así mismo cabe destacarse que la actividad turística ha hecho que las actividades culturales, tradiciones, ritos y ceremonias cobren más importancia para las comunidades al darse cuenta que estas son también apreciadas por los turistas. Es decir, el turismo fomenta la preservación de la herencia cultural. Finalmente las mujeres de las comunidades también se benefician del turismo ya que ellas pueden participar en el mercado de trabajo como por ejemplo con la elaboración de artesanía, platos típicos, el comercio y otros.

### **1.3.2 Protección Medioambiental y Turismo**

Existe una relación compleja entre turismo y medio ambiente ya que ambas están estrechamente relacionadas y la actividad de una de ellas depende mucho de la otra. Al mismo tiempo el crecimiento acelerado de la industria turística presenta a lo largo de su desarrollo retos encaminados a la protección del medio ambiente, es decir, las fuentes de agua dulce, ríos, lagos, bosques, páramos, playas, parques protegidos, áreas naturales, etc.

Sin embargo, el turismo puede ayudar en muchas circunstancias a la protección del medio ambiente, ya que el desarrollo de las actividades turísticas dependen en gran parte de la conservación de los recursos que constituyen el atractivo turístico.

#### **1.3.2.1 Impactos Medioambientales del Turismo**

Los principales impactos negativos que el desarrollo de la actividad turística causa sobre el medio ambiente son sobre los recursos naturales, recursos biológicos, vida animal, además de contaminación, desperdicios, presión social y cultural que tiene relación con el manejo sustentable de la diversidad biológica.

**Recursos Naturales.-** Los recursos naturales que se encuentran amenazados por el turismo son agua dulce, tierra, paisajes, recursos marinos, la atmósfera, y los recursos locales.

Tierra y Paisaje.- Todo tipo de infraestructura turística así como la actividad turística generan polución, desperdicios, uso insustentable de los recursos. Sin una adecuada planificación y organización al momento de usar los recursos, podría darse una competencia entre la industria turística y otras empresas, sean estas agrícolas o ganaderas por el uso de la tierra, trayendo como consecuencias la erosión del suelo, deforestación, uso no apropiado de la tierra, y hasta pérdida de biodiversidad. Si no se da un adecuado manejo de las actividades turísticas, éstas pueden llegar a convertirse en una amenaza para las áreas más vulnerables, sitios arqueológicos, parques naturales, entre otros.

Recursos Marinos.- Los recursos marinos también son afectados por el desarrollo inapropiado de las actividades turísticas en las zonas costeras. Por ejemplo, aquellas instalaciones turísticas construidas demasiado cerca de la playa contribuyen irremediablemente a la destrucción de la misma, así como a la degradación de su entorno. De hecho existen a lo largo del mundo un sinnúmero de playas que ya han sido destruidas por la construcción no controlada de hoteles, hosterías, restaurantes, marisquerías al pie del mar.

También debemos mencionar que ciertas actividades turísticas recreativas como el scuba diving, snorkeling, la pesca deportiva, pueden traer destrucción a los arrecifes o bancos de coral y la vida marina en general.

Otro grave problema ambiental que enfrentan las playas son las emisiones de desperdicios sólidos y líquidos que la industria turística genera, trayendo como consecuencia la contaminación del mar y pérdida de la vida marina, además de la destrucción de los bancos de coral. Estos hechos ocurren en especial en los países menos desarrollados, pequeñas islas, zonas costeras, etc.

Agua dulce.- A más de los desperdicios sólidos y líquidos que la industria del turismo genera, tenemos que esta actividad es una consumidora intensiva de agua dulce, de hecho cada turista consume por lo menos 200 litros de agua al día, y lo preocupante es que a medida que esta industria se expande, el problema empeora.

Hoteles, restaurantes, hosterías, etc. especialmente aquellos ubicados en la playa son un caso muy evidente de este problema, donde como injusticia social la comunidad muchas veces carece del líquido vital, mientras las empresas turísticas en muchos casos usan y desperdician el agua <sup>(4)</sup>.

Atmósfera.- Los taxis, barcos, aviones, buses y otros medios de transporte usados para el traslado de turistas también podrían ocasionar daños a la atmósfera a través del uso y quema de combustible.

---

<sup>(4)</sup> UNITED NATIONS/ECONOMIC AND SOCIAL COUNCIL. Commission on Sustainable Development (Seven Session: 19-30 April 1999): Tourism and Sustainable Development: Report of the Secretary General. United Nations, New York, 1999.

Recursos Locales.- La actividad turística podría ejercer presión sobre los recursos locales, por ejemplo energía, alimentos, agua, etc. lo cual podría afectar a la comunidad donde se desarrolla la actividad. Por otro lado debemos estar conscientes que la actividad turística depende en su mayoría de la preservación de los recursos naturales que en general constituyen el atractivo turístico por el que una persona se desplaza de un lugar a otro.

Si destruimos los recursos naturales que constituyen el atractivo turístico estaremos destruyendo la base de nuestro propio sustento como empresas y profesionales del turismo. Además, la comunidad local que vivía de esta actividad perderá su fuente de ingresos, incrementándose así el desempleo y como consecuencia la pobreza, las migraciones campo ciudad, la violencia entre otras consecuencias sociales.

#### **1.3.2.2 Fauna y Habitats**

La actividad turística y su desarrollo pueden afectar el desarrollo de la fauna, poner en peligro las especies a causa de la cacería de animales, incendios forestales e incrementar la demanda de combustible, es decir que el turismo amenaza los recursos biológicos por un lado, cuando esta actividad no se la trabaja adecuadamente.

Por el otro, todas las áreas frágiles ecológicamente, por ejemplo parques naturales, bosques húmedos, bosques secos, humedales, manglares, arrecifes de coral, etc. se ponen en peligro con el turismo si éste no es



debidamente planificado y manejado bajo ciertas normas y regulaciones de modo que el desarrollo de estas actividades no amenaze los recursos naturales.

### **1.3.2.3 Polución y Desperdicios**

La actividad turística puede traer por su mal manejo y desarrollo muchos problemas medioambientales, por ejemplo la contaminación de la tierra y las aguas por causa de los desperdicios sólidos y líquidos generados por el turista el mismo que puede llegar a producir alrededor de un kilo de desperdicios al día.

Ecuador en general enfrenta problemas medioambientales a causa de la ausencia de tratamiento adecuado de la basura, ya que de los 214 municipios a nivel nacional solo el de Guayaquil trata la basura mediante el relleno sanitario, dicho sistema se lo viene aplicando desde el año 1993 y tiene vida útil de diez años.

El resto opta por enterrar la basura o depositarla a cielo abierto en terrenos baldíos, carreteras, etc. Sin embargo, el peligro que esta mala práctica conlleva es muy alto ya que al enterrar la basura estamos ocasionando daño al medio ambiente porque el *lixiviado*, que es el líquido generado por los desechos y que tiene un poder de contaminación 30 veces mayor al de las aguas servidas, circula subterráneamente y contamina las fuentes de agua dulce como son ríos, lagos, manantiales, etc.

En nuestro país la construcción de una planta de tratamiento resulta demasiado caro y poco práctico ya que el 20% de la basura es industrial mientras que el 80% es orgánica.

Las ciudades con mayores problemas a causa de la recolección y disposición de la basura en la Costa son Daule, Milagro, Babahoyo, Machala, Quevedo, Vinces, Ventanas y Esmeraldas; en la Sierra son Ambato, Quito, Cuenca, Riobamba y Guaranda <sup>(5)</sup>

Se propone que una solución para los pequeños cantones sería asociarse para desarrollar un proyecto en conjunto que satisfaga las necesidades del conglomerado.

Además de la contaminación del suelo y el agua tenemos la contaminación del mar; podemos citar como ejemplo los cruceros de turismo que pueden llegar a producir más de 70.000 toneladas de basura al año. Las emisiones de CO<sub>2</sub> causadas por los medios de transportes usados para el turismo, calefacción, etc. y finalmente el ruido generado por los medios de transportes.

#### **1.3.2.4 Presión Cultural y Social**

El uso limitado del agua, energía y demás recursos puede generar problemas y competencias entre la industria turística y la comunidad local causando así un impacto y presión social-cultural en la zona de desarrollo turístico.

---

<sup>(5)</sup> PALACIOS S. Basura foco de contaminación. El Universo, Mayo 23 de 1999.

#### **1.3.2.5 Amenazas Medioambientales al Turismo**

El desarrollo de las actividades turísticas se puede ver seriamente amenazado si los recursos naturales que constituyen el atractivo turístico se encuentran poco conservados o destruidos. Esto traería como consecuencia la pérdida de interés por parte de los turistas para visitar estos sitios, además de generar desastres de tipo social a las comunidades, como por ejemplo; pérdida de empleo, pérdida de recursos naturales, olvido por parte de los gobiernos de turno a la hora de invertir en infraestructura, reducción de inversión por parte de la empresa privada, migraciones campo-ciudad en caso de tratarse de zonas campesinas, zonas costeras o fronterizas, entre otros.

#### **1.3.2.6 Contribución del Turismo a la Conservación del Medio Ambiente**

La industria del turismo puede contribuir de muchas maneras a la conservación del medioambiente a través de contribuciones financieras, desarrollo de infraestructura para protección medioambiental y la provisión de administración medioambiental a los parques naturales, áreas protegidas, sitios naturales y culturales ya que estos constituyen la materia prima para el desarrollo de esta actividad.

#### **1.3.3 Desarrollo Económico y Turismo**

La industria turística ha experimentado un crecimiento asombroso a nivel mundial. En el caso de nuestro país la industria turística cada día gana más

importancia por ser un generador de divisas, empleo, desarrolla sectores aislados, ayuda economías locales, mejora la calidad de vida de las comunidades.

En materia turística sabemos que el Turismo se divide en dos campos bien diferenciados que son: El Turismo Nacional o Doméstico y El Turismo Internacional. Sin embargo, el Turismo Internacional es el que más atrae a las empresas turísticas ya que éste genera más divisas, más consumo, más ingresos económicos, mientras que el Turismo Nacional simplemente redistribuye el ingreso nacional entre las diferentes regiones del país.

En términos económicos se puede señalar que uno de los mayores impactos que tiene el turismo en la sociedad, es sin duda, la creación de fuentes de trabajo. Cabe señalar que en los países en desarrollo como en el caso de Ecuador, la industria turística crea muchas plazas de trabajo para la mano de obra semi-calificada y no calificada en los diferentes campos de la Industria Hotelera y de Alimentos y Bebidas. Por ejemplo, en el campo hotelero se crearon 11.3 millones de empleos a nivel mundial en el año 1995. El número de turistas internacionales fue en el año 1997 de 612 millones y se estima que para el año 2020 será de 1.6 billones. Los ingresos para el año 1997 fueron de \$ 443 billones y la expectativa para el año 2020 es de \$ 2 trillones, según datos de la Organización Mundial de Turismo.

Además, hay que reconocer que la actividad turística puede llegar a convertirse en la única manera de generar ingresos para las comunidades locales con atractivos turísticos naturales y culturales que se encuentran abandonadas o totalmente olvidadas por los gobiernos de turno, como en el caso de las zonas costeras de nuestro país, zonas rurales, selváticas y montañosas. Actualmente muchas de ellas se encuentran desarrollando turismo ecológico, agroturismo, etc. y han hecho de esta actividad su medio de sustento económico.

Para concluir cabe señalar que la contribución económica de la actividad turística varía de país a país. Tanto el ingreso de divisas como la creación de empleo a causa del turismo tiende a ser alto en países con economías suficientemente saludables que les permita satisfacer sus necesidades de insumos y bienes dentro del mismo país, es decir sin la necesidad de importar; estamos hablando de materiales y equipos de construcción para la industria hotelera por ejemplo, bienes de consumo como alimentos y bebidas, entre otros.

En el caso de Ecuador lamentablemente dependemos todavía de la importación de ciertos materiales de construcción y bienes de consumo para la industria hotelera que nuestro país no genera.

## **1.4 Políticas**

### **1.4.1 Políticas Sociales**

#### **1.4.1.1 Retos y Políticas Sociales para la Industria del Turismo**

La industria del turismo se ha caracterizado por ofrecer malas condiciones de empleos, bajos salarios, horarios de trabajo irregular y trabajos temporarios dependiendo de las temporadas turísticas de mayor demanda lo que ha traído como consecuencia un servicio de baja calidad. Las víctimas no son solo los turistas sino también los empleados de la empresa hotelera que en un alto número son mujeres, niños y jóvenes sin experiencia que reciben una paga muy baja por su fuerza de trabajo. Ellos en muchos casos pueden llegar a ser víctimas de todo tipo de abuso imaginable.

La Organización Internacional del Trabajo ha adoptado ciertas políticas con miras a la protección de los derechos de los trabajadores. La convención No. 172 trata el tema relacionado a los trabajadores del sector turístico como hoteles, moteles, restaurantes, agencias de viaje, etc. y trabaja en políticas y regulaciones para proteger a los trabajadores sobre temas relacionados a sueldos más justos, pago de horas extras, horario de descanso, vacaciones, etc.

La tecnología moderna que se está usando en las empresas turísticas debe estar bajo monitoreo. Así mismo se debe buscar la justa repartición de la riqueza proveniente del turismo entre empresarios y trabajadores, un estilo de administración moderno que le permita al empleado expresar sus

opiniones e ideas, es decir dar la oportunidad de demostrar capacidad, delegar funciones y responsabilidades.

La industria turística debe interesarse más en su personal, brindarle atención, servicios, seguros, iniciativas sociales. Desde el punto de vista social estos puntos son el reto más grande que tienen los empresarios turísticos hasta el momento y el rol del gobierno es aplicar políticas para que estos se lleven a la realidad.

En muchas áreas turísticas la pobreza es un factor determinante entre la comunidad, lo que obliga a los niños a formar parte de la fuerza de trabajo de muchas empresas turísticas. Dichas empresas deberían tomar acciones para prevenir la explotación de niños, desarrollando políticas a seguir por parte de empleadores y en lo posible evitar la contratación de niños.

Las comunidades locales deben participar activamente en el proceso del desarrollo turístico, de su comunidad, de otro modo tanto las actividades turísticas, los turistas y la comunidad se podrían ver amenazados y los objetivos del desarrollo sustentable quedarían sin ningún efecto.

Las industrias turísticas y también el Ministerio de Turismo deben promover a través de videos, folletos, la internet, stands, etc. temas educativos dirigidos a los turistas a fin de reducir el impacto social que esta actividad puede causar en las comunidades.

#### **1.4.1.2 Retos y Políticas Sociales para los Gobiernos Nacionales**

El gobierno desempeña un papel muy importante dentro del turismo ya que debe implementar políticas que persigan reducir al máximo el impacto negativo que esta actividad económica genera a la sociedad. Además debe buscar la manera de maximizar los beneficios que aporta el turismo a la comunidad en materia económica. Eso significa que el gobierno debe delinear políticas que persigan el bienestar social, por ejemplo aliviar la pobreza, desarrollar los recursos humanos, económicos y financieros, igualdad de oportunidades de empleo tanto para hombres como para mujeres.

Para lograr estos objetivos el gobierno, el sector privado, las ONGs, comunidades anfitrionas, deberán tener políticas coordinadas que beneficien a todos los sectores para así alcanzar el desarrollo sustentable que persigue principalmente el bienestar del ser humano y del medio ambiente.

El gobierno además debería buscar la manera de apoyar e incentivar a la pequeña y mediana empresa turística brindándoles la oportunidad de créditos financieros, acceso a fuentes de comunicación, capacitación, tecnología, ya que la industria turística juega un papel de mucha importancia en la economía nacional al ser fuente generadora de empleo y de divisas logrando de esta manera aliviar la pobreza de las comunidades anfitrionas.



Así mismo hay la necesidad urgente de proteger a las comunidades locales, indígenas, su herencia cultural, su integridad como seres humanos. La manera de lograrlo sería poniendo un límite a la cantidad de turistas que pueden entrar en un año y por otro lado es importante que la comunidad decida sobre lo que ellos están en capacidad de ofrecer al turista, en como hacerlo y hasta qué límite. Así como la comunidad debe participar en las decisiones, debe también participar de los beneficios que deja el turismo como son la creación de empleo, beneficios a sus comunidades, obras de infraestructura, etc. De otro modo cualquier intento para incentivar la participación de la comunidad sería en vano.

#### **1.4.1.3 Retos y Políticas Sociales para la Comunidad Internacional**

La comunidad internacional debe ofrecer a los países en desarrollo asistencia internacional técnica y financiera para apoyar a las pequeñas y medianas empresas a alcanzar sus objetivos. Incrementar y fortalecer sistemas que permitan monitorear las actividades y la coordinación internacional para lograr establecer contacto entre el gobierno, la empresa privada y las comunidades con el objetivo de promover el turismo desde el punto de vista positivo y reducir o por lo menos minimizar el impacto negativo que esta actividad puede causar a la sociedad.

Además, debería ofrecer soporte y asistencia técnica a las pequeñas islas y comunidades costeras y finalmente debería promover soporte internacional

con el afán de prevenir y controlar la explotación de personas en especial mujeres y niños.

#### **1.4.2 Políticas Medioambientales**

##### **1.4.2.1 Retos y Políticas Medioambientales para la Industria Turística**

La industria turística tiene un gran reto que enfrentar y este es transformar su actividad económica en una actividad sustentable, incorporando nuevos valores éticos, una nueva filosofía y métodos administrativos así como métodos de prevención y reducción de desperdicios, además de manejo y uso sustentable de los recursos naturales.

Trabajar en consenso con la comunidad y el gobierno. Al momento de tomar decisiones, es de mucha importancia que se involucren dueños de negocios turísticos, el personal de la empresa y la comunidad anfitriona y en lo posible los clientes. Es decir, todos debemos ser partícipes en decidir qué es lo mejor para de ese modo desarrollar una actividad que sea sustentable de los recursos, sean estos humanos, naturales, económicos, etc.

Para lograr el desarrollo sustentable es necesario trabajar en un ambiente de compañerismo y consenso total entre las comunidades locales, el gobierno con sus ministerios involucrados en el turismo, otras empresas privadas y las organizaciones internacionales.

Las empresas turísticas pequeñas, medianas y grandes deben desarrollar e integrar a sus actividades un sistema que les permita llevar una planeación,

control y manejo medioambiental y al mismo tiempo un monitoreo de las actividades, así como tomar todas las medidas necesarias para disminuir el impacto ambiental negativo que causa el turismo, una forma de lograrlo sería usando materiales locales y tecnología apropiada a las condiciones del lugar.

A través del marketing turístico se debe promover el interés por proteger el medio ambiente, las culturas locales, sitios arqueológicos, etc. Promover el desarrollo turístico sustentable entre turistas y empresas turísticas es el principal reto que deben enfrentar las empresas de turismo ya que estas deben darse cuenta que el manejo de los recursos naturales y culturales sustentablemente salvaguardan su materia prima que les permitirá seguir trabajando en el futuro. Además tenemos que la iniciativa propia y la autoregulación por parte de las empresas turísticas es una manera importante de alcanzar los objetivos del desarrollo sustentable, es decir códigos de conducta medioambiental, programas innovadores, motivación, iniciativa voluntaria entre otros aspectos.

Así mismo, cualquier iniciativa privada para promover el desarrollo sustentable turístico por parte de las empresas turísticas necesita ser monitoreada, evaluada y reportada para así conocer el progreso sustentable y medioambiental que la iniciativa logró.

Dentro del ámbito internacional The International Hotel Environment Initiative liderada por 12 de los hoteles top del mundo y establecido en el año 1992 promueve el manejo sustentable en la industria hotelera de diferentes maneras; por ejemplo, promueve los beneficios económicos que se pueden obtener del manejo medioambiental con la comunidad hotelera internacional, desarrolla material de entrenamiento hotelero en el campo de la sustentabilidad y publica una revista llamada *Green Hotelier* que promueve la toma de conciencia en el manejo sustentable de los recursos.

#### **1.4.2.2 Retos y Políticas Medioambientales para los Gobiernos Nacionales**

El gobierno nacional juega un papel muy importante en el alcance de la sustentabilidad por parte de las empresas turísticas al emitir y hacer cumplir políticas. Sin embargo uno de los retos más importantes que debe enfrentar el gobierno es promover el desarrollo turístico de una manera que logre maximizar económica y socialmente las influencias positivas que el turismo pueda ofrecer y disminuir en lo posible cualquier impacto negativo sobre el medio ambiente que el turismo pueda generar.

Además se debe tomar en cuenta que el desarrollo turístico sustentable no debe impedir el desarrollo sustentable en otros sectores de la economía de un país. No todos los esfuerzos deben ir encaminados sólo a lograr el desarrollo turístico sustentable, también hay que prestar atención a otros sectores.

El cambio de cultura empresarial al momento de operar por parte de los empresarios turísticos para lograr el desarrollo turístico sustentable debe cambiar irremediablemente. Sin cambio no hay progreso y para lograrlo el gobierno deberá ejercer su poder al aplicar y desarrollar políticas que empujarán hacia el cambio. La manera de lograrlo sería creando un plan clave o desarrollando unas estrategias bien estudiadas con sus pro y sus contras, a la vez estos planes deberán estar reforzados y apoyados en políticas reguladoras apropiadas que permitan evaluar, elaborar regulaciones y estándares medioambientales para el turismo.

El gobierno además debe aplicar políticas y sanciones a toda empresa turística sin importar su tamaño para alcanzar el manejo sustentable de los recursos, así como regular y a veces hasta prohibir el desarrollo del turismo masivo en áreas ecológicamente y culturalmente sensibles; y solo permitir su desarrollo si estas empresas cumplen los requisitos para la protección del medio ambiente.

El gobierno deberá ser justo y severo al momento de aplicar su poder. Cualquier proyecto de desarrollo turístico en especial en áreas costeras y demás zonas sensibles deberá contar con una evaluación medio ambiental, además de políticas y criterios para que bancos privados y compañías de seguros concedan préstamos financieros y de seguros; esto sería una manera de incentivar planes de evaluación medio ambiental que actualmente forman parte de cualquier proyecto turístico.

El gobierno debe apoyar y motivar la participación de las comunidades locales, indígenas, afro-ecuatorianas, etc. para que participen activamente en la planeación, desarrollo y manejo del turismo como actividad económica y sustentable.

El control y toma de acciones por parte del gobierno hacia cualquier empresa de transporte turístico terrestre, aéreo, acuático, etc. que atente contra el medio ambiente debe ser persistente. Su papel es obligar a los medios de transporte incorporar nuevos métodos, sistemas o unidades que reduzcan al máximo posible cualquier impacto medioambiental negativo que el normal desarrollo de sus actividades puede causar al medio ambiente. Impactos como por ejemplo, emisiones de CO<sub>2</sub>, desperdicios de combustibles en el mar, emisiones de desperdicios sólidos, líquidos, etc. que ponen en peligro especies marinas, playas, destrucción de la capa de ozono, calentamiento de la tierra, entre otros, por lo tanto deben ser reducidos.

Para lograr los objetivos del desarrollo sustentable es necesario que tanto el gobierno como la empresa privada trabajen en conjunto elaborando programas y redes que permitan distribuir material informativo y educativo sobre el desarrollo sustentable, la protección del medio ambiente, de los recursos, etc. entre las comunidades, turistas, empresas, etc. Cualquier tipo de actividad que persiga la protección medioambiental debe ser apoyada. Tal es el caso de los Organismos No Gubernamentales que han colaborado

en muchos casos a lograr estos fines a pesar de la falta de apoyo y financiamiento.

El gobierno debería apoyar, motivar y promover la iniciativa de la empresa privada a través de incentivos como por ejemplo premios, certificados verdes, placas, títulos verdes, etc. que declaren una empresa turística como apoyadora del desarrollo sustentable.

Desde el punto de vista local y teniendo en cuenta que muchos problemas medioambientales son altamente localizados en áreas específicas, es necesario que las entidades gubernamentales locales tomen acción y promuevan programas de protección y capacitación a nivel local.

#### **1.4.2.3 Retos y Políticas Medioambientales para la Comunidad Internacional**

La comunidad internacional es ente importante en el desarrollo del turismo y puede cumplir diversos papeles dependiendo de los países donde pueda ofrecer su ayuda. En el caso de Ecuador, como un país en desarrollo, la comunidad internacional juega un papel vital en lo económico, financiero, social, medioambiental, turístico, entre otros campos.

Tratándose de desarrollo sustentable en el campo del turismo, la comunidad internacional enfrenta uno de los retos más importantes que es brindar asistencia técnica, apoyo y cooperación financiera a gobiernos en especial de los países en desarrollo, economías en transición, para promover el

desarrollo turístico protegiendo medio ambiente y recursos naturales, así como maximizar los beneficios y potenciales del turismo en lo económico, social y cultural.

La comunidad internacional a más de brindar asistencia técnica, apoyo y cooperación financiera para desarrollar políticas, regulaciones, códigos de conducta medioambiental, etc. en los países en desarrollo debería desarrollar sistemas y programas que permitan monitorear y evaluar a las empresas turísticas con reportes estándares internacionalmente reconocidos.

Los organismos internacionales como el PNUMA y la OMT han jugado un papel muy importante al promover entre las empresas turísticas acciones que persiguen como objetivo el desarrollo sustentable.

Dichos organismos han puesto en práctica el desarrollo de información y distribución de material educativo sobre el tema medioambiental, códigos y normas de conducta sustentable para hoteles, entre otros. UNICEF desarrolló en Tena un programa en conjunto que permite el funcionamiento de un parque denominado República Ecológica de los niños.

El gobierno de los Estados Unidos entregó 2,4 millones de dólares al país para el proyecto de protección ambiental en la Reserva Ecológica Cotacachi-Cayapas, aporte económico sumado a los 10 millones de dólares que ya forman parte del programa y que tiene como objetivo la conservación de la biodiversidad a través de la participación de grupos locales <sup>(6)</sup>.

---

<sup>(6)</sup> FONDOS PARA LA PROTECCION AMBIENTAL. El Universo, Mayo 19 de 1999.



Tenemos además programas como PATRA que esta auspiciado por el Ministerio de Medio Ambiente y Fiannciado por el BID con \$ 14,000,000. Estos ejemplos son muestras de cómo la comunidad internacional apoya el desarrollo de nuestro país de muchas maneras.

### **1.4.3 Políticas Económicas**

#### **1.4.3.1 Retos y Políticas Económicas para la Industria del Turismo**

La industria turística dentro del esquema económico tiene un rol prioritario ya que el desarrollo de sus actividades en zonas con falta de apoyo gubernamental les permite invertir, producir y generar ingresos destinados al engrandecimiento de su economía local desde el punto de vista económico, mejorar su calidad de vida desde el punto de vista social y fomentar el desarrollo sustentable con planes y políticas de manejo y monitoreo medioambiental adecuados. Sin embargo, el principal factor que determina el éxito o fracaso en una región es la inversión pública o privada.

En el caso de Ecuador existen muchas zonas o áreas con potencial turístico pero que no han sido explotados sustentablemente y tampoco han tenido una promoción adecuada, por lo tanto los inversionistas nacionales y extranjeros consideran que invertir en sectores como estos es muy riesgoso. Esto significa que la actividad turística no puede despegar hasta que el sector público se prepare para el arranque de la economía local.

En Ecuador año 1992, del total del crédito otorgado por el sistema bancario-financiero, el 34.05% fue destinado al comercio, bares, hoteles y restaurantes, de los cuales 47.16% se destinó a Guayas, el 26.21% al Pichincha, 9.77% al Azuay, 4.07% a Manabí y 3.5% al Oro<sup>(7)</sup>

Además la empresa turística privada, que se compone de la empresa nacional y la empresa extranjera, tiene un papel crucial en el desarrollo turístico ya que invierte, produce, genera empleo y toma decisiones que pueden ser decisivas para el crecimiento económico del área de destino turístico. Así mismo las empresas internacionales al utilizar redes de proveedores nacionales como materiales, insumos, bienes, etc. están ayudando al desarrollo económico local.

Esto se lograría a través de el desarrollo de ciertas conexiones entre las empresas para ayudar a retener las divisas originadas en la actividad turística. En el ámbito nacional, casi la mayoría de las pequeñas y medianas empresas turística son negocios familiares que enfrentan grandes retos al adaptarse a las tendencias internacionales. Estas empresas deberían desarrollar estrategias que les permita ganar y asegurar mercado, basado en la planeación apropiada e investigación de mercado para conocer los gustos, preferencias y tendencias y así diseñar las estrategias de venta de su producto, sin olvidar que al momento de ofrecer sus servicios deberán ser

---

<sup>(7)</sup> MENDIETA MONICA. Turismo Religioso y Comercio Informal: Ejes para una propuesta de población y desarrollo local sustentable en el cantón Guachapala. Universidad de Cuenca, Cuenca, 1998.

de calidad porque solo así podrán ser empresas competitivas. Además el turismo como fuente generadora de empleo cumple un papel de importancia denominado *efecto multiplicador del turismo*, ya que se producen otras actividades en cadena para satisfacer la demanda del producto turístico.

Así con el turismo no solo se genera empleo en las empresas turísticas como hoteles, restaurantes, agencias, aerolíneas, etc. sino que también se desarrollan otros sectores de la economía como el sector agropecuario que nos provee de materia prima e insumos para la actividad turística de Alimentos y Bebidas, el sector artesanal que tendrá la oportunidad de ofrecer sus productos a los turistas y el sector comercial que proveerá al turista de productos varios, como por ejemplo una tienda con productos de playa con toallas, bronceadores, gafas de sol, gorras, etc. o un pequeño negocio de revelado y venta de rollos fotográficos, boutiques, etc.

El Turismo como fuente generadora de ingresos: Según J. C. Holloway el turismo es una fuente generadora de ingresos por la razón siguiente:

la contribución del turismo al ingreso de un área se intensifica por un proceso conocido como multiplicador del ingreso del turismo (TIM), el cual surge porque el dinero gastado por los turistas en el destino será vuelto a gastar por los que lo reciben, aumentándose el total. El multiplicador es el factor mediante el cual el gasto del turista se incrementa en este proceso:  
 $MIT=1/Proporción\ de\ fugas$  <sup>(8)</sup>

---

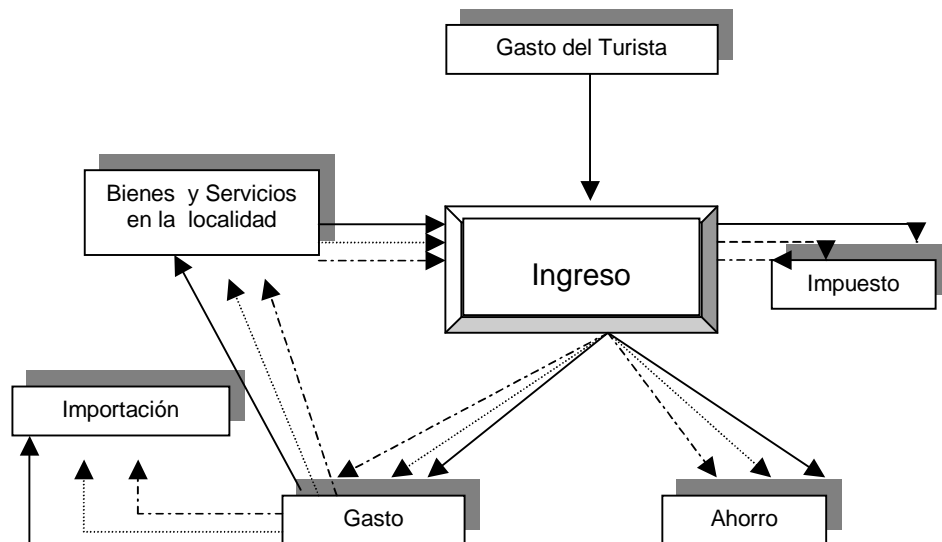
<sup>(8)</sup> HOLLOWAY J.C. El Negocio del Turismo. Editorial Diana, México, 1997.

De esta manera el ingreso económico generado por el turismo será redistribuido de diferentes maneras pero en dos direcciones definidas que son conocidos como:

Redistribución social.- Proporciona ganancias o ingresos a diferentes capas sociales, que a su vez lo usarán como *gastos* (familiar, gobierno), *importaciones* (gastos dentro y fuera de la localidad ) o lo destinarán al *ahorro* para invertirlo a futuro.

Redistribución Territorial.- Repartiendo los ingresos en los diversos lugares donde se desarrolla el turismo.

**Gráfico N.- 2**  
**Multiplicador del ingreso del Turismo**



1era. Circulación: —————>  
 2da. Circulación: .....>  
 3era. Circulación: - - - ->

**Fuente:** HOLLOWAY, J.C. EL NEGOCIO TURÍSTICO. Editorial Diana, México, 1997.

La industria turística debe prestar atención al recurso humano, que es el factor más importante en el crecimiento económico de una nación. Este recurso necesita de una adecuada capacitación, entrenamiento y desarrollo que le permita no solo mejorar la calidad del servicio que ofrece al turista, sino también desarrollar su propia capacidad, talentos y experiencia.

Finalmente aquellas empresas turísticas consideradas medianas y pequeñas, especialmente las agencias de viajes y aerolíneas domésticas deberían contar con los últimos avances de la tecnología que les permita

competir con éxito tanto con las empresas nacionales como con las extranjeras.

#### **1.4.3.2 Retos y Políticas Económicas para los Gobiernos Nacionales**

El gobierno nacional puede ayudar a la industria turística alcanzar su desarrollo económico, a través de la implantación de políticas que atraigan la inversión extranjera, impulsen a la empresa nacional trayendo los últimos avances tecnológicos al país. Al mismo tiempo dichas políticas deben asegurar que el turismo es una actividad debidamente planeada y manejada de manera tal que reduzca al máximo los impactos económicos, sociales, culturales y medioambientales que podría causar.

Las inversiones extranjeras sólo pueden ser atraídas si el país se maneja bajo un ambiente económico y medioambiental estable, que le brinde al inversionista seguridad y confianza para invertir. Otra manera en que el gobierno puede asegurar el éxito de las empresas turísticas y la competitividad a nivel internacional es asegurándose que sus políticas de migración sean flexibles para de esta manera permitir que personas de diferentes nacionalidades puedan viajar al país por visita y para proveer de insumos a las empresas de turismo en el caso de ser necesario, ya que lo ideal es que las empresas turísticas se abastezcan dentro del país para retener las divisas. El gobierno además debería brindar un ambiente de seguridad, confianza y facilitación al turista, así como el uso de la moneda sin problemas, como en nuestro caso a través de la dolarización.

El gobierno al dotar de infraestructura por lo menos básica, como carreteras, puentes, agua potable, telefonía, luz, etc. está apoyando el desarrollo no solo de la empresa turística, sino también de otros sectores como la industria, las comunidades, etc. Este constituye uno de los retos más importantes para el gobierno nacional en el caso de Ecuador.

Existen además muchos lugares con potencial turístico a los que lamentablemente el gobierno no ha dotado de la infraestructura básica, trayendo como consecuencia la pérdida de interés por parte de inversionistas y turistas con las consecuencias sociales de desempleo, migraciones campo-ciudad e internacional en muchos casos, delincuencia y resentimiento social.

Es importante señalar que los beneficios económicos que genera el turismo sean distribuidos equitativamente en la comunidad anfitriona, es decir donde se desarrollan las actividades de las empresas turísticas. La manera de lograrlo sería que el gobierno emita políticas y regulaciones para que las empresas turísticas capaciten, entrenen, motiven y empleen fuerza de trabajo local.

Es normal que la actividad turística tenga su temporada alta y baja, sin embargo el reto que enfrenta el gobierno es encontrar maneras para que la actividad turística permanezca en alto durante todo el año. Por ejemplo, se puede desarrollar formas alternativas de turismo. La idea es tratar en lo

posible que la comunidad no quede desempleada durante la temporada baja.

#### **1.4.3.3 Retos y Políticas Económicas para la Comunidad Internacional**

El turismo como actividad económica crece a pasos agigantados y la comunidad internacional debe cumplir un papel de apoyo y soporte técnico y financiero, en especial en los países en desarrollo. Con respecto al campo de la informática y sus avances tecnológicos, así como las telecomunicaciones, los sistemas de reservaciones, el uso del internet, sistemas de distribución global, etc. la comunidad internacional tiene un papel muy importante que desempeñar, ya que a través de programas de capacitación y entrenamiento es posible lograr esos objetivos.

La comunidad internacional y los países donantes deberían incrementar el apoyo técnico y financiero en el campo turístico para alcanzar los niveles de desarrollo deseados. Además, cabe señalar que los organismos internacionales como el Banco Mundial, el PNUD entre otros ya han jugado un rol importante al conceder préstamos financieros al gobierno para invertir en el desarrollo de infraestructura, herramienta vital para facilitar el desarrollo normal de las actividades turísticas.

Las instituciones financieras multilaterales, como el Banco Mundial y El Fondo Monetario Internacional y las instituciones financieras regionales como el Banco Interamericano de Desarrollo deberían dar prioridad en primer lugar a aquellas estrategias que permitan el desarrollo financiero y

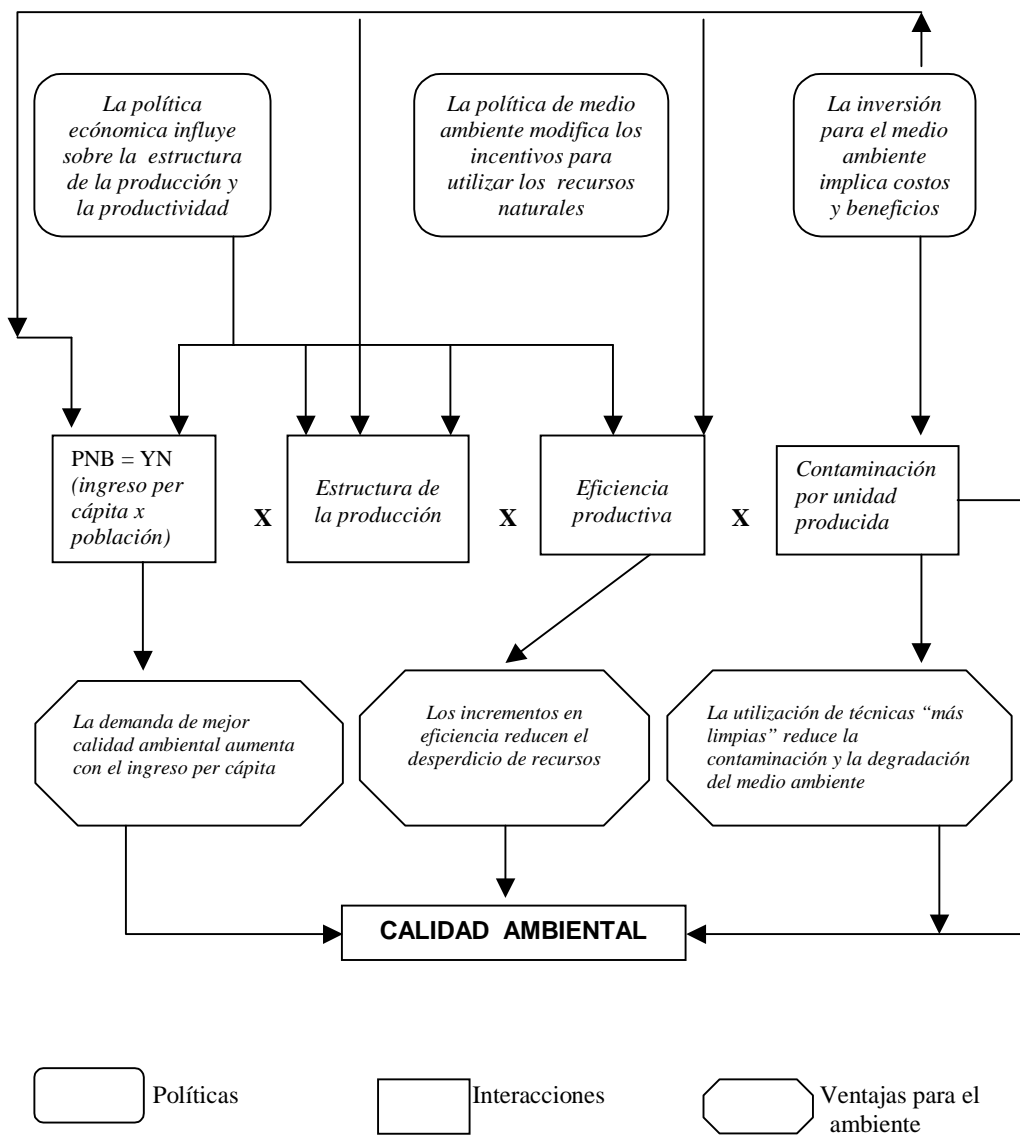


medioambiental del turismo a través del financiamiento de proyectos para infraestructura, provisión de servicios modernos de telecomunicaciones, entre otros que le permitan a la empresa turística competir a todo nivel.

#### **1.4.4 Las Políticas Públicas**

Los problemas ambientales se pueden mejorar de alguna manera si las empresas hacen uso de tecnologías menos nocivas, sin embargo es necesaria la intervención del Estado para que emita políticas públicas que proteja los intereses de la comunidad. En el gráfico a continuación se puede apreciar que existe una estrecha interrelación entre las políticas económicas, ambientales y la calidad de los recursos lo que demuestra claramente que no existe incompatibilidad al combinar lo económico y medioambiental.

Gráfico N.- 3

**Políticas Económicas y Políticas Ambientales**

**Fuente:** Universidad Católica del Ecuador. Desarrollo Sustentable y Gestión Ambiental. Quito, 1997.

## Capítulo 2

### 2. DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL: CIUDAD DE GUAYAQUIL.

#### 2.1 Caracterización general de la zona de estudio

##### 2.1.1 Breve reseña histórica de Guayaquil

La ciudad de Guayaquil tiene una historia rica en tradiciones, leyendas, conflictos y tragedias, que forman parte de la herencia cultural de un pueblo con miras hacia el progreso y la lucha en la búsqueda de la libertad. Para estudiar brevemente la historia de esta ciudad se seguirá el siguiente orden cronológico:

- a.- Historia de la Antigua Provincia de Guayaquil
- b.- Primer esquema urbano de Guayaquil
- c.- Conformación de barrios en Guayaquil
- d.- Guayaquil : La Herencia Urbana
- e.- Guayaquil destruida por el incendio

### **2.1.1.1 Historia de la Antigua Provincia de Guayaquil**

Por *Antigua Provincia de Guayaquil* se denominó lo que fue El Gobierno (1763-1820), La Provincia Libre ( 1820-1822) y el Departamento de Guayaquil (1822-1861), que incluyó lo que ahora se conoce como las provincias del Guayas, Manabí (1824), Los Rios (1860) y la parte que corresponde a la faja del Litoral de El Oro (1884).

Es decir, abarcó toda la costa, a excepción de la Provincia de Esmeraldas, el área donde nacen los ríos Esmeraldas, Daule y Palenque, que pertenecían al Corregimiento o Cantón Quito. Quevedo que perteneció a Latacunga y el cantón de Santa Rosa perteneciente al Corregimiento o Provincia de Loja.

El extraordinario crecimiento poblacional que experimentó Guayaquil en aquellos tiempos se debió a una revolución demográfica entre indios y mestizos de la subregión Manabí-Santa Elena y por la fuerte corriente migratoria de la sierra hacia la costa, atraídos por la pepa de oro.

El crecimiento demográfico, social y económico que experimentó Guayaquil la convirtió en una ciudad más fuerte, permitiéndole así liberarse del yugo español el día 9 de octubre de 1820 y al mismo tiempo le permitió encabezar la liberación del resto del país. Cabe recalcar que sin dicho cambio Guayaquil no habría logrado nada.

### **2.1.1.2 Primer esquema urbano de Guayaquil**

**En 1692 Cabildo delineó ciudad:** Desde la fecha de la fundación de la ciudad de Guayaquil hasta el año 1605, la ciudad creció de una manera muy lenta y solo recién en el año 1692 el Cabildo aprobó la delineación de la Ciudad Nueva y el reparto de solares. Para la Ciudad Nueva se adoptó el esquema urbano de plano en damero. Partiendo de la Plaza Nueva, que ahora es el actual Parque Seminario, ubicada en el centro de la ciudad.

La Ciudad Nueva tuvo un trazado que abarcó al norte la calle Luque, al este la calle Pichincha hasta aproximadamente la calle García Avilés, al oeste se encontraba la plaza; al interior de las manzanas se dividieron los lotes y se estableció que cada solar tendría treinta varas en cuadrado, al sur la calle Mejía, luego se aseguró la defensa de la ciudad cercándola de trincheras y fosos tanto por el norte-calle Luque como por el sur-calle Mejía.

Con este trazado, la Ciudad Nueva lució ordenada, regular y diferente. El problema vino después que la ciudad fue trazada, ya que la tarea de convencer a los pobladores de mudarse de sector era ardua, por lo que se aplicaron una serie de tácticas. Guayaquil se dividió en dos partes. Ciudad Nueva y Ciudad Vieja, ambas separadas además de la distancia y cinco esteros por la imagen muy particular que cada una proyectó. Ciudad Nueva, con una imagen ordenada y regular de trazado a cordel y Ciudad Vieja de imagen irregular, laberíntica y desordenada, hechos ocurridos a finales del siglo XVII.

**La consolidación de la Ciudad Nueva :** La Ciudad Nueva de Guayaquil experimentó en el siglo XVII dos etapas de crecimiento. La primera de consolidación dentro de los límites físicos establecidos por el Municipio y la segunda de expansión fuera de estos límites.

Después de este periodo de consolidación por el que atravesó la ciudad de Guayaquil, paso a la segunda etapa que fue la de expansión física, si analizamos los planos del año 1770 y el de 1772 con el de Alcedo de 1741, la diferencia que se podrá observar es notable en cuanto al tamaño de la ciudad de aquel tiempo.

El crecimiento de la ciudad en aquella época fue desorganizado, sin embargo con el pasar del tiempo se la intentó integrar al trazado regular de la ciudad, a pesar de la dificultad que representaban la presencia de los esteros.

### **2.1.1.3 Conformación de barrios en Guayaquil**

La Ciudad Nueva continuó creciendo y esta llegó a convertirse en barrios de artesanos, pescadores, mercachifles y sirvientes, con edificaciones viejas, a pesar de las fuertes inversiones en dotación de infraestructura. A fines del siglo XVIII los barrios de Guayaquil se podían diferenciar y agrupar en 6 sectores, cada uno con sus respectivas características y poblado por personas que tenían afinidades como por ejemplo el oficio de subsistencia, clase social, etnia, etc. Dichos barrios eran conocidos como El Barrio del

Puente, el Barrio del Astillero, La Ciudad Vieja, La Ciudad Nueva, el Barrio del Bajo y el Barrio Nuevo.

#### **2.1.1.4 Guayaquil: La herencia urbana**

Para estudiar mejor la ciudad de Guayaquil y entender su evolución tanto demográfica, económica como política, se las separó en: La ciudad del siglo XIX y La ciudad del siglo XX.

*La Ciudad del Siglo XIX.-* Guayaquil duplicó su área entre mediados y fines del siglo debido a su crecimiento poblacional y físico, así en el año de 1886 esta alcanzó 226 hectáreas y en el año 1903 llegó a 460 hectáreas. Las obras públicas no se hicieron esperar y se dotó a la ciudad de alumbrado, empedrado de calles, se instalaron monumentos, plazas, mercados y teatros, entre otros.

La ciudad continuó creciendo hacia el oeste, la gente del campo llegó atraída por el boom cacaotero y hacia el puerto por las diferentes actividades portuarias y la construcción de obras públicas. Sin embargo, aún se diferenciaban las dos ciudades. La Ciudad Nueva que tenía un trazado en damero y la Ciudad Vieja que se ubicaba a las laderas del cerro. Guayaquil experimentó una cuadruplicación y empezó a surgir un nuevo fenómeno, la segregación social y espacial, hecho que ocurrió desde el año 1861 a 1899.

*La Ciudad del Siglo XX* .- A fines del siglo XIX y principios del XX casi el 90% de la producción cacaotera y el 80% de las exportaciones del país salían por Guayaquil. A inicios del siglo XX empezaron a funcionar los tranvías eléctricos y se ejecutaron obras como el acueducto que trasportó agua dulce desde la vertiente de Agua Clara hasta el Barrio Las Peñas, haciendo un recorrido de 84 kilómetros.

Además, factores como el gran incendio de 1896 que casi arrasó con las dos terceras partes de la ciudad influyeron en el primer intento de planificar la ciudad de Guayaquil y para 1922 y 1929 el proceso de urbanización se aceleró por lo que absorbió flujos migratorios movidos por la crisis económica debido a la caída del cacao, que azotó el país en aquellos tiempos. Sin embargo por el año 1950 la ciudad continuaba creciendo hacia al norte y sur por barrios ricos y al suroeste por barrios pobres, hecho que trajo como consecuencia una marcada segregación social y espacial.

Por los años 50 y 60 llegaron migrantes de todos los rincones del país atraídos por el boom bananero y petrolero, por lo que la ciudad continuó creciendo de manera desordenada. El Cabildo intentó la planificación física espacial y establecer el orden urbano sin embargo estos planes no dieron resultado.



### **2.1.1.5 El crecimiento poblacional y territorial “ La dispersión urbana”**

La ciudad de Guayaquil continuó experimentando un crecimiento paulatino de sectores populares en una forma desordenada lo que provocó el caos urbano existente hasta los actuales momentos. Sin embargo, este crecimiento tiene marcadas etapas y épocas dentro del proceso de expansión guayaquileño que se dio a partir del siglo XX.

Año 1950.- Alrededor de los años 50 como resultado político y además climático, el Ecuador gracias a la United Fruit, se convirtió en un país bananero. Durante esta época la dispersión urbana en Guayaquil se aceleró, los edificios que se usaron para trabajar el cacao y que estaban siendo usados como viviendas “ Tugurios ” se demolieron y se les dió otro uso, los solares vacíos se transformaron en garajes o centros comerciales y la gente pobre que vivía en el centro de la ciudad se cambió al suburbio suroeste.

Años 60-70.- Durante el periodo agroexportador la Avenida 9 de Octubre cumplía un papel de poca importancia comercial para Guayaquil ya que en su mayoría estaba poblada de casonas señoriales perteneciente a la burguesía de la época. Al contrario la Avenida Malecón fue el corazón de los negocios de la ciudad en aquellos tiempos, ya que en ella se concentraban las entidades bancarias, públicas, casas comerciales exportadoras e importadoras, pero a partir de los años 60-70 la Av. 9 de Octubre cobró una marcadisima importancia, convirtiéndose en un

verdadero eje estructurador. Así también se demolieron edificios antiguos y en su lugar se edificaron construcciones para el sector de servicios, y los terrenos vacíos se usaron como garaje.

Año 1970.- Con el boom petrolero que experimentó el país por la década de los 70, se dieron nuevos asentamientos de viviendas populares como son Los Guasmos, con una superficie actual de aproximadamente 2600 hectáreas, además de Mapasingue y Prosperina.

Años 70-80.- En esta época el Banco de la Vivienda así como empresas privadas desarrollaron programas de viviendas hacia el sur en los sectores de Acacias, Esteros, Saiba, Almendros, Pradera, entre otros y al norte la Alborada, Guayacanes, Garzota, Ceibos, etc.

Años 80-90.- La parroquia Ximena se incrementó en un 52%, mientras entre los años 82 y 90 el Suburbio Oeste ( Parroquia Febres Cordero ) presentó una tasa de crecimiento del 0 % debido a la falta de espacio físico, por lo que aquellas familias que no encontraron un espacio para vivir en el suburbio se fueron a la parroquia Tarquí, la cual incrementó su porcentaje de habitantes en un 112,6% como consecuencia de este movimiento migratorio. Por último en el 86 comenzó la invasión de Bastión Popular y en los 90 la invasión Flor de Bastión y la Isla Trinitaria.

En el cuadro a continuación podremos apreciar los principales asentamientos informales de Guayaquil con el número de habitantes que

tenía en aquella época y con la evolución que presentan la presencia de nuevas barriadas.

## CUADRO N.- 2

### Principales asentamientos informales de Guayaquil

NOMBRES	CENSO 1982	CENSO 1990
Guasmo	164.710 hab.	179.947 hab.
Fertisa-Malvinas	18.565	75.073
Isla Trinitaria		18.146
Suburbio Oeste	332.295	335.314
Cerro Santa Ana	9.550	8.754
Alegría Juan Montalvo		48.642
Mapasingue	42.745	67.465
Prosperina - Pancho	24.360	46.331
Jácome		38.913
Bastión Popular		4.579
Flor de Bastión		3.685
Los Vergeles		11.771
Paquisha	10.809	8.913
Pascuales	50.907	0
Duran (*)		
<b>TOTAL</b>	<b>653.941</b>	<b>847.533</b>

(\*) En el censo del 82, Durán era Parroquia del Cantón Guayaquil.

Fuente: INEC, Cifrando y Descifrando Guayas. Quito, 1996.

#### 2.1.1.6 Guayaquil destruida por el incendio

Las casas que se construían en Guayaquil eran de madera con techos de paja, lo que las convertía en propensas a incendiarse en cualquier descuido. Así, el día sábado 10 de noviembre de 1764 ocurrió uno de los hechos más tristes en la historia de Guayaquil. El incendio se propagó a las casas vecinas; casi al caer la tarde, la ciudad entera ardía en llamas a excepción

de la Real Contaduría y Hacienda, El convento de San Francisco, El Hospital Juan de Dios y el Colegio de la Compañía de Jesús cuya salvación permitió que no se incendiaran las casas ubicadas detrás del colegio. El incendio arrasó con unas 135 casas afectando seriamente otras 16. Hay que recalcar que en aquellos tiempos los carpinteros tenían la función de bomberos y que la comunidad formaba cadenas humanas para pasarse baldes de agua proveniente del río.

### **2.1.2 Guayaquil: Ubicación Geográfica, Límites, División Política y Administrativa**

La ciudad de Guayaquil se encuentra ubicada en la parte occidental del Río Guayas y cuenta con un área de 5.184,3 Km<sup>2</sup> cuenta además con un clima Cálido húmedo, sin embargo el elemento climático se compone de una serie de factores, caracterizados principalmente por la altitud, la temperatura y la precipitación. Así tenemos que la ciudad de Guayaquil se encuentra ubicada entre los 4 y 7 metros de altura sobre el nivel del mar, con una temperatura que fluctúa entre los 22° C (73° F) a 33° C (100° F) siendo los 25° C la temperatura promedio y una precipitación pluvial con un promedio anual de 1141,4 m.m.

Hidrografía.- El Río Guayas es el eje hidrográfico de la provincia del Guayas, con una cuenca de 36 mil Km<sup>2</sup> de extensión, siendo sus principales afluentes los Ríos Daule y Babahoyo. A su vez el Río Babahoyo es alimentado por los Ríos Vinces, Pueblo Viejo, Zapotal y Yaguachi. El Estero

Salado es una importante entrante de mar donde es posible la observación de manglar, flora y algunas especies faunísticas.

Orografía.- Los cerros Las Cabras, Santa Ana, El Carmen que se encuentran ubicados en la ciudad de Guayaquil, forman parte de la cordillera costanera que se vincula con la de los Andes. Esta cordillera que tiene una extensión aproximada de 400 kilómetros continúa al noroeste con el nombre de Chongón-Colonche y Manglaralto todavía en la Provincia del Guayas y avanza hacia Manabí y Esmeraldas. El clima que predomina es el cálido tropical o tropical húmedo con una temperatura de 25° C aproximadamente.

#### **2.1.2.1 División Política y Administrativa**

Guayaquil cuenta con 21 parroquias de las cuales 16 son parroquias urbanas y cinco son rurales. Las parroquias urbanas son: Ayacucho, Bolívar, Carbo, Febres Cordero, García Moreno, Letamendi, Nueve de Octubre, Olmedo, Roca, Rocafuerte, Sucre, Tarqui, Urdaneta, Ximena, Chongón y Pascuales. Las parroquias rurales son: Juan Gomez Rendon o Progreso, Morro, Posorja, Puná y Tenguel.

#### **2.1.3 Guayaquil: Aspecto Social**

##### **2.1.3.1 Pobreza**

Se define a la pobreza como la incapacidad de satisfacer las necesidades básicas de alimentación, vestuario, vivienda, educación y salud. Sin embargo para medir los niveles de pobreza que afectan a la población

ecuatoriana no solo se lo mide por el ingreso per cápita sino también por los niveles de mortalidad, morbilidad, ingesta alimenticia, desnutrición, analfabetismo, nivel de escolaridad, tipo de vivienda, grado de hacinamiento, acceso a fuentes de trabajo y disponibilidad de servicios básicos como agua potable, alcantarillado, eliminación de aguas servidas, energía eléctrica, educación básica y atención a la salud.

Estudios recientes han demostrado que uno de los principales problemas que enfrenta el Ecuador es la pobreza, la misma que afecta al 65% de la población del país, siendo el sector rural el más afectado y factor que se considera como la principal causa del deterioro del medio ambiente.

### **2.1.3.2 Población**

La población es la asociación de personas que se autoreproducen y desenvuelven las actividades de su vida en el marco de determinadas comunidades sociales. La población es la base de las actividades económicas, es ella la que está cambiando o conservando los recursos naturales y por tanto está produciendo conflictos e impactos en el territorio local y por ende en el desarrollo<sup>(9)</sup>.

Guayaquil cuenta con una población joven, dinámica y luchadora proveniente de todos los rincones del país que se ha ido incrementando con el pasar de los años como lo demuestran los records históricos de la ciudad, motivados por la falta de oportunidades, el desempleo en el campo, la falta de centros

---

<sup>(9)</sup> MENDIETA MONICA. Turismo Religioso y Comercio Informal: Ejes para una propuesta de población y desarrollo local sustentable en el cantón Guachapala. Universidad de Cuenca, Cuenca, 1998.

educativos, infraestructura, hospitales y por la esperanza de encontrar empleo en la gran ciudad.

El aislamiento en general del que han sido víctimas los pequeños poblados y comunidades del país por parte del gobierno ha traído como consecuencia que grandes ciudades como Guayaquil y Quito principalmente se poblaran de manera acelerada y desordenada trayendo consecuencias sociales lamentables. El siguiente cuadro nos muestra un ascenso progresivo en cuanto al tamaño de la población que vivió en Guayaquil a partir de 1537 hasta el año 1990, fecha del último censo nacional, aunque la proyección del INEC para el año 2000 es de aproximadamente 2'117.553 habitantes.

### CUADRO N.- 3

#### Evolución de la población en Guayaquil 1500-1990

Año	Habitantes	Año	Habitantes
1537	150	1880	36.000
1571	320	1890	44.792
1587	786	1895	55.000
1605	1.100	1896	58.000
1620	2.000	1905	81.650
1678	6.000	1919	91.842
1693	5.000	1920	100.000
1734	11.000	1930	116.047
1793	8.000	1935	135.190
1805	14.000	1944	200.000
1814	15.000	1950	258.966
1820	20.000	1962	510.804
1857	25.000	1974	823.219
1875	26.000	1982	1.199.344
1879/82	31.972	1985	1.469.353
		1990	1.655.592

Los datos para 1990 comprenden Guayaquil y Durán.

**Fuentes:** Guzman Marco Antonio. *Bicentralismo y Pobreza en el Ecuador*. Corporación Editora Nacional, Quito, 1994.

### **2.1.3.3 Población y recursos naturales**

La maximización del bienestar es uno de los principales objetivos de cualquier población, para lograrlo utilizará la naturaleza y sus recursos que le servirán de espacio físico para la reproducción de la gente, agricultura, ganadería, etc. Sin embargo los recursos naturales tienen sus límites, de ahí que es importante el tipo de uso y magnitud de estos recursos que la comunidad le dará, ya que su intervención le significa a los recursos una presión medioambiental.

En Guayaquil los recursos naturales como el manglar, los esteros, El Estero Salado, El Río Guayas, han sido maltratados por parte de la comunidad. Las invasiones de tierra, los botaderos de basura, la tala del manglar, etc. han sido los causantes de dichos deterioros, sin embargo los culpables de estas desavenencias son directamente los gobiernos de turno, los traficantes de tierras, el clientelismo y el populismo político, siendo sus víctimas la población y los recursos naturales.

### **2.1.3.4 Educación**

Según los datos del último censo del año 1990 en el Ecuador había un porcentaje de 12% hombres analfabetos menores de 15 años y 16% de mujeres analfabetas menores de 15 años. En Guayaquil existen según los datos del censo del año 90 un 13% de hombres analfabetos entre el área urbana y rural y un 16,7 % de mujeres analfabetas entre el área urbana y rural, como lo muestra el cuadro a continuación.



CUADRO N.- 4

GUAYAQUIL POBLACIÓN ANALFABETA ( 10 años y más )			
HOMBRES 13 %		MUJERES 16,7 %	
POBLACIÓN URBANA	POBLACIÓN RURAL	POBLACIÓN URBANA	POBLACIÓN RURAL
2,6 %	10,4 %	4,0 %	12,7 %

**Fuente:** Resumen Nacional del V Censo de Población y VI de Vivienda 1990.

A nivel nacional el promedio de la tasa de analfabetismo urbano en la provincia del Guayas llego al 4,3% mientras que en la provincia del Pichincha la cifra fue de 4,2%; además, hay que recalcar que en Pichincha se han otorgado más becas y créditos educativos por el IECE que en la Provincia del Guayas. Para hacer referencia a la formación de post-grados, cabe señalar que de los créditos para estudiar en el exterior, el 84,43% de los conferidos en 1992 por el Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo se otorgaron en Pichincha y Guayas, en la provincia de Pichincha la concentración fue del 73,01%, esto indica claramente que las becas se quedaron en la sierra ecuatoriana.

Educación en Turismo: El Turismo ha cobrado importancia entre la juventud guayaquileña que ven en esta actividad una alternativa diferente de crecimiento económico basado en la prestación de servicios. Se han abierto escuelas de turismo en centros de educación como el Tecnológico Espiritu Santo, FACSO, Jefferson, Thomas Cook, La Escuela Superior

Politécnica del Litoral, entre otros establecimientos educativos a nivel nacional.

Educación en Medio Ambiente: La oficina de Educación Ambiental del Ministerio de Educación y el Consejo Nacional de Universidades y Escuelas Politecnicas, CONUEP, son las encargadas de llevar a cabo actividades que tengan relación con la educación ambiental en el país a pesar de que estas no pertenecen al Mecanismo Nacional de Coordinación del Desarrollo Sostenible. Junto con el apoyo de la UNESCO se ha preparado programas para el estudio del medio ambiente a nivel de escuelas y colegios. En todo los niveles de enseñanza se aborda el tema de salud ambiental, agua potable y saneamiento. A nivel primario se encuentran con dificultades y limitaciones como son falta de fondos, material didáctico y personal docente capacitado.

A nivel de secundaria se han elaborado y se han puesto en marcha actividades, estrategias para la enseñanza de educación ambiental; además se ha puesto en marcha la Red de Formación Ambiental, entre otros. A nivel universitario y de escuelas de formación profesional se realizan estudios, investigaciones sobre temas relacionados al reciclaje, ahorro de energía, alimentación, ecosistemas. Así mismo, existe interés por parte de la empresa privada y personas en particular quienes optan por cursos, seminarios, charlas, etc. sobre medio ambiente que se están dictando con

más frecuencia en la ciudad por varios ONGs y otros organismos internacionales.

Una de las definiciones de educación ambiental más ampliamente aceptada es la dotada por la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza y los Recursos Naturales conocida por sus siglas IUCN en Estados Unidos en 1970 que dice:

Educación ambiental es el proceso de reconocer valores y clarificar conceptos con el fin de desarrollar las destrezas y actitudes necesarias para entender y apreciar las interrelaciones entre la gente, su cultura y su medio biofísico. La educación ambiental también implica práctica en la toma de decisiones y la formación de un código de conducta acerca de los asuntos que tienen que ver con la calidad ambiental <sup>(10)</sup>.

Esta definición nos hace ver claramente que la educación en medio ambiente abarca el desarrollo de valores así como nos indica que si no estamos educados como vamos a valorar y mucho menos cuidar algo de lo que desconocemos su verdadero valor. La clave es educación.

Idiomas Extranjeros: Dentro de la actividad turística, es parte vital el manejo de idiomas tanto por los empresarios como por sus colaboradores.

---

<sup>(10)</sup> PAZ RODOLFO. Una Oportunidad Para La Ecología Humana. ESPOL, Guayaquil, 1999.

Siendo el idioma Inglés el primero en importancia para las personas que se encuentran en el negocio del turismo, seguido del Francés, Alemán, Italiano. A nivel general el idioma Inglés es el más popular a la hora de estudiar un idioma extranjero.

#### **2.1.4 Guayaquil: Aspecto Económico**

##### **2.1.4.1 Trabajo y Desempleo**

Realidades como el desempleo y el subempleo afectan a miles de personas que viven en las grandes ciudades y a los demás ecuatorianos en general, siendo los más vulnerables los sectores de poco poder adquisitivo, bajo nivel educativo.

En el campo de los derechos humanos incluso se da una marcada discriminación al momento de dar un empleo a una persona que haya pasado un cierto límite de edad, se discrimina además a la mujer ecuatoriana pagándole un sueldo menor por el mismo trabajo que hace un hombre.

Según datos oficiales del INEC, en el año 1999 Quito tuvo un índice de desempleo de 13,2% mientras que Guayaquil tuvo un porcentaje de 17,1%, Cuenca alcanzó 11,1% y Machala 14,7%, siendo la ciudad de Guayaquil la que tuvo el porcentaje más alto.

### CUADRO N.- 5

TASA DE DESEMPLEO URBANO EN PORCENTAJES, A NOV. 1999	
GUAYAQUIL .....	17,1%
MACHALA .....	14,0%
QUITO .....	12,1%
CUENCA .....	11,1%
RESTO DEL PAIS .....	13,9%

Fuente: Diario El Financiero  
[www.elfinanciero.com](http://www.elfinanciero.com)

Para entender mejor la terminología utilizada al momento de referirnos al desempleo, desempleo oculto, etc. se dará una pequeña descripción de estos términos.

Se entiende por *Desempleo Abierto* (DA) a las personas de 10 años y más que se encuentran disponibles, que buscaron trabajo y no lo consiguieron.

Por *Desempleo Oculto* (DO) se entiende a aquellas personas de 10 años y más, que están disponibles, que no buscaron trabajo y no tienen trabajo.

Se entiende por *Desempleo* (DT) a la suma del desempleo abierto más el desempleo oculto.

Finalmente tenemos el término *Desempleo Equivalente al Subempleo* (DES) que corresponde a la PEA equivalente entre desempleados y subempleados basada en un cálculo de horas y puestos de trabajo de una jornada laboral completa. Los cuadros a continuación están calculados sobre la PEA y están expresados en porcentajes. Según los siguientes porcentajes del

Diario el Financiero, Guayaquil fue la ciudad con el Índice de Desempleo Urbano más alto en el país durante el periodo Noviembre de 1999.

En el cuadro a continuación podemos ver que la evolución del desempleo total en Guayaquil desde mayo de 1998 hasta agosto de 1999 registró un incremento de 7.4 puntos porcentuales al avanzar desde 10.39% hasta 17.88% respectivamente. El desempleo total significa la suma del desempleo abierto y el oculto. Los mismos que progresaron en su orden desde 5.93% y 4.46% hasta 12.55% y 5.33%.

#### CUADRO N.- 6

##### Indices del Mercado Laboral Guayaquil Mayo 98-Agosto 99

PERIODO	DT	DA	DO	PERIODO	DT	DA	DO
<i>Mar-98</i>	10,39	5,93	4,46	<i>Ene-99</i>	15,38	11,26	4,12
<i>Abr-98</i>	8,68	7,13	1,55	<i>Feb-99</i>	15,21	11,77	3,44
<i>May-98</i>	8,77	6,08	2,69	<i>Mar-99</i>	15,65	12,55	3,10
<i>Jun-98</i>	10,11	6,71	3,40	<i>Abr-99</i>	15,88	12,62	3,26
<i>Jul-98</i>	10,26	8,04	2,22	<i>May-99</i>	17,84	13,85	3,99
<i>Ago-98</i>	10,44	8,72	1,71	<i>Jun-99</i>	18,11	14,13	3,98
<i>Sep-98</i>	11,74	8,97	2,77	<i>Jul-99</i>	17,24	13,08	4,16
<i>Oct-98</i>	12,46	9,91	2,55	<i>Ago-99</i>	17,88	12,55	5,33
<i>Nov-98</i>	13,66	11,22	2,44				
<i>Dic-98</i>	13,97	10,81	3,16				

**Fuente:** *Fundación Huancavilca*

[www4.ecua.net.ec/centroempleo/indices.htm](http://www4.ecua.net.ec/centroempleo/indices.htm)

\* Las tasas se calculan sobre la PEA y están expresadas en porcentaje

En el siguiente cuadro, podremos observar que durante el periodo Mar – Ago del año 1999, la PEA se incremento mes a mes, el número de personas que lograron un empleo se mantiene con muy poca variación, así también el

número de desempleados percibió un aumento notable en el mes de Junio, tendiendo a la baja en los dos siguientes meses.

**CUADRO N.- 7**

POBLACION TOTAL SEGÚN CONDICION DE ACTIVIDAD GUAYAQUIL Mar-Ago 1999						
CONDICIÓN DE ACTIVIDAD						
Mes	PEA	Ocupados	Desempleados	PEI	Menores de 10 años	Total Población
Marzo	888.683	749.624	139.059	755.708	407.505	2.068.857
Abril	889.085	747.897	141.188	746.332	408.178	2.068.607
Mayo	920.465	756.256	164.209	705.306	409.666	2.068.901
Junio	923.465	756.256	167.209	706.506	407.266	2.070.101
Julio	915.019	757.313	157.706	626.795	443.955	2.071.761
Agosto	916.323	752.479	163.844	641.617	424.335	2.072.317

Fuente: Fundación Huancavilca. [www4.ecua.net.ec/centroempleo/indices.htm](http://www4.ecua.net.ec/centroempleo/indices.htm)

#### 2.1.4.2 Ocupación en el sector turístico

Según datos de la CETUR, en el año 1994 las provincias que tenían alrededor del 65,45% del personal ocupado en el sector turístico fueron las Provincias de Pichincha con 38,13% y Guayas con 27,32% respectivamente.

#### 2.1.4.3 Ecuador y su ubicación en la Tasa de Desempleo en América Latina

Nuestro país a nivel Latinoamericano se encuentra ubicado en el segundo lugar después del vecino país Colombia por tener la tasa de desempleo más alta en el año 1999 como lo muestra el siguiente cuadro.

**CUADRO N.- 8****Tasa de desempleo en América Latina  
En porcentajes, Año 1999**

COLOMBIA	20%
ECUADOR	18%
VENEZUELA	15,6%
URUGUAY	12,1%
CHILE	10,2%
PERU	9,5%

Fuente: Organización Internacional del Trabajo

**2.1.4.4 Ingreso de divisas generadas por el Turismo**

El Turismo es considerado como el cuarto rubro económico más importante del país después del petróleo, banano y camarón. Tal es su importancia que si comparamos en el rubro Viajes de la Balanza de Pagos del país, se podrá observar que entre los años 1986 y 1996 dicho monto creció en un 55%.

El cuadro a continuación nos muestra los ingresos de divisas originadas por el turismo desde el año 1986 hasta los últimos datos del año 1996, según datos del Banco Central del Ecuador.



CUADRO N.- 9

INGRESO DE DIVISAS US \$ MILLONES	
AÑO	TURISMO
1986	170
1987	167
1988	173
1989	187
1990	188
1991	189
1992	192
1993	230
1994	252
1995	255
1996	280

Fuente: Banco Central del Ecuador

Estos rubros económicos se los encuentra repartidos en diferentes áreas de la actividad turística como son la Hotelería, el área de Alimentos y Bebidas, Las Agencias de Viajes, Aerolíneas, Operadoras, etc. que finalmente engrosan el PIB del país; de este modo se puede afirmar que en definitiva el Turismo juega un rol importante en el desarrollo económico y social del Ecuador, año a año, como se puede apreciar en el siguiente cuadro.

CUADRO N.- 10

PARTICIPACIÓN DEL SECTOR HOTELES, BARES Y RESTAURANTES EN EL PIB	1994	1995	1996	1997	1998
<i>Volumen en millones de sucres</i> <sup>1</sup>	3.338	3.188	3.516	3.627	3.694
<i>Tasa de variación</i>	2,5	1,5	3,8	3,2	1,8 <sup>2</sup>
<i>Estructura Porcentual</i> <sup>3</sup>	1,6	1,6	1,6	1,6	1,6

Fuente: [www.un.org/esa/agenda21/natlinfo](http://www.un.org/esa/agenda21/natlinfo)

- (1) En términos reales, deflactado.
- (2) Tasas de variación a precios de 1975. A partir del año 1990 incluye IVA.
- (3) Participación del sector con respecto al PIB Total

#### **2.1.4.5 Inflación**

Se conoce por inflación a la alza de precios provocado por un exceso de crecimiento de la demanda o por un aumento de los costos productivos. Este fenómeno económico esta afectando actualmente a la economía ecuatoriana de modo que el Fondo Monetario Internacional le pronostica al país un crecimiento mínimo o en el peor de los casos ningún crecimiento para este año 2000 e indicó además que la inflación alcanzará aproximadamente 36,2 % . Otra fuente como diario El Financiero estima que de Diciembre de 1999 a Diciembre del 2000 la inflación ecuatoriana se ubicará en el 43% anual pero con tendencia a la baja, manteniendo el optimismo.

En el cuadro a continuación podemos notar los cambios que se presentan en los índices de inflación, mes a mes, desde el año 1999 hasta la última fecha disponible en la fuente de información al cierre de esta investigación.

CUADRO N.- 11

INFLACIÓN GENERAL			
PERIODO	MENSUAL	BRUTA ANUAL	ACUMULADA
En porcentajes			
<b>Ene 1999</b>	<b>3,19</b>	<b>42,27</b>	<b>3,19</b>
Feb	2,67	39,73	5,95
Mar	13,49	54,34	20,24
Abr	5,54	56,08	26,90
May	0,87	54,72	28,00
Jun	1,79	53,05	30,30
Jul	3,05	56,47	34,28
Ago	0,53	55,29	34,99
Sep	1,75	50,39	37,36
Oct	4,17	47,15	43,09
Nov	6,38	53,37	52,22
Dic	5,58	60,71	60,71
<b>Ene 2000</b>	<b>14,33</b>	<b>78,06</b>	<b>14,33</b>
Feb	10,02	90,82	25,79
Mar	7,58	80,88	35,32
Abr	10,21	88,88	49,14
May	5,10	96,90	56,80
Jun	5,32	103,68	65,14
Jul	2,38	102,35	69,07
Ago	1,36	104,01	71,36
Sep	3,70	107,90	77,70

Fuente: Banco Central del Ecuador  
[www.elfinanciero.com](http://www.elfinanciero.com)  
 Sectores Económicos/Precios

### 2.1.5 Guayaquil: Aspecto Cultural

Guayaquil, origen de movimientos revolucionarios y corazón de la economía nacional ha experimentado a lo largo de su historia una grandiosa evolución. A pesar de los múltiples problemas que enfrenta, sobrevive gracias al impulso y esfuerzo que el trabajo de sus habitantes le procura.

La diversidad cultural, valores y costumbres que posee Guayaquil son muy amplios, pero al referirnos al tema del medio ambiente, se puede apreciar que en la ciudad muchos de sus habitantes han reconocido la importancia

de vivir en un entorno libre de contaminación. Como resultado de esto, en los últimos años han abierto sus puertas varias Fundaciones, Comités, ONGs, además del Gobierno y organismos internacionales, que tienen como objetivo principal la protección del medio ambiente, la biodiversidad y el manejo sustentable de los recursos para mejorar la calidad de vida de las presentes y futuras generaciones, utilizando para ello la educación, información, levante de proyectos, evaluación medioambiental, la internet, material didáctico, bibliotecas, etc. de acceso al público en general para concientizar y advertir a la comunidad sobre los peligros a los que estamos expuestos si no se toma acción inmediata.

Estos organismos que se dedican a la lucha por el medio ambiente, recursos naturales, etc. se los clasifica por ser de dependencia pública, municipal, establecimientos educativos, ONGs, entre otros.

## CUADRO N.- 12

### Organizaciones participantes en la Protección Medioambiental Capítulo GUAYAS

DEPENDENCIAS	NOMBRES	DIRECCIÓN
1.- DEPENDENCIAS PÚBLICAS	PATRA (Programa de Asistencia Técnica de la Región Ambiental) Auspiciado por el Ministerio de Medio Ambiente y financiado por el BID con \$ 14.000.000  CAAM ( Comisión Asesora Ambiental del Ministerio de Medio Ambiente )  SGP-UNAMA ( Secretaria General de Planificación-Unidad Asesora de Medio Ambiente )	      <a href="http://www.satnet.net/caam/">www.satnet.net/caam/</a>  e-mail: <a href="mailto:agpunama@conade.ex.ec">agpunama@conade.ex.ec</a>

	<p>MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERIA          INIAP ( Instituto Nacional Autónomo de Investigaciones Agropecuarias-Subdirección Regional del Litoral )          INEFAN ( Instituto Ecuatoriano Forestal de Areas Naturales y Vida Silvestre )          División Fitosanitaria</p> <p>MINISTERIO DE DEFENSA          DIGMER (Dirección General de la Marina Mercante ) Departamento de Contaminación.</p> <p>INOCAR (Instituto Oceanográfico de la Armada) Dirección del Instituto.</p> <p>MINISTERIO DE INDUSTRIAS COMERCIO INTEGRACION Y PESCA          INP (Instituto Nacional de Pesca)          Investigaciones Básicas y Evaluación</p>	<p>Av. Quito 402 y Padre Solano          Edif. MAG          Guayaquil</p> <p>Oficial Elizalde 101 y Malecón          Tlf. 320400 Ext. 65 Guayaquil</p> <p>Av. 25 de Julio via Pto. Marítimo.          Base Naval Sur. Guayaquil</p> <p>Letamendi 102 y la Ria          Tlf. 401776 401773 407680          Guayaquil          e-mail: <a href="mailto:inp@inp.gov.ec">inp@inp.gov.ec</a></p>
2.- DEPENDENCIAS MUNICIPALES	MUNICIPIO DE GUAYAQUIL Departamento de Saneamiento Ambiental	10 de Agosto y Malecón Tlf. 323111 530442
3.- INSTITUCIONES DE EDUCACION SUPERIOR	ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL CEMA ( Centro de Estudios del Medio Ambiente )	Campus Politécnico “ Gustavo Galindo ” Tlf. 269420 269433 Fax 554587 Guayaquil
4.- ONGs	<p>FUNDACION ECUATORIANA PARA LA CONSERVACION DE LA NATURALEZA          FUNDACION NATURA          Capítulo Guayaquil</p> <p>COMITÉ ECOLOGICO DEL LITORAL</p> <p>FUNDACION ECOLOGICA          RESCATE JAMBELI</p> <p>FUNDACION ECUADOR</p>	<p>Km. 2,5 Av. Carlos Julio Arosemena          EDF. Lusitamar          Tlf. 201628 201515 Fax 202073          Website:  <a href="http://www.pub4.ecua.net.ec/fnatura/index/html">www.pub4.ecua.net.ec/fnatura/index/html</a></p> <p>Numa Pompilio Llona No. 146          Barrio Las Peñas, P.BOX 09-01-8351          Website: <a href="http://www.satnet.net/cel/">www.satnet.net/cel/</a>          e-mail: <a href="mailto:cel@gye.satnet.net">cel@gye.satnet.net</a></p> <p>Website: <a href="http://www.jambeli.com.ec/">www.jambeli.com.ec/</a>          e-mail: <a href="mailto:fundation@jambeli.com.ec">fundation@jambeli.com.ec</a></p> <p>Carchi 702 y Av. 9 de Octubre          Tlf. 296605 296606 Guayaquil          Website: <a href="http://www.fe.org.ec">www.fe.org.ec</a></p>

5.- ORGANISMO INTERNACIONAL	PNUMA ( Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente ) Este organismo trabaja a través del PNUD (Programa de Naciones Unidas Para el Desarrollo)	
-----------------------------	---	--

**Fuente :** (1) Estado Actual de la Información Ambiental en el Ecuador, INEC, 1996.

(2) [www.eluniverso.com](http://www.eluniverso.com) 12 Municipios controlarán su Ambiente, 17/05/2000

## 2.2 Mercado Turístico Guayaquileño

### 2.2.1 Oferta Turística

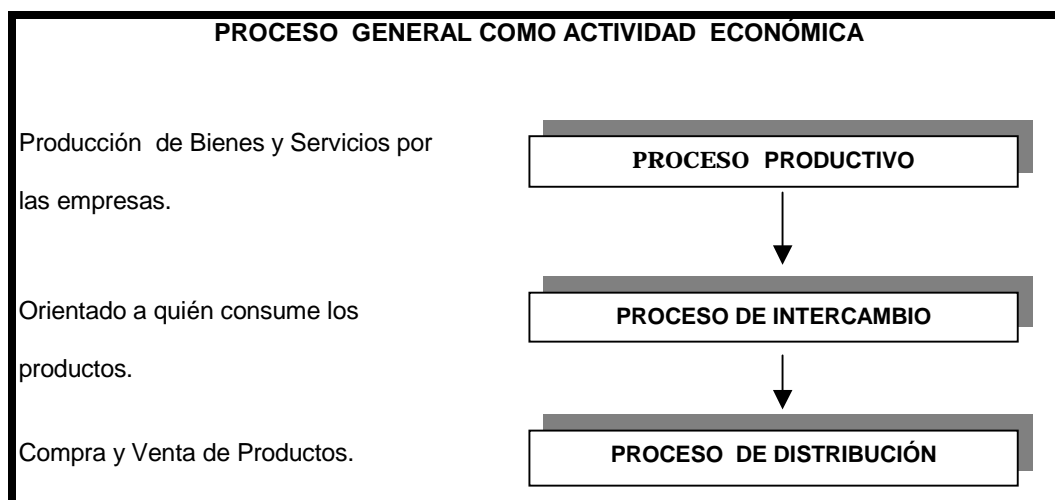
La oferta turística se compone de varios aspectos que tratan de alguna forma vender al turista lo mejor que tiene un determinado sitio, ya sea a través de marketing, publicidad masiva, internet, etc. Siendo su concepto el siguiente:

La oferta turística es una asociación de operadores comerciales, a través de los cuales se ofrecen bienes y servicios en el mercado a un determinado precio, para ser adquiridos por los turistas. Comprende los bienes inmateriales ( atractivos Turísticos) como el clima, paisaje, folklor, atracciones religiosas, etc. Y los bienes materiales que abarcan todo el conjunto arquitectónico tanto de infraestructura como de estructura turística que puede brindar un núcleo receptor ( hotelería, transporte, mercados, etc. ) estando fijos en un lugar determinado<sup>(11)</sup>.

<sup>(11)</sup> HERNANDEZ EDGAR. Proyectos Turísticos: Formulación y Evaluación. Trillas, México, 1994.

El turismo como cualquier otra actividad económica, cumple un proceso económico de producción, distribución e intercambio como se expresa en el siguiente cuadro.

**GRAFICO N.- 4**



Fuente: Taller de Ecoturismo, LICTUR, 1999.

### 2.2.1.1 Atractivos Turísticos

Se denomina atractivo turístico a todo lugar, objeto o acontecimiento de un país o región que motiva al turista abandonar su lugar de residencia habitual por más de 24 horas. Basados en este concepto tenemos el hecho de que Guayaquil cuenta con un número bastante amplio de atractivos turísticos, tanto naturales como culturales, que la convierten en un destino interesante para turistas nacionales e internacionales que estén interesados en descubrir los valores de esta ciudad cálida y hospitalaria.

Atractivos Turísticos Naturales.- Guayaquil posee atractivos naturales de mucha importancia para nuestro medio ambiente y recreación como son el Río Guayas, el Estero Salado, La Isla Santay, El Bosque Protector Cerro Blanco, Manglares de Churute ubicado en el Km. 46 vía Machala, El Jardín Botánico de Guayaquil, Parque Histórico de Guayaquil vía a Samborondón, Puerto Hondo en el Km. 15 vía a la Costa, etc.

Manifestaciones Culturales.- Dentro de las manifestaciones culturales de la ciudad tenemos las siguientes: Gastronomía con diferentes platos típicos de la región que tienen como base plátanos, mariscos, frejoles, etc., Arquitectura con renombradas iglesias, edificios públicos, etc., Arte y Cultura con museos, galerías, exposiciones, ferias artísticas, Fiestas Civiles como la del 24 de Julio, 10 de Agosto, 9 de Octubre, Folklore popular, fiestas religiosas, entre otras.

#### **2.2.1.2 Estructura de la Planta Turística**

**Capacidad de Alojamiento:** Guayaquil cuenta con una capacidad de alojamiento bastante amplia. Existen aproximadamente 70 hoteles registrados en la Corporación Ecuatoriana de Turismo (CETUR) hasta el año 1997. Siendo los más importantes el Hotel Oro Verde, Hotel Hilton Colón, Grand Hotel Guayaquil, Hotel Continental, Hotel Ramada, Sol de Oriente, Unihotel, todos entre las categorías lujo y Primera.



**Capacidad Instalada:**

Agencias de Viajes: Las agencias de viajes IATA registradas hasta el año 1996 eran 53, siendo las más reconocidas Metropolitan Touring S.A., Ecuatoriana de Viajes, Macchiavello Tours, Delgado Travel, etc.

Aerolíneas: Las aerolíneas nacionales que tienen sus oficinas en Guayaquil son Tame, Austroaereo, Icaro. Las internacionales son, entre las más importantes, American Airlines, KLM, Iberia, Continental, Lacsá, Avianca, Lufthansa, Varig las mismas que tienen vuelos a las ciudades más importantes del mundo.

Restaurantes: Guayaquil cuenta con una capacidad instalada de establecimientos para el área de alimentos y bebidas que refleja la importancia de la ciudad a nivel nacional. Su número puede variar de semana a semana puesto que cada semana puede cerrar las puertas un restaurante y al mismo tiempo se pueden establecer dos nuevos. Sin embargo, los restaurantes que tienen muchos años de trayectoria sirviendo al público nacional y extranjero son, entre los de categoría lujo y primera, El Restaurante La Canoa en el Hotel Continental, Pique y Pase, La Balandra, El Cantones, 1822 Restaurant en el Grand Hotel Guayaquil, Le Gourmet y La Fondue en el Hotel Oro Verde, El Caracol Azul, entre otros.

Cafeterías.- Existen cafeterías en Guayaquil que tienen sirviendo al público desde hace muchos años, estas constituyen una especie de patrimonio

cultural para muchos Guayaquileños de antaño. Tales cafeterías son Devotos, Cafetería Casa Tosi, entre otras.

### **2.2.1.3 Infraestructura Turística**

Guayaquil, como ciudad importante requiere de una adecuada infraestructura que le permita desarrollar diferentes tipos de actividades económicas. Cabe recordar que para poder desarrollar las actividades turísticas plenamente se necesita contar con equipamiento adecuado, redes viales, adecuados medios de transporte, ya que estos influyen de manera definitiva en el comportamiento de la demanda y le garantiza a la población que se dedica a la prestación de servicios la continuidad de sus negocios, el mejoramiento de la calidad de vida, a los turistas satisfacción y al país en general, ingresos.

**Vialidad:** Un detalle que contribuye en forma importante al Turismo, la producción, productividad y creación de fuentes de trabajo, es sin duda la dotación de un servicio vial eficiente y duradero, que mantenga los lazos entre todos los sectores productivos del país y no solo de las principales ciudades como son Quito y Guayaquil.

Dentro de la ciudad, Guayaquil cuenta con un servicio de calles pavimentadas y asfaltadas que permiten movilizarse, sin embargo existen calles principales como la Av. Quito o Av. Machala que se encuentran en

mal estado. El cuadro a continuación nos mostrará cómo se ha distribuido el gasto del estado en infraestructura vial en la provincia del Guayas.

### CUADRO N.- 13

#### Obra ejecutada por el H. Consejo Provincial del Guayas Por contrato Año 1999

CANTÓN	UBICACIÓN	OBRA	INVERSIÓN
GUAYAQUIL	Alcantarillas y canales de ríos, aguas arriba como aguas abajo en la vía Guayaquil-Progreso tramo Recinto Consuelo-Progreso ABSCISAAS 40+000-66+600.	Limpieza de alcantarillas y canales.	99'000.000
	Tramos Odebrecht y calle principal de Progreso ubicados en la vía Guayaquil-Salinas.	Mantenimiento Vial.	98'900.000
	Autopista Guayaquil-Salinas	Limpieza de alcantarillas y desasolve de causes.	60'500.000
	Aproches del puente ubicado en el Km. 88 de la vía Guayaquil-Balzar.	Relleno y Protección de la socavación de los aproches.	95'608.000
	Camino Vecinal Safando-Sabana Grande.	Reconformación de la rarante y limpieza de causes.	78'270.367
	Vía Guayaquil-Balzar	Replanteo y relleno del desvío de la vía y construcción e instalación de alcantarilla y mantenimiento petreo.	267'489.300
	Camino 32 Guayaquil-Salinas (Limoncito)	Mantenimiento Petreo.	197'876.000
	<b>INVERSIÓN .....</b>	<b>.....S/.</b>	<b>897'643.667</b>

Fuente: Honorable Consejo Provincial del Guayas.  
[www.miwebworks.com/cpg/guayaquil.htm](http://www.miwebworks.com/cpg/guayaquil.htm)

**Medios de Transporte:** Para que la actividad turística sea llevada a cabo con éxito, ésta depende de varios aspectos, siendo los medios de transporte

uno de los más importantes. Afortunadamente Guayaquil, al contrario de otras pequeñas ciudades y pueblitos aislados, es servida por muchas líneas de transporte público provenientes de otras ciudades que tienen como destino final la Terminal Terrestre, a partir de ahí tenemos el transporte público local como son los buses, furgorrutas, selectivos y taxis que le permiten a la población movilizarse dentro de la ciudad de norte a sur y de este a oeste. En cuanto al transporte aéreo, la ciudad cuenta con el Aeropuerto Simón Bolívar, desde donde se pueden tomar vuelos nacionales que conectan Guayaquil con Quito y Cuenca principalmente, así como también conexiones internacionales principalmente a Estados Unidos y Europa.

Guayaquil cuenta además con el Puerto Marítimo que funciona desde 1979, del cual se origina cerca del 90% de las importaciones del país y 50% de sus exportaciones. Sin embargo desde el punto de vista medioambiental, el incremento de vehículos privados y la mala calidad del transporte público provocan un nivel de contaminación atmosférica y ruido bastante alto en la ciudad de Guayaquil. La contaminación atmosférica se da en forma de polvo sedimentable, polvo en suspensión y anhídrido sulfuroso.

La principal fuente de contaminación es la gasolina que origina el 80% del plomo ambiental y el 50% del plomo en la sangre. El plomo ambiental procedente de los autos se deposita en todos los objetos, tanto es así que este llega a contaminar hasta los alimentos, como consecuencia el plomo ingresa a nuestro cuerpo por los pulmones y por el aparato digestivo causando enfermedades a la población <sup>(11)</sup>

---

<sup>(11)</sup> VILLAVICENCIO GAITAN, OLAYA NELSON. Guayaquil Futuro: El Transporte Urbano y la contaminación ambiental en Guayaquil. CERG-ILDIS, Guayaquil, 1995.

#### **2.2.1.4 Superestructura**

Guayaquil cuenta con diferentes instituciones orientadas a la promoción del turismo, la preservación del medio ambiente, así como con diferentes proyectos orientados a la internacionalización del país en general y no sólo de las Islas Galápagos como se ha venido haciendo hasta estos momentos. Entre ellos el más importante es el Ministerio de Turismo que ya tiene planes a largo plazo para dar impulso a la actividad turística del país. los Organismos Internacionales como la Organización Mundial de Turismo y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo son entidades que facilitan asistencia financiera para ejecutar estos tipos de proyectos.

Otras instituciones que forman parte de la superestructura turística son: El Instituto Ecuatoriano Forestal y de Areas Naturales, Inefan, que fue absorbido en Enero de 1999 por el Ministerio de Medio Ambiente el mismo que fue creado el 4 de octubre de 1996 por el gobierno de Abdalá Bucaram. Durante su existencia se han formulado políticas, leyes y reglamentos para el manejo del medio ambiente como son: La Ley de Gestión Ambiental, La Ley Especial de Galápagos y la Estrategia Ambiental para el desarrollo sustentable.

Finalmente tenemos a la Corporación Ecuatoriana de Turismo, CETUR, que se encarga de las licencias de funcionamiento para los establecimientos de alimentos y bebidas en general, además cumple el rol de oficina de información turística. Esta institución lleva registros de todos los

establecimientos que forman parte de la planta turística como son bares, restaurantes, agencias, opradoras, hoteles, hostales, moteles, etc. El siguiente cuadro nos muestra a manera de resumen el proceso técnico de creación de la oferta turística, que parte desde los atractivos turísticos hasta la organización empresarial tanto pública como privada.

**CUADRO N.- 14**

<b>PROCESO, CARACTERISTICAS Y RESULTADOS DE LA OFERTA TURÍSTICA</b>		
<b>PROCESO</b>	<b>CARACTERISTICAS</b>	<b>RESULTADOS</b>
Atractivos Servicios Infraestructura Organización	Aptitud, uso, capacidad, jerarquía Intangible Sistemas Operativos Territorial, Funcional	Imagen Turística Transferencia Económica Prestan Servicios Gestión Turística

Fuente: Taller de Ecoturismo, LICTUR, 1999.

### **2.2.2 Demanda Turística**

El elemento más importante dentro del ámbito del turismo es la demanda, la misma que se define como el conjunto de servicios efectivamente solicitados por el consumidor que cubre la demanda del mercado actual, abarca todas las características del consumidor presente o posible, es decir cubre el mercado actual y futuro. En el momento en que el individuo consume bienes o servicios de carácter turístico en una economía de hecho, pasa a formar parte de la demanda turística, independientemente de la

motivación para hacerlo. Tradicionalmente a la demanda se la ha clasificado por su origen en demanda interna o nacional, demanda receptiva o internacional y demanda recreacional o local.

En Guayaquil se puede hablar que existe una demanda real nacional motivada principalmente por negocios, de una demanda potencial a nivel internacional motivada por el ecoturismo a distintos puntos de interés como son: Manglares, Bosques, playas en general, y para viajar las Islas Galápagos, así como también la demanda nacional motivada por negocios y shopping. El siguiente cuadro nos muestra que existe un proceso técnico en la conformación de la demanda turística que va desde la instancia de la demanda potencial hasta la de la demanda efectiva.

**CUADRO N.- 15**

<b>PROCESO, CARACTERISTICAS Y RESULTADOS DE LA DEMANDA TURÍSTICA</b>		
<b>PROCESO</b>	<b>CARACTERISTICAS</b>	<b>RESULTADOS</b>
Demanda Potencial	Tiempo Libre/Ingreso	Segmentos
Demanda Real	Compra un viaje/paquete turístico	Reservación de servicios
Demanda Efectiva	Consume el producto turístico	Experiencia individual

**Fuente:** Taller de Ecoturismo, LICTUR, 1999.

### **2.2.2.1 Demanda Potencial**

Se denomina Demanda Potencial a aquella población turística con poder adquisitivo y tiempo libre que conforma el mercado turístico con diferentes

motivaciones. Actualmente las principales motivaciones del mercado son para el destino Ecuador: tradicional o de circuito, ecoturismo y de aventura y desafío con sus respectivas características y mercado cada uno.

#### **2.2.2.2 Demanda Real**

Se denomina Demanda Real a la Demanda Potencial con capacidad de pago que ya compra un viaje o paquete turístico en un determinado destino y por lo tanto genera reservaciones de servicios sean estos hoteleros, de alimentos, aerolíneas, etc. que forman la oferta turística.

#### **2.2.2.3 Demanda Efectiva**

Es aquella población que consumió e hizo uso total del producto turístico y que deja como resultado en el turista una experiencia intangible, en los prestadores de servicios turísticos un ingreso económico directo y finalmente un ingreso económico indirecto para el personal de una empresa turística que vende sus fuerzas de trabajo en dichas instalaciones. En el siguiente cuadro se observa el flujo de turistas que tuvo el país a partir de 1990 hasta el año 1996, según los datos de CETUR.



**CUADRO N.- 16**

<b>INGRESO DE TURISTAS</b>	
<b>Año</b>	<b>Total/Turistas</b>
1990	362.072
1991	364.585
1992	403.242
1993	471.367
1994	471.961
1995	439.523
1996	493.727

**Fuente:** Taller de Ecoturismo, LICTUR, 1999.

#### 2.2.2.4 Destino de Visitantes

Las estadísticas más recientes del INEC señalan que entre 1985 y 1993 se duplicó el número de turistas que ingresaron al país. Guayaquil captó 20.3% del ingreso de extranjeros en el año 1985 para bajar al 16,4% en 1993 y como dato reciente tenemos que 508.000 turistas ingresaron al país en el año 1999.

**CUADRO N.- 17**

<b>ENTRADA DE EXTRANJEROS</b>		
<b>CIUDAD</b>	<b>1985</b>	<b>1993</b>
QUITO	86.170	178.578
GUAYAQUIL	48.206	77.466
RESTO DEL PAIS	103.249	215.323
<b>TOTALES</b>	<b>237.625</b>	<b>471.367</b>

**Fuente:** CETUR

Sin embargo el interés de los turistas por visitar Guayaquil se incrementa por asuntos de interés turístico y negocio lo que ha llevado a la ciudad a la urgente necesidad de construir modernos hoteles para de esta manera satisfacer la creciente demanda.

## Capítulo 3

### 3. PROPUESTA: LA EMPRESA TURISTICA EN GUAYAQUIL Y EL DESARROLLO SUSTENTABLE

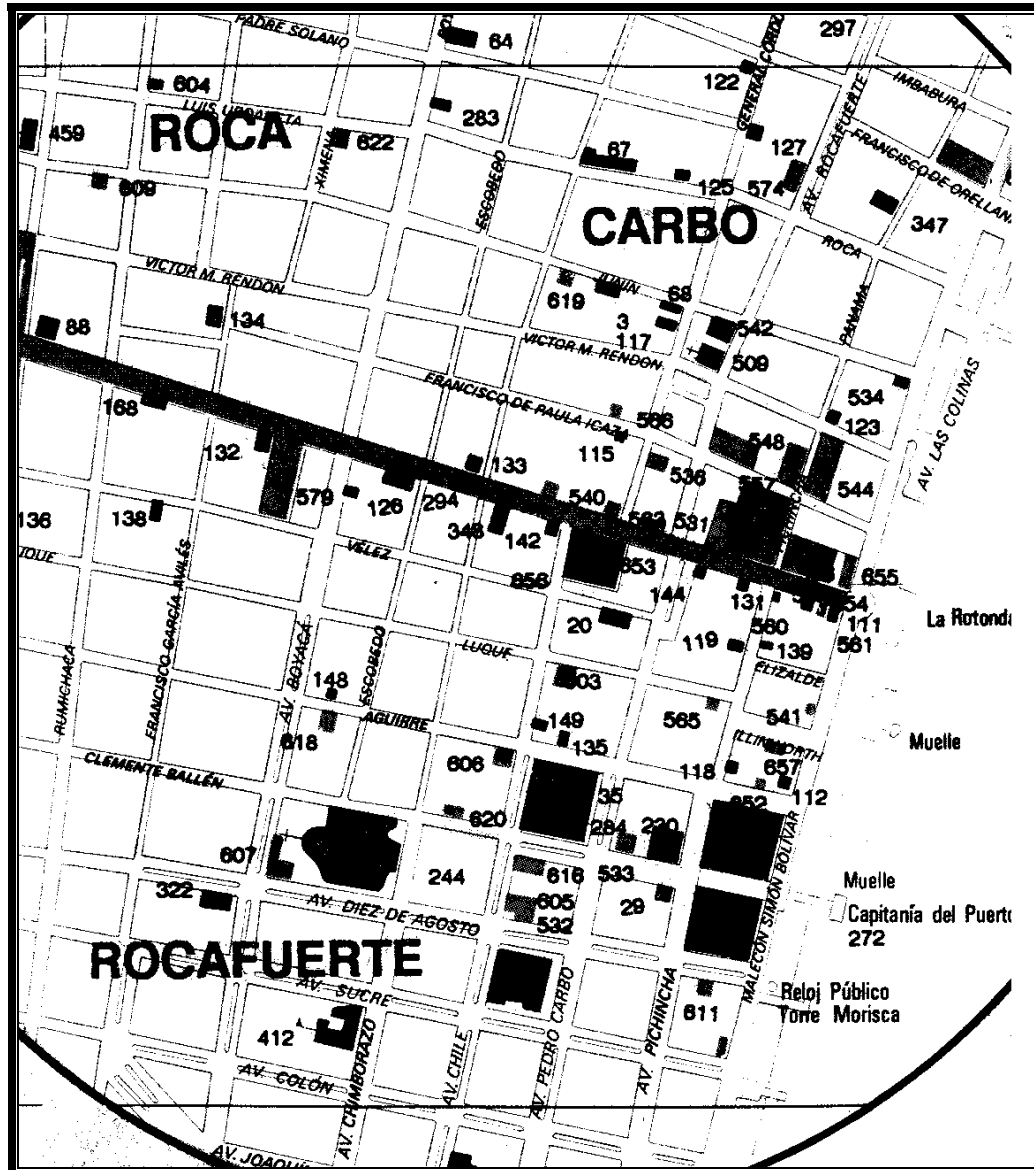
#### 3.1 Area de estudio

Para llevar a cabo esta investigación sobre el rol de las empresas turísticas en Guayaquil en cuanto al Desarrollo Sustentable, se seleccionó una de las áreas más importantes de la ciudad que cuenta con un alto porcentaje de empresas dedicadas a la actividad turística. Area que corresponde a las principales avenidas y calles del Casco Comercial de la ciudad de Guayaquil, como son la Avenida 9 de Octubre, Avenida Malecón Simón Bolívar, Avenida Boyacá y Avenida 10 de Agosto. Dentro de este Perímetro se encuentran las principales calles como son Escobedo, Chimborazo, Chile, Pedro Carbo y Pichincha que atraviesan nuestra área de estudio de Oeste a Este, luego tenemos las calles Vélez, Elizalde, Illingworth, Luque, Aguirre y

Clemente Ballen, las mismas que atraviesan el casco comercial de Guayaquil de Norte a Sur.

En este sector de Guayaquil se encuentran concentrados los principales Hoteles, Agencias de Viajes, Restaurantes, Aerolíneas, etc. Empresas que tienen marcada trayectoria, reconocimiento y tradición en el campo de la actividad turística ya que llevan prestando sus servicios al turista y la ciudadanía en general por muchos años y se han consolidado a través del esfuerzo, la perseverancia, la lucha y el buen servicio al cliente.

MAPA I  
CIUDAD DE GUAYAQUIL  
SECTOR CORRESPONDIENTE A LA INVESTIGACION



### **3.2 Población**

Se conoce como Población en Estadística, al número total de individuos, en nuestro caso empresas turísticas que operan en la ciudad de Guayaquil, a los que se pretende estudiar a través de una encuesta y entrevista y de los que se extrae la Muestra, para lo cual se utilizarán varios métodos.

Presentamos el listado con la Población que corresponde a este trabajo investigativo y que está compuesto por empresas de inversionistas nacionales y extranjeros, que hacen del Turismo, su actividad mercantil. Dichas empresas se encuentran clasificadas por Actividad y por Categoría, por lo que tendremos actividades como Alojamiento correspondiente al sector Hotelero con la categoría Lujo y Primera, Alimentos y Bebidas correspondiente a Restaurantes, Parrilladas, Fast Food Fuentes de Soda con la categoría Primera y Tercera, Transportes Turísticos constituido en su totalidad por Aerolíneas Nacionales e Internacionales y Finalmente Agencias de Viajes de Categoría Internacional que se dedican en su mayoría al turismo emisor.

Nuestra Población está constituida por un total de 49 empresas turísticas, las mismas que operan en el sector céntrico de la ciudad Guayaquil como se podrá observar a continuación.

**CUADRO N.- 18**  
**INVENTARIO DE EMPRESAS TURÍSTICAS**

<b>SECTOR: Av. 9 de Octubre, Av. Malecón, Av. Boyaca Y Av. 10 de Agosto</b>			
<b>RAZON SOCIAL</b>	<b>PROPIETARIO/REP.LEGAL</b>	<b>DIRECCION</b>	
ACTIVIDAD : ALOJAMIENTO	CATEGORIA : LUJO	HOTELES	HABITACIONES
<i>Continental</i>	<i>Sr.Aldo Bruzzone Leone</i>	<i>Chile 310 y 10 de Agosto</i>	<i>91</i>
<i>Uni Hotel</i>	<i>G. General Sr.Carlos Cruz</i>	<i>Clemente Ballen y Chile</i>	
<i>Sol de Oriente</i>	<i>Sr. Felix Kujan</i>	<i>Aguirre y Escobedo esq.</i>	
<i>Gran Hotel Guayaquil</i>	<i>Ec. Alonso Marin Asist. Geren</i>	<i>Boyaca y 10 de Agosto</i>	
ACTIVIDAD : ALOJAMIENTO	CATEGORIA : PRIMERA	HOTELES-RESIDENCIAS	HABITACIONES
<i>Doral</i>	<i>Ing. Luis Villacis G. Adm. Fin.</i>	<i>Chile 402 y Aguirre</i>	<i>60</i>
<i>Rizzo</i>	<i>Ec. Cesar Vargas</i>	<i>Clemente Ballen 319 y Chile</i>	
<i>Palace</i>	<i>Sr. Vittorio Miraglia</i>	<i>Chile 216 y Luque</i>	<i>76</i>
<i>Plaza</i>	<i>Ignacio Lamas Galdon/Jackeline Arias</i>	<i>Chile 414 y C. Ballen</i>	<i>48</i>
<i>El Ejecutivo</i>	<i>Lcd. Luis Sanchez P. G.General</i>	<i>Escobedo 1409 y Luque</i>	
ACTIVIDAD: ALIMENTOS Y BEBIDAS	CATEGORIA : PRIMERA	RESTAURANTES	MESAS
<i>Kentucky Fried Chicken</i>	<i>Dario Cochancela G.G.</i>	<i>9 de Octubre 423 y Chimborazo</i>	<i>49</i>
<i>Plaza España</i>		<i>Clemente Ballen y Chile</i>	<i>20</i>
ACTIVIDAD: ALIMENTOS Y BEBIDAS	CATEGORIA : TERCERA	RESTAURANTES	MESAS
<i>Toro Asado</i>	<i>Sr. Marcos Mosquera, Administrador</i>	<i>Chimborazo 124 y Velez</i>	
<i>TOBI</i>	<i>Sr. Eduardo de Maria</i>	<i>Boyaca 1417</i>	
<i>Bongo Soda Bar</i>	<i>Sr. Armando Kronfle/Sra. Graciela King/G.G.</i>		
<i>TATO'S Lunch</i>	<i>Sr. Lider Macias</i>	<i>Chimborazo 425</i>	
ACTIVIDAD: ALIMENTOS Y BEBIDAS	CATEGORIA : TERCERA	RESTAURANTES	MESAS
<i>La Plaza</i>		<i>Velez 127 y Chile</i>	<i>14</i>

<b>CONTINUACION DEL CUADRO N.- 18</b>			
<i>Que rico</i>		<i>Velez 207 y Chile</i>	<i>8</i>
ACTIVIDAD: ALIMENTOS Y BEBIDAS	CATEGORIA : PRIMERA	FUENTES DE SODA	MESAS
<i>Mc. Donald´s</i>	<i>Ing. Jorge Mata G.G.</i>	<i>Pedro Carbo 531 y 9 de Octubre 321211</i>	<i>50</i>
ACTIVIDAD: ALIMENTOS Y BEBIDAS	CATEGORIA : SEGUNDA	FUENTES DE SODA	MESAS
<i>Pastelo</i>		<i>9 de Octubre 714 y Chile</i>	
<i>Tres Canastas</i>		<i>Chile 128 y Velez</i>	
<i>Nutry Yogurt</i>	<i>Lcda. Ivonne Jaramillo</i>	<i>Pedro Carbo y Luque esq.</i>	
ACTIVIDAD: ALIMENTOS Y BEBIDAS	CATEGORIA : TERCERA	FUENTES DE SODA	MESAS
<i>Kalimat</i>		<i>Boyaca 1208 y 9 de Octubre</i>	<i>2</i>
<i>Sandrita</i>		<i>Chile 100 y 9 de Octubre</i>	<i>4</i>
<i>Yogurt Napolitano</i>		<i>Chile 104 y 9 de Octubre</i>	
ACTIVIDAD : RECREACION	CATEGORIA: SEGUNDA	BAR-PEÑA	
<i>Baradero</i>	<i>Rinaldo Ronquillo</i>	<i>Boyaca 1415 entre Aguirre y Luque</i>	
ACTIVIDAD: CASINOS/SALAS DE JUEGOS	CATEGORIA : FUNCIONAMIENTO PERMANENTE		MESAS
<i>Bingo y Derby</i>	<i>Sra. Maria Angelica Ortega</i>	<i>9 de Octubre 421 y B. Moreno</i>	<i>194</i>
<i>Don Toribio</i>		<i>Chimborazo y 9 de Octubre</i>	<i>120</i>
ACTIVIDAD : TRANSPORTES TURISTICOS	CATEGORIA : SERVICIO INTERNACIONAL/SERVICIOS AEREOS		
<i>Ecuatoriana de Aviacion</i>	<i>Sr. Miguel Reyes</i>	<i>9 de Octubre 111 y Malecòn Tlf. 326724</i>	
<i>Iberia</i>	<i>Sra. Mariuxi Rossignoli</i>	<i>9 de Octubre 101 y y Malecòn Tlf. 329382</i>	
<i>Avianca</i>	<i>Sr. Jaime Ferre</i>	<i>Aguirre 106 y Pichincha</i>	
<i>Lan Chile</i>	<i>Ing. Ma. Del Carmen Pescarolo o Lcda. Laura Heredia</i>	<i>Malecon 1401 e Illingworth 324360</i>	
<i>Lufthansa</i>	<i>Sr. Carlos Huerta G. Vtas.</i>	<i>Malecon 1401E Illingworth 324360</i>	
<i>Icelandair</i>	<i>Reinhard Wiese/Sra. Magdalena Wiese</i>	<i>Malecon 1203 y 9 de Octubre 531210</i>	
<i>Aeroperu</i>		<i>Chile 329 y Aguirre P.8 513691</i>	
<i>Varig</i>		<i>Aguirre 116 y Pichincha Tlf.327082</i>	



<b>CONTINUACIÓN DEL CUADRO N.- 18</b>			
ACTIVIDAD: INTERNACIONAL	CATEGORIA: INTERNACIONAL	AGENCIAS DE VIAJES	
<i>Barreiro Insua Viaje</i>	<i>Ing. Juan Jose Rivero G.G./ Ing. Eduardo Parra G. Vtas.</i>	<i>Malecon 1405 y Aguirre</i>	
<i>Boulevard Tours</i>	<i>Sra. Roxana Nader</i>	<i>9 de Octubre y B. Moreno</i>	
<i>Cetitur</i>	<i>Sra. Emma Larriva</i>	<i>9 de Octubre 109 y Malecon P-1</i>	
<i>Ceviar</i>		<i>9 de Octubre 424 y Chile</i>	
<i>Club de Viajes 0049</i>	<i>Ab. Rodolfo Lopez</i>	<i>Chile 303 y Luque 327300</i>	
<i>Ecuatoriana de Viaje</i>	<i>Sra. Maria Fernando Alvear</i>	<i>9 de Octubre 411 y Chile</i>	
<i>Viamar</i>		<i>9 de Octubre 410 y Chile</i>	
<i>Travel Sur</i>	<i>Srta. Monserrat Avila</i>	<i>9 de Octubre y P. Carbo, C. Comercial</i>	
<i>Guayatour</i>	<i>Sra. Lourdes Guzman</i>	<i>Aguirre 108 y Pichincha 322441</i>	
<i>National Tours</i>	<i>Sra. Esther Machiavello</i>	<i>Aguirre 112 y Pichincha</i>	
<i>Mega Tour</i>	<i>Sr. Jose Luis Saab G.G.</i>	<i>Illingworth 115 y Malecon</i>	
<i>AmericanTur</i>	<i>Sr. Tito Proaño</i>	<i>Pichincha 400 y Luque</i>	
<i>Tikytur</i>	<i>Sra. Ana Franco de Enderica</i>	<i>Hotel Continental</i>	
<i>Ecuamundi</i>	<i>Sr. Vittorio Miraglia</i>	<i>Chile 210 entre Luque y Velez 531231</i>	
<b>FUENTE: CETUR, Guayaquil, 1999-2000</b>			
Reconfirmado por: Maryorie Zambrano			

**CUADRO N.- 19****Resumen Inventario Empresas Turísticas**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>TOTAL</b>
ALOJAMIENTO	9
ALIMENTOS Y BEBIDAS	15
RECREACION	1
CASINOS Y SALAS DE JUEGOS	2
TRANSPORTES	8
TURISTICOS	14
AGENCIAS DE VIAJES	
<b>POBLACION</b>	<b>49</b>

**3.3 Teoría del Muestreo**

La comprobación de cualquier hipótesis requerirá de un análisis cuidadoso de la Muestra. Aquellos trabajos de investigación que incluyen a todos los componentes de una población y no a una parte de ellos, se lo conoce como Censos. Nuestro caso de investigación toma solo una muestra de la población que sea representativa, para lo cual se utilizará la técnica del muestreo. La teoría del Muestreo estudia la relación que existe entre la Población y las muestras respectivas que han sido tomadas de ella. Aquellos cálculos matemáticos que se usan en las ciencias estadísticas avanzadas requieren de teoremas y axiomas dirigidas a poblaciones infinitas y a partir de esto se derivan las propiedades a las poblaciones finitas.

En nuestro caso, al tener una población finita de 49 empresas turísticas que operan en la ciudad de Guayaquil, el método más conveniente es el método del *Muestreo sin Reemplazo*. Muestreo que es el más usado ya que cada miembro de la población tendrá la misma oportunidad de ser incluido dentro de la muestra.

La condición principal para que este método tenga éxito es contar con una lista actualizada, completa y confiable de la población que se conoce como Marco de la Población, la misma que en nuestro caso se puede considerar confiable ya que proviene de una fuente importante como es CETUR y que al mismo tiempo comprobé personalmente haciendo el recorrido a pie en toda el área que correspondía al sector que se iba a investigar, comprobación que llevé a cabo preguntando y verificando la existencia de dichas empresas.

El método que se utilizó para sacar la muestra representativa de la Población constituyó en la asignación de un número a cada uno de los miembros de la Población, en este caso las 49 empresas turísticas, luego se anotó cada número en una papeleta, se procedió luego a colocar las papeletas en una urna y se realizó un sorteo con ellas. Este método se conoce como *Muestreo Aleatorio*.

Sin embargo hay que anotar que cuando sacamos un número de una urna podemos volver a ponerlo en ella o no antes del siguiente número; en

nuestro caso sólo se sacó un número una sola vez, lo que se conoce como *Muestreo sin Reposición*. Como se anotó anteriormente, nuestra Población está constituida de 49 empresas turísticas lo que se conoce como Población Finita y el método utilizado finalmente para la selección de la muestra es el *Muestreo Aleatorio y sin reposición*, método simple, sencillo y efectivo al momento de obtener una muestra representativa de la población que nos permita hacer una investigación válida y buscando reducir errores en lo posible.

### **3.4 Empresas Seleccionadas**

Las empresas fueron seleccionadas una vez que se realizó el sorteo sin reposición del cual se extrajo la Muestra sin Reposición. Las 49 empresas turísticas que conforman la Población Finita constituye el 100% . De este 100% se extrajo el 40,8% mediante el Muestreo sin Reposición, correspondiente a 20 empresas; porcentaje que redondeado equivale al 41% . El mismo que califica como un porcentaje aceptable para ser tomado como El Porcentaje Representativo de la Población, necesario para que las conclusiones de la teoría del muestreo y la inferencia estadística sean válidas.

**CUADRO N.- 20**

**Lista de las 20 empresas seleccionadas para entrevistas mediante el muestreo sin reposición.**

<b>EMPRESAS</b>	<b>CARGO DE LAS PERSONAS ENTREVISTADAS</b>
Hotel Continental	Gerente de Desarrollo
Hotel Doral	Gerente Administrativo-Financiero
Hotel El Ejecutivo	Gerente Administrativo
Hotel Palace	Gerente General
Hotel Guayaquil	Asistente de Gerente General
Hotel Rizzo	Gerente Alimentos y Bebidas
UNI Hotel	Gerente General
Agencias de Viajes Ecuamundi	Gerente General
Agencia de Viajes Tikytur	Administradora
Agencia Ecuatoriana de Viajes	Gerente de Ventas
Agencia Boulevard Tours	Gerente General
Agencia Americantur	Gerente de Ventas
Restaurante MCDONNALDS	Gerente Administrativo
Restaurante Parrilladas TOBIT	Administrador-Socio del local
Restaurante Parrilladas El Toro	Administrador
Asado	Administrador – Coordinador
Restaurante Kentucky Fried	Promotora de Ventas
Chicken	Gerente Administrativo y
Aerolínea Lan Chile-Lufthansa	Reservaciones
Aerolínea Avianca	Gerente Regional
Aerolínea Ecuatoriana de Aviación	Gerente de Ventas Guayaquil-Costa
Aerolínea Iberia	

**Fuente:** CETUR

Elaboración: Maryorie Zambrano

**CUADRO N.- 21****Clasificación de las Empresas Turísticas entrevistadas  
por actividad y categoría.**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>CATEGORIA</b>	<b>RAZON SOCIAL, PERSONA ENTREVISTADA, CARGO Y COLABORADORES</b>
ALOJAMIENTO	LUJO	HOTEL CONTINENTAL Sr. Emilio Bruzzone Leone Gerente de Desarrollo Total Colaboradores: 260
	LUJO	UNI HOTEL Sr. Carlos Cruz Gerente General Total Colaboradores: 200
	LUJO	GRAN HOTEL GUAYAQUIL Ec. Alonso Marin Asistente de Gerente General Total Colaboradores: 200
	PRIMERA	HOTEL DORAL Ing. Luis Villacis Gerente Administrativo y Financiero Total Colaboradores: 60
	PRIMERA	HOTEL CAFETERIA RIZZO Ec. César Vargas Gerente Administrativo Total Colaboradores: 50
	PRIMERA	HOTEL EL EJECUTIVO Lcdo. Luis Sanchez Gerente Admiinistrativo Total Colaboradores: 10
ALIMENTOS Y BEBIDAS	PRIMERA	RESTAURANT KFC Sr. Dario Cochancela Gerente Administrativo Total Colaboradores: 35
	PRIMERA	MC DONALDS Ing. Jorge Mata Gerente Administrativo Total Colaboradores: 100

Continuación del Cuadro N.- 21

ACTIVIDAD	CATEGORIA	RAZON SOCIAL, PERSONA ENTREVISTADA, CARGO Y COLABORADORES
ALIMENTOS Y BEBIDAS	TERCERA	<p>RESTAURANTE PARRILLADAS "TOBIT" Sr. Eduardo de María Administrador y Socio del Restaurante. Total Colaboradores: 13</p> <p>RESTAURANTE PARRILLADAS "TORO ASADO" Sr. Marcos Mosquera Administrador Total Colaboradores: 18</p>
TRANSPORTES TURISTICOS	SERVICIO INTERNACIONAL Y AEREO	<p>ECUATORIANA DE AVIACION Sr. Miguel Reyes Gerente Regional Total Colaboradores: 500 a nivel de Ecuador, Perú, Chile, Argentina, U.S.A. y Brasil.</p> <p>IBERIA Sra. Mariuxi Rossignoli Gerente de Ventas Costa Total Colaboradores: 15</p> <p>AVIANCA Sr. Jaime Ferre Gerente Administrativo y de Reservas Total Colaboradores: 23</p> <p>LAN CHILE/LUFTHANSA Ing. Maria del Carmen Pescarolo Promotora de ventas Total Colaboradores: 8 personas en oficina de reserva, venta y gerencia general. En aeropuerto son 9 personas.</p>
INTERNACIONAL	INTERNACIONAL	<p>AGENCIA DE VIAJES "ECUAMUNDI" Sr. Vittorio Miraglia Gerente General Total Colaboradores: 6</p> <p>AGENCIA DE VIAJES "TIKYTUR" Sra. Ana Franco de Enderica Administradora Total Colaboradores: 4</p>

Continuación del Cuadro N.- 21

ACTIVIDAD	CATEGORIA	RAZON SOCIAL, PERSONA ENTREVISTADA, CARGO Y COLABORADORES
INTERNACIONAL	INTERNACIONAL	AGENCIA DE VBIAJES "ECUATORIANA DE VIAJES" Sra. Maria Fernando Alvear Gerente de Ventas Total Colaboradores: entre 9 y 10  AGENCIA DE VIAJES "BOULEVARD TOURS" Sra. Roxana Nader Gerente General Total Colaboradores: 8  AGENCIA DE VIAJES "AMERICANTUR" Sr. Alberto Proaño Gerente de Ventas Total Colaboradores: 6

FUENTE: CETUR  
 Elaboración: Maryorie Zambrano

### 3.5 Perfil Administrativo Actual del Empresario Turístico

Para hablar del perfil administrativo de un empresario primeramente debemos conocer qué significa el término *administración*, que según algunos autores es cuidar de los bienes de una persona, también regir y gobernar, y se define como administrador a la persona que trabaja en una oficina con rango superior al del auxiliar.

Sin embargo tenemos que actualmente se define a la administración como una misión, trabajo fuerte que demanda de mucha energía y carácter, además se indica claramente que administrar no significa poder para hacer las cosas, es más que nada descubrir las cosas correctas que hay que



llevar a cabo para lograr la productividad de la tarea asignada. Los principios y fundamentos que se utilizan al momento de administrar son aplicables a todo tipo de actividad, sin embargo cada uno tiene sus propias características; ya que administrar una entidad pública significa que estará sometida a las leyes, la empresa privada se regirá basada en las políticas y la misión propias de la organización y finalmente las de servicio, como en el caso del turismo, se administrarán en función de sus propias características, es decir se administra de manera diferente un hotel de una aerolínea o un restaurante.

El trabajo de un buen administrador es, al momento de asumir el cargo, identificar cuál es la razón de ser en la empresa, es decir a qué se dedica, qué vende. Luego, analizar qué tipo de estructura se necesita para que la actividad funcione. Una buena administración es vital para que la empresa crezca y se posea en el mercado. Como regla básica un buen administrador debe seguir los siguientes pasos para alcanzar las metas propuestas:

- \* Deberá fijar objetivos claros de su trabajo de acuerdo con los términos para los cuales fue contratado.
- \* Deberá organizarse para evitar el caos y la confusión administrativa.
- \* Deberá tener la habilidad de comunicar y motivar a las personas a su cargo con el fin de alcanzar las metas.

- \* Establecer patrones de trabajo para que este resulte eficiente y productivo.
- \* Motivar a su personal para que aprendan cosas nuevas cada día, él también deberá incluirse para mantenerse competitivo.
- \* Desarrollar su capacidad analítica, que le servirá para descubrir lo simple allí donde aparece lo complejo.

Una vez que hemos definido lo que es administración y administrador nos enfocaremos en el estilo administrativo actual que siguen muchos empresarios. Se podría decir que el estilo administrativo actual que está predominando, aunque valga la pena aclarar que no en todas las empresas turísticas que operan en Guayaquil, es el estilo tradicional autocrático. Las empresas que son administradas bajo este estilo, son empresas que generalmente tienen como cabeza de mando a una persona que fue instruida y educada hace muchas décadas atrás, por lo que aplican métodos anticuados de administración basado en una persona que manda “Administrador” y otro que cumple “Empleado”

Bajo este método administrativo no le dan oportunidad alguna a los colaboradores de la empresa para aportar con sus ideas, participar activamente de las decisiones que afectaran de algún modo sus vidas y las de sus familias, no les delegan funciones y responsabilidades porque no confían plenamente de la capacidad que tiene ese ser humano, en fin, el

colaborador de la empresa es considerado solo como una herramienta más de trabajo, trayendo como consecuencia para el colaborador una baja auto estima, poco rendimiento laboral, ninguna iniciativa, baja creatividad, poco interés en el destino de la empresa, es decir no se siente comprometido y peor identificado con la empresa. Vale la pena mencionar que durante las encuestas a los trabajadores uno de ellos me hacía el siguiente comentario:

“ Por qué voy a matarme trabajando para que otro se haga rico, si cuando llegan a la oficina ni siquiera me saludan ”.

Esta actitud indica el poco compromiso que puede sentir un empleado con aquellas empresas turísticas que aplican métodos administrativos anticuados donde existe poca interacción, falta de comunicación y respeto por el ser humano, donde no se delegan funciones y responsabilidades por miedo a la incapacidad de ciertos empleados, donde faltan valores, visión a largo plazo, filosofía de ganar-ganar, poco interés por el medio ambiente y en el peor de los casos ningún interés por parte de la empresa de mejorar la calidad de vida, no solo de los trabajadores, sino también la de sus familias. En otras palabras, estas empresas aplican métodos administrativos insustentables desde el punto de vista humano, medioambiental y económico.

Según los estudios recientes sobre administración moderna o llamada también sustentable, se predica que uno de los puntos básicos y fundamentales para que una administración sea acertada, es permitir que

los subalternos descubran y aprovechen la totalidad de sus capacidades dentro de la organización. La empresa pertenece a la sociedad, su meta básica es dedicarse a la administración en torno a los seres humanos, todas las personas involucradas con la empresa de una u otra manera (empleados y sus familias, proveedores, consumidores, accionistas, etc.) deben sentirse contentos y de cierto modo cómodos con la empresa, y deben estar en capacidad de aprovechar sus potenciales y de realizarse como seres humanos.

La idea de que con aumento salarial o un mejor reparto de las utilidades se logrará incentivar a los empleados es una idea obsoleta que debe abandonarse; ya que se ha comprobado que los empleados de una empresa necesitan más que ingresos extras, un buen ambiente laboral, buen trato, respeto, participación, integración, reconocimiento a su aportación en la empresa, un sueldo o salario justo de acuerdo a sus capacidades y conocimientos que le permita vivir dignamente a él y a los miembros de su familia.

A continuación incluiremos los cuadros donde podemos observar las respuestas que dieron los empresarios turísticos entrevistados sobre el tema del turismo, la empresa, los recursos, el medio ambiente, el personal, etc. todas las preguntas fueron enfocadas en los principios del desarrollo sustentable y aplicado a las empresas de turismo. Su respectivo análisis corresponde al capítulo siguiente.

**CUADRO N.- 22**

**Entrevistas a empresarios  
Hoteles Continental, Uni Hotel y Guayaquil  
Categoría Lujo**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>Número de Personas</b>	<b>RESPUESTAS</b>
1.- ¿Cómo esta empresa mide el éxito alcanzado al final del año ?	3	Se mide en base a los Estados de Resultados, Ocupación de habitaciones.
2.- ¿ Qué cambios de conducta ha adoptado la empresa para reducir la emisión de desperdicios y conservar el medio ambiente ?	1 1 1	Considera que el hotel no contamina. No existe plan para estos asuntos en el hotel. Ahorro de energía, gas, equipos. En asuntos de basura nada especial.
3.- ¿ Qué medidas ha tomado el gremio al que esta empresa pertenece para proteger los recursos naturales ?	2 1	La AHOTEC y la AHOTEGU no han tomado acción alguna respecto al tema. No sabe nada al respecto.
4.- ¿ Cómo administran al personal de esta empresa?	3	A través de departamentos y subdepartamentos, con jefes, subalternos y jerarquías. Manera tradicional.
5.- ¿ Quién Toma las decisiones más importantes de esta empresa y con quién consulta ?	3	Gerente General y se consulta con: Jefes departamentales, Junta Directiva, accionistas, Directorio.
6.- ¿ Qué beneficios comparte esta empresa con sus trabajadores ?	2 1	Beneficios de ley. Capacitación interna, alimentación, beneficios de ley.
7.- ¿ Existe interrelación laboral entre las diferentes áreas o cada departamento se dedica a hacer solo el trabajo que les fue asignado ?	1 1 1	Interrelación permanente, pero cada departamento tienen funciones propias. Interrrelación total. Cada departamento tiene objetivos propios y definidos, no es posible mezclar funciones.
8.- ¿ En su opinión cuál es el recurso más importante para esta empresa ?	3	El recurso humano
9.- ¿ Qué nuevo papel deben desempeñar las instituciones de educación superior al formar los futuros profesionales ?	1 1 1	Formar más en el campo práctico. Enseñar turismo, pero especializado en un área específica como: hotelería, Agencias y Operadoras, Transporte turístico, etc. Educación teórica que no tiene nada que ver con la realidad.

<i>Continuación Cuadro 22</i>	<b>Número de Personas</b>	<b>RESPUESTAS</b>
10.- ¿ Cómo el gobierno podría motivar a las empresas turísticas cumplir con las leyes medioambientales ?	1 1 1	Colaboración. Motivación Hacer la ley, hacerla conocer y hacerla cumplir, además motivación en relación a la reducción de impuestos.
11.- ¿ Cree usted que los colaboradores de esta empresa reciben un sueldo igual, menor o mayor al de la competencia ?	2 1	Igual Mayor
12.- ¿ Qué acción toma la empresa con aquellos colaboradores sin experiencia en el área asignada ?	3	Capacitación.
13.- ¿ Qué acciones ha tomado la empresa para mejorar el bienestar de sus colaboradores ?	1 1 1	No sabe Estabilidad laboral, fiesta de navidad, día de la secretaria. Pago sueldos y salarios a tiempo, el bienestar se lo administra cada uno. Club de deportes.

**CUADRO N.- 23**  
**Entrevistas a empresarios**  
**Hoteles Doral, Rizzo, Palace, El Ejecutivo**  
**Categoría Primera**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>Número de Personas</b>	<b>RESPUESTAS</b>
1.- ¿ Cómo esta empresa mide el éxito alcanzado al final del año ?	3 1	Contable-Financiero Ocupación del hotel, venta de habitaciones.
2.- ¿ Qué cambios de conducta ha adoptado la empresa para reducir la emisión de desperdicios y conservar el medio ambiente ?	1 1 1 1	Limpieza Trampa de grasa en el restaurante Uso de productos biodegradables, trampas de grasa, duchas ahorradoras de agua. Uso de productos biodegradables, ahorro y calidad.
3.- ¿ Qué medidas ha tomado el gremio al que esta empresa pertenece para proteger los recursos naturales ?	4	Los gremios no han tomado acción alguna respecto al tema del medio ambiente y no saben nada al respecto.

Continuación Cuadro N.- 23 <b>PREGUNTAS</b>	<b>Número de Personas</b>	<b>RESPUESTAS</b>
4.- ¿Cómo administran al personal de esta empresa?	1 1 1 1	Tengo un selecto grupo de colaboradores. Estimular al empleado económicamente para que adquiera confianza y trabaje más. Gerente general administra a jefes departamentales y estos al resto de empleados. Jerarquizado. Tratamos de motivar al personal para que aprendan más en lo que se refiere a servicio al cliente.
5.- ¿Quién Toma las decisiones más importantes de esta empresa y con quién consulta ?	4	Gerente general o dueño.
6.- ¿Qué beneficios comparte esta empresa con sus trabajadores ?	1 1 1 1	Almuerzo, repartición de ganancias por servicios al cliente. Repartición del 10% de las ventas entre los empleados. Bonos navideños en efectivo y reunión en navidad. Nada debido a la crisis y la dolarización, ya que el bolsillo del empresario también fue golpeado.
7.- ¿Existe interrelación laboral entre las diferentes áreas o cada departamento se dedica a hacer solo el trabajo que les fue asignado ?	4	Hay interrelación laboral.
8.- ¿En su opinión cuál es el recurso más importante para esta empresa ?	1 1 1 1	El personal. Los clientes. El personal y el trato al cliente. La ubicación del hotel.
9.- ¿Qué nuevo papel deben desempeñar las instituciones de educación superior al formar los futuros profesionales ?	1 1 1 1	Curso de turismo más práctico y menos teórico. Que se enseñe bien. Inculcar noción de servicio, en Guayaquil falta esta actitud. Preparación más profunda e integra. La carrera de turismo debe enseñarse por áreas específicas.
10.- ¿Cómo el gobierno podría motivar a las empresas turísticas cumplir con las leyes medioambientales ?	1 1 1	Tomando acción y colaborando. El gobierno exige y no da nada a cambio. Importación de tecnología y dando beneficios a las empresas que se esfuerzan por cumplir la ley. Adaptar las leyes a la realidad, multar a

Continuación Cuadro N.- 23 <b>PREGUNTAS</b>	<b>Número de Personas</b>	<b>RESPUESTAS</b>
	1	Los hoteles que no obligan a sus empleados a asistir a cursos, charlas, seminarios sobre medio ambiente. Organizar cursos gratuitos para los empleados hoteleros. El gobierno no da apoyo, además cobran como 40 impuestos, los mismos que se pagan directa e indirectamente, es decir se los paga dos veces.
11.- ¿Cree usted que los colaboradores de esta empresa reciben un sueldo igual, menor o mayor al de la competencia ?	1 1 1 1	Término medio. Menor. No tiene idea, pero cree que nadie paga sueldos superiores a los que dicta la ley. De acuerdo a la ley.
12.- ¿Qué acción toma la empresa con aquellos colaboradores sin experiencia en el área asignada ?	3 1	Se les enseña, no se da cursos de capacitación. Uno tiene que autoeducarse porque no se dan cursos de capacitación.
13.- ¿Qué acciones ha tomado la empresa para mejorar el bienestar de sus colaboradores ?	1 1 1 1	Reconociendo la capacidad de los empleados con obsequios, pergaminos, 10% de repartición mensual. Facilitándoles la vida enfocado en el lado humano. Asegurándolos al seguro social y nada más. No se dan beneficios debido a la crisis económica ya que habría que elevar tarifas y se correría al turista.



**CUADRO N.- 24**

**Diferencias y Similitudes entre las respuestas de Hoteles correspondientes a las Categorías Lujo y Primera.**

<b>Resultado</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Observaciones</b>
Pregunta 1 SIMILITUD	Todas las respuestas coincidieron en medir el éxito basado en los estados de resultados financieros, ocupación y venta de habitaciones.	Todas las respuestas se enfocaron en la parte económica, como única manera de medir el éxito en la empresa.
Pregunta 2 SIMILITUD	En las respuestas indican tener trampas de grasa, no se consideran contaminadores potenciales, ahorran , usan, según ellos, productos de limpieza biodegradables. En cuanto a la basura consideran que para eso esta Vachagnon y el Municipio de la ciudad.	En cuanto al ahorro de energía, luz, etc. como señalaron, se indicó que también lo hacen para ahorrarse dinero. Uno de los hoteleros no considera que los hoteles en la ciudad contaminan, cree que los de la playa sí lo hacen por tener infraestructura precaria.
Pregunta 3 SIMILITUD	Los gremios como la AHOTEC y la AHOTEGU, que son los principales gremios hoteleros, no han tomado acción. Además señalaron no saber respecto al tema.	Algunos de los entrevistados mostraron entusiasmo en cuanto al tema y sugirieron que los gremios deberían dar cursos, charlas sobre el tema del medio ambiente dirigido a hoteles, empresarios y colaboradores.
Pregunta 4 SIMILITUD	La administración se da por medio de jaraquías, donde el gerente general es la cabeza del hotel, él emite ordenes a los subgerentes y jefes departamentales y estos a su vez a los demás colaboradores.	Sistema jerarquizado, subalternos, jefes. Unos mandan y otros cumplen.
Pregunta 5 SIMILITUD	El gerente general o dueño es quién toma las decisiones más importantes en la empresa y consulta con otros gerentes, accionistas, directorios, en caso que el asunto les competa.	No se involucra a colaboradores, los cuales se limitan a aceptar las nuevas decisiones aunque no estén completamente de acuerdo.

Continuación cuadro 24 <b>RESULTADO</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Pregunta 6 SIMILITUD	Los beneficios que comparte la empresa con los colaboradores son: Beneficios de ley, almuerzo, 10% de repartición de utilidades, una persona contestó que no daban beneficios por la crisis del país.	
Pregunta 7 SIMILITUD	La mayoría coincidió en que sí hay interrelación laboral.	
Pregunta 8 DIFERENCIA	Hoteles LUJO: Todos contestaron que el recurso humano es el recurso más importante para la empresa. Hoteles PRIMERA: las respuestas variaron como se puede observar en el cuadro N.- 23 de hoteles de Primera.	Las respuestas son diferentes entre ambas categorías. Mientras para LUJO el ser humano es más importante, para PRIMERA son otros.
Pregunta 9 SIMILITUD	Todos coincidieron en reestructurar la enseñanza de Turismo. Especializarse en Hotelería, Agencias, Transportes Turísticos, etc. no mezclar las cosas.	Los entrevistados consideran que los estudiantes presentan una debilidad en cuanto a conocimientos de la carrera Turismo.
Pregunta 10 SIMILITUD	Los empresarios demandan del gobierno ecuatoriano: apoyo, colaboración, motivación, acción, reducción de impuestos, importación de tecnología, que se cumpla la ley.	
Pregunta 11 DIFERENCIA	Hoteles LUJO: se paga sueldos igual y mayor a la competencia. Hoteles PRIMERA: hubo variedad en las respuestas como se puede observar en el cuadro N.- 23	Una persona indicó que nadie paga sueldos superiores a los que dicta la ley, mientras que otra persona indicó que en los hoteles de Lujo se puede pagar mejor sueldo porque los servicios son más caros.

<i>Continuación cuadro 24</i> <b>RESULTADO</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Pregunta 12 SIMILITUD	Todos contestaron que se da entrenamiento y capacitación.	Aclararon sin embargo que no contratan profesionales para dictar los cursos de capacitación. La manera de entrenar a los nuevos empleados es mediante la asignación de un compañero de trabajo más antiguo que le enseñe lo que sabe, o también su nuevo jefe tiene esta tarea.
Pregunta 13 DIFERENCIA	Existe diferencia en respuestas en cuanto a las acciones que ha tomado la empresa para mejorar el bienestar de sus colaboradores, como se puede observar en cuadros 22 y 23.	

### CUADRO N.- 25

#### Entrevistas a empresarios Restaurantes KFC y MC Donalds Categoría Primera

<b>PREGUNTAS</b>	<b>Número de Personas</b>	<b>RESPUESTAS</b>
1.- ¿ Cómo esta empresa mide el éxito alcanzado al final del año ?	1 1	Basado en reportes de pérdidas y ganancias. Basado en el entrenamiento del personal operativo y administrativo.
2.- ¿ Qué cambios de conducta ha adoptado la empresa para reducir la emisión de desperdicios y conservar el medio ambiente ?	1 1	Reciclaje, uso de papel reciclado, venta de botellas, plásticos y papel a REIPA. Control para disminuir los desperdicios de alimentos. Ahorro de luz, energía, aire acondicionado, limpieza de trampa de grasa, botar basura en las noches cuando pasa el carro recolector.
3.- ¿ Qué medidas ha tomado el gremio al que está empresa pertenece para proteger los recursos naturales ?	1 1	Los gremios no han tomado acción alguna respecto al tema del medio ambiente. Depende de la ubicación del local por ejemplo, si estamos en el centro lo único que podríamos hacer es plantar un árbol y los gremios no han hecho nada.

<i>Continuación cuadro 25</i> <b>PREGUNTAS</b>	<b>Número de Personas</b>	<b>RESPUESTAS</b>
4.- ¿Cómo administran al personal de esta empresa?	1  1	Somos empresa de políticas abiertas, escuchamos a los empleados, evaluamos personal cada seis meses, los mantenemos motivados pues tenemos gerente de motivación. Tenemos un coordinador que ayuda al gerente.
5.- ¿Quién Toma las decisiones más importantes de esta empresa y con quién consulta ?	2	Gerente general y se consulta con otros gerentes y altos mandos.
6.- ¿Qué beneficios comparte esta empresa con sus trabajadores ?	1  1	Seguro, motivación mediante la elección del empleado del mes, paseos, tickets para el cine, entre otros. Transportación, premios mensuales, paseos, motivación.
7.- ¿ Existe interrelación laboral entre las diferentes áreas o cada departamento se dedica a hacer solo el trabajo que les fue asignado ?	2	Existe interrelación, todos nos llevamos bien y conocemos de todo un poco.
8.- ¿ En su opinión cuál es el recurso más importante para esta empresa ?	1 1	El personal de la empresa. El personal de la empresa y los clientes.
9.- ¿Qué nuevo papel deben desempeñar las instituciones de educación superior al formar los futuros profesionales ?	1  1	Se debería modernizar, aplicar nuevas tecnologías, computadoras, dar educación en medio ambiente. La empresa esta consciente que los empleados deben seguir estudiando. Una de las políticas de la empresa es permitirles continuar sus estudios.
10.- ¿Cómo el gobierno podría motivar a las empresas turísticas cumplir con las leyes medioambientales ?	1  1	Quitando barreras de impuestos, incentivando, por ejemplo si adoptamos un parque que a cambio el gobierno haga algo de publicidad a la empresa. Trabajando.
11.- ¿Cree usted que los colaboradores de esta empresa reciben un sueldo igual, menor o mayor al de la competencia ?	1 1	Sueldo mayor. Sueldo acorde, pero en caso de desperdicios de comida se les descuenta a los empleados.

<i>Continuación cuadro 25</i> <b>PREGUNTAS</b>	<b>Número de Personas</b>	<b>RESPUESTAS</b>
12.- ¿Qué acción toma la empresa con aquellos colaboradores sin experiencia en el área asignada ?	1 1	Tenemos gerente de entrenamiento para los nuevos empleados. Se da cursos de capacitación y entrenamiento que duran 15 días. Finalizado el curso se toma un examen, aquellos que lo aprueben tendrán el empleo.
13.- ¿Qué acciones ha tomado la empresa para mejorar el bienestar de sus colaboradores ?	1 1	Seguro, motivación, libertad para expresar ideas, buena relación laboral, no se fijan tanto en las jerarquías. Seguro médico familiar mediante el descuento de \$ 1,50 de su sueldo mensual, transportación, alimentación, canasta navideña, orden familiar por cumpleaños y cursos de capacitación gratis.

## CUADRO N.- 26

### Entrevistas a empresarios Restaurantes “Tobit” y “Toro Asado” Categoría Tercera

<b>PREGUNTAS</b>	<b>Número de Personas</b>	<b>RESPUESTAS</b>
1.- ¿Cómo esta empresa mide el éxito alcanzado al final del año ?	1 1	No descuidar la atención y la calidad de servicio al cliente. Se mide basado en ventas.
2.- ¿Qué cambios de conducta ha adoptado la empresa para reducir la emisión de desperdicios y conservar el medio ambiente ?	1 1	La basura, como desechos de comida y botellas plásticas son depositados en diferentes fundas. Para evitar los desperdicios de comida el dueño del restaurante ha puesto un criadero de cerdos, además indicó que tiene trampa de grasa como exige Ecapag, para evitar la contaminación de las aguas con restos de grasa y comida.
3.- ¿Qué medidas ha tomado el gremio al que esta empresa pertenece para proteger los recursos naturales ?	1 1	No conoce nada acerca de los gremios. No estoy asociado a ningún gremio.

Continuación cuadro 26 <b>PREGUNTAS</b>	<b>Número de Personas</b>	<b>RESPUESTAS</b>
4.- ¿Cómo administran al personal de esta empresa?	1 1	El administrador del local es el encargado de todo. El segundo empresario contestó que la administración de un negocio con el personal es bien compleja ya que son distintas mentalidades y lo que uno quiere es brindar buen servicio al cliente.
5.- ¿ Quién Toma las decisiones más importantes de esta empresa y con quién consulta ?	2	Los dueños, socios y administradores toman las decisiones más importantes y generalmente se consultan entre ellos.
6.- ¿ Qué beneficios comparte esta empresa con sus trabajadores ?	2	No contestaron a la pregunta.
7.- ¿ Existe interrelación laboral entre las diferentes áreas o cada departamento se dedica a hacer solo el trabajo que les fue asignado ?	1 1	No del todo. Hasta el momento no he tenido problemas con el personal no se han presentados peleas y se trata de unirlos cada día más.
8.- ¿ En su opinión cuál es el recurso más importante para esta empresa ?	1 1	Los clientes y las ganancias. Buen servicio al cliente y los clientes.
9.- ¿ Qué nuevo papel deben desempeñar las instituciones de educación superior al formar los futuros profesionales ?	1 1	Las universidades deberían sacar mejores profesionales, más eficientes, corregir muchos detalles que existen en la sociedad. Fomentar el país como país, fomentar la honestidad, responsabilidad. Además sugirió que se debería cambiar el carácter de los costeños.
10.- ¿Cómo el gobierno podría motivar a las empresas turísticas cumplir con las leyes medioambientales ?	1 1	Propone que el gobierno motive a las empresas turísticas para que se unan y mejoren las relaciones de negocios. Además el Ministerio de Turismo debería crear libros y planes para lograrlo. Reducción de impuestos.
11.- ¿Cree usted que los colaboradores de esta empresa reciben un sueldo igual, menor o mayor al de la competencia ?	1 1	En el país no existe buen sueldo, pero aquí pagamos sueldos que no van más allá de los \$100 dolares mensuales. No sabe si pagan sueldos igual, menor o mayor. Pero en un restaurante de tercera no se puede pagar sueldos como en uno de primera.

Continuación cuadro 26 <b>PREGUNTAS</b>	<b>Número de Personas</b>	<b>RESPUESTAS</b>
12.- ¿Qué acción toma la empresa con aquellos colaboradores sin experiencia en el área asignada ?	1  1	Por ahora no contratamos gente sin experiencia, porque queremos mejorar a los empleados que tenemos y porque no tenemos departamento de entrenamiento. Yo mismo los entreno a diario.
13.- ¿ Qué acciones ha tomado la empresa para mejorar el bienestar de sus colaboradores ?	1  1	Para dar beneficios a los trabajadores tienen que trabajar muy duro, atender bien al cliente para que así las ventas aumenten y entonces podremos darles canasta navideña. Depende de los trabajadores. Tienen que trabajar muy duro y se les indica todo el tiempo que están a prueba y si no cumplen tendrán que irse. Ninguno indicó los beneficios que se dan.

### CUADRO N.- 27

#### Diferencias y Similitudes entre las respuestas de Restaurantes correspondientes a las Categorías Primera y Tercera.

<b>Resultado</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Observaciones</b>
Pregunta 1 SIMILITUD	Tres de los cuatro entrevistados enfocaron sus respuestas en las ventas y los ingresos económicos como índice para medir el éxito de la empresa al final del año.	
Pregunta 2 DIFERENCIA	Restaurantes Primera: contestaron reciclaje, ahorro, trampas de grasa, basura. Restaurantes Tercera: basura en diferentes fundas, tenemos criadero de cerdos para evitar desperdicios de comida.	Entre los restaurantes de primera y tercera se puede observar la diferencia porque mientras los restaurante de primera opta por el ahorro, reciclaje y limpieza, los de tercera solo se enfocan en la basura y otros medio como los cerdos como alternativa para evitar el desperdicio.

Continuación cuadro 27 <b>RESULTADO</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Pregunta 3 SIMILITUD	Tres de los cuatro entrevistados contestaron no saber nada respecto a los gremios, mientras que uno contestó que lo que podrían hacer es plantar un árbol por el hecho de estar en el centro de la ciudad.	El gremio de restaurantes no ha tomado acción alguna. Un restaurante de Primera considera que no puede hacer nada respecto a la contaminación por estar en el centro de Guayaquil. Hay que señalar que por ser restaurantes Fast Food utilizan materiales de servicio desechables en mayor cantidad que aquellos restaurantes que usan platos de cerámica u otro material.
Pregunta 4 DIFERENCIA	Restaurante Primera: somos empresa de políticas abiertas, evaluamos al personal, tenemos gerente de motivación, el coordinador ayuda al gerente. Restaurante de Tercera: administrador, el segundo empresario contestó que las relaciones entre administrador y personal son complejas porque son distintas mentalidades.	Un Restaurante de primera tiene enfoque más moderno y acorde a las nuevas propuestas sustentables. En cuanto al término <i>relaciones complejas</i> entre administrador y trabajadores por ser <i>distintas mentalidades</i> pienso que son diferentes porque cada uno tiene intereses y visiones en cuanto al trabajo lógicamente, además de encontrarse en posición económica y social diferentes. Finalmente, la diferencia también radica en que los restaurantes de Primera son cadenas internacionales mientras que los de Tercera son empresas nacionales, por lo tanto las políticas son muy diferentes en cuanto a la administración del personal, entre otros aspectos.
Pregunta 5 SIMILITUD	Todos coinciden en que las decisiones más importantes las toman los gerentes, dueños, socios, dependiendo de la categoría y consultan con sus socios en el caso de la categoría Tercera y con otros subgerentes en el caso de la categoría Primera.	El patron común es aquel en que los altos mandos jerárquicos de una empresa son los encargados de tomar las decisiones más importantes de la organización sin hacer participar a los empleados, los cuales se someten a las nuevas decisiones sean o no de su agrado.



<i>Continuación cuadro 27</i> <b>RESULTADO</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Pregunta 6 DIFERENCIA	Los dos entrevistados de los restaurantes de Primera coincidieron en los beneficios como son alimentación, transportación, paseos, etc. Mientras que los restaurantes de Tercera los administradores no contestaron la pregunta.	
Pregunta 7 DIFERENCIA	En los restaurantes de primera ambos empresarios contestaron que existe interrelación laboral, mientras que en los de tercera un empresario indicó que no hay muy buena relación y el segundo contestó que no se han peleado.	En los restaurates de Primera hay una clara diferencia con restaurantes de Tercera. El personal de restaurantes de Primera es más instruido y son de clase social media-media, mientras que en los restaurantes de Tercera los empleados tienen menos instrucción académica y son de clase media-baja. Este aspecto sumado a las respuestas marcan una clara diferencia en las relaciones sociales y humanas dentro de la organización, sumadas al regionalismo, la desconfianza, insatisfacción, entre otros aspectos negativos.
Pregunta 8 DIFERENCIA	En los restaurantes de tercera ambos entrevistados coincidieron en que el recurso más importante para la empresa es el cliente y las ganancias, mientras que para restaurantes de primera el recurso humano es más importante, aunque uno de ellos incluyó los clientes.	

<i>Continuación cuadro 27</i> <b>RESULTADO</b>	<b>RESPUESTAS</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Pregunta 9 DIFERENCIA	<p>Restaurantes Primera: modernizar, dar educación medioambiental. El segundo no contestó la pregunta.</p> <p>Restaurantes Tercera: corregir detalles, sacar buenos profesionales, el segundo contestó fomentar el país, responsabilidad, honestidad, cambiar carácter de costeños.</p>	<p>Aquí se puede observar las diferencias en puntos de vista sobre lo que se espera de las instituciones educativas. Mientras que en restaurantes de tercera demandan buenos profesionales y cambio de mentalidad en los restaurantes de primera se pide modernizar y enseñar educación medioambiental.</p>
Pregunta 10 SIMILITUD	<p>Las respuestas coinciden ya que tres de cuatro entrevistados demandan reducción de impuestos y motivación del gobierno que les permita hacer sus negocios más rentables.</p>	<p>Aquí todos persiguen el mismo fin que prácticamente es reducir impuestos.</p>
Pregunta 11 DIFERENCIA	<p>En estas respuestas cabe destacar que en los restaurantes de primera los sueldos son un poquito mejor que en los de tercera.</p>	<p>Indican que por ser de tercera categoría no pueden pagar mejor sueldos como en restaurantes de primera donde los servicios son más caros.</p>
Pregunta 12 DIFERENCIA	<p>La diferencia radica en que restaurantes de primera sí invierten en capacitación, tienen gerente de entrenamiento y cursos de capacitación de 15 días. Mientras que en los restaurantes de tercera uno indicó que entrena a su personal y el segundo contestó que no contrata personal sin experiencia.</p>	
Pregunta 13 DIFERENCIA	<p>En los restaurantes de primera ambas respuestas coinciden en seguro, transporte, alimentación, etc. mientras que en restaurantes de tercera no se indicaron los beneficios, mas bien se eludió la pregunta diciendo que para beneficios deben trabajar muy duro.</p>	<p>En los restaurantes de tercera se puede observar que existe cierta explotación al colaborador ya que se les promete beneficios a cambio de mucho trabajo y esfuerzo, pero dichos beneficios no llegan a ser una realidad. De hecho no contestaron que tipo de beneficios dan a los colaboradores.</p>

### CUADRO N.- 28

#### Entrevistas a empresarios Agencias de Viajes Tikytur, Ecuamundi, Ecuatoriana de Viajes, Boulevard Tours y Americantur

PREGUNTAS	Número de Personas	RESPUESTAS
1.- ¿Cómo esta empresa mide el éxito alcanzado al final del año ?	5	Resultados en ventas. Una persona agregó a las ventas prestigio ganado como otro indicador para medir el éxito.
2.- ¿Qué cambios de conducta ha adoptado la empresa para reducir la emisión de desperdicios y conservar el medio ambiente ?	5	Utilizar la computadora, ahorro en papelería, rehusos de papel, respetando horario del recolector de basura. Hay que añadir que consideran que las agencias de viajes no contaminan ya que solo generan papeles.
3.- ¿Qué medidas ha tomado el gremio al que está empresa pertenece para proteger los recursos naturales ?	5	La mayoría coincidió en que el gremio ASECU no ha tomado acción alguna y que no saben nada respecto a este asunto.
4.- ¿Cómo administran al personal de esta empresa?	1 1 2 1	Con premios e incentivos. Delegando una persona de confianza y conocimiento del área. Gerentes imponen las ordenes. Cada uno se administra solo y es su propio jefe ya que solo uno sabe como hacer su trabajo.
5.- ¿Quién Toma las decisiones más importantes de esta empresa y con quién consulta ?	5	Gerente general, administrador y se consulta en algunos casos con los socios o accionistas en caso de que los hubiere, de lo contrario son decisiones propias.
6.- ¿Qué beneficios comparte esta empresa con sus trabajadores ?	1 1 1 1 1	Boletos gratis si la agencia logra vender un mínimo de \$ 40,000 al año. La agencia no reparte utilidades, aunque deberían hacerlo. (administradora). Boletos y ciertos beneficios económicos. Bonos, utilidades, boletos gratis. Incentivos.
7.- ¿Existe interrelación laboral entre las diferentes áreas o cada departamento se dedica a hacer solo el trabajo que les fue asignado ?	5	Hay interrelación, colaboración y compañerismo debido al poco número de personas laborando. Se ayudan mutuamente .

<i>Continuación cuadro 28</i> <b>PREGUNTAS</b>	<b>Número de Personas</b>	<b>RESPUESTAS</b>
8.- ¿En su opinión cuál es el recurso más importante para esta empresa ?	1 1 1 1	Venta de pasajes internacionales y clientes. Atención al cliente. El ser humano. Servicio al cliente y tecnología. El ser humano.
9.- ¿Qué nuevo papel deben desempeñar las instituciones de educación superior al formar los futuros profesionales ?	1 1 1 1	Cambiar pénsun académico que es muy antiguo. Fomentar la cultura. Inculcar servicio y honradez. Clases más prácticas y menos teóricas. Instruir en trato al cliente.
10.- ¿Cómo el gobierno podría motivar a las empresas turísticas cumplir con las leyes medioambientales ?	1 1 1 1	Ayudar a las agencias no permitiendo que las aerolíneas internacionales disminuyan la comisión por venta de boletos internacionales. Las agencias no contaminan, la pregunta va para hoteles. Apoyo. Inculcar al personal de agencias la importancia de proteger el medio ambiente mediante charlas. Motivación a las empresas a través de la eliminación de impuestos, ya que todo lo hacen cada vez más difícil.
11.- ¿Cree usted que los colaboradores de esta empresa reciben un sueldo igual, menor o mayor al de la competencia ?	3 1 1	Igual. De acuerdo a la tabla del gremio ASECU que es fijado por la Cámara de Turismo. De acuerdo a la ley.
12.- ¿Qué acción toma la empresa con aquellos colaboradores sin experiencia en el área asignada ?	1 1 1 2	Capacitación. Contratamos gente con algo de experiencia y luego los capacitamos. No contratamos gente sin experiencia. Entrenamiento.
13.- ¿Qué acciones ha tomado la empresa para mejorar el bienestar de sus colaboradores ?	1 1 1 1 1	Flexibilidad. Somos pocos empleados, por lo que somos como familia y los ayudamos, pero no indicó cómo. Cursos de capacitación a nivel nacional. (Administradora) la agencia no ha tomado acción para mejorar el bienestar de sus colaboradores. Somos empresa familiar, todos cooperan.

**CUADRO N.- 29**

**Entrevistas a empresarios  
Aerolíneas Ecuatoriana de Aviación, Iberia, Avianca, Lan/Lufthansa**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>Número de Personas</b>	<b>RESPUESTAS</b>
1.- ¿Cómo esta empresa mide el éxito alcanzado al final del año ?	2	Basado en ventas y comparadas con el año anterior.
	1	Basado en ventas y el ambiente humanitario y de trabajo en que se desenvuelve la empresa.
	1	Basado en ventas y objetivos propuestos.
2.- ¿Qué cambios de conducta ha adoptado la empresa para reducir la emisión de desperdicios y conservar el medio ambiente ?	1	Reciclaje de papeles.
	1	No contestó la pregunta, se limitó a decir que el país tiene recursos que se deben cuidar porque de eso viven las empresas de turismo.
	1	Ahorro y papel reciclado.
	1	Reciclaje y reutilización de apegelería.
3.- ¿ Qué medidas ha tomado el gremio al que está empresa pertenece para proteger los recursos naturales ?	1	No han hecho nada.
	1	No contestó la pregunta, se limitó a decir que se debe proteger los recursos naturales.
	1	Debe haber algo sobre el tema pero no estoy informado.
	1	No creo que el gremio haya tomado una medida para proteger el medio ambiente.
4.- ¿ Cómo administran al personal de esta empresa?	1	Con designación de funciones y jerarquías.
	1	Siguiendo un orden jerárquico con el gerente general, luego 3 subgerentes y después los empleados.
	1	Con jerarquías dependiendo del área.
	1	Tenemos un Departamento de Recursos Humanos que es el encargado de asuntos de personal.
5.- ¿ Quién Toma las decisiones más importantes de esta empresa y con quién consulta ?	1	El presidente ejecutivo, el directorio que está compuesto por representantes del gobierno, accionistas, etc.
	1	Gerente general y se consulta con la casa matriz en Chile.
	1	Gerente general y cuatro gerentes de otras áreas y se consulta con la casa matriz en Colombia, pero es en Guayaquil donde nacen las ideas, ya que cada país es una realidad diferente.
	1	Gerente general y se consulta con Madrid directamente.

<i>Continuación cuadro 29</i> <b>PREGUNTAS</b>	<b>Número de Personas</b>	<b>RESPUESTAS</b>
6.- ¿ Qué beneficios comparte esta empresa con sus trabajadores ?	1  1 1 1	Boletos con descuentos, seguro médico, uniformes de trabajo, en aeropuertos les dan transporte y alimentación por el horario. A más de trabajar en un ambiente exclusivo les damos boletos de avión. Cursos de capacitación en Santiago de Chile, en el país y boletos. La empresa recién va a cumplir 3 años pero esperamos obtener utilidades para poder dar beneficios a los empleados. (empresa nacional)
7.- ¿ Existe interrelación laboral entre las diferentes áreas o cada departamento se dedica a hacer solo el trabajo que les fue asignado ?	4	Existe interrelación laboral, compañerismo y hasta rotación de empleados para que todos conozcan todas las áreas y sean capaces en un momento dado suplantar a alguien que no este en la oficina.
8.- ¿ En su opinión cuál es el recurso más importante para esta empresa ?	1 1 1 1	Los clientes. Atención al cliente. Los clientes, el avión, los materiales. El recurso humano.
9.- ¿ Qué nuevo papel deben desempeñar las instituciones de educación superior al formar los futuros profesionales ?	1  1  1 1	Formar buenos profesionales, cursos 50 práctico y 50% teórico, formación en medio ambiente. Se debería reforzar idiomas y especializarse en hotelería, o aerolíneas, o agencias, no mezclar. Además el último año debería ser más especializado. Formar buenos profesionales. Fomentar carreras más prácticas y en corto tiempo.
10.- ¿Cómo el gobierno podría motivar a las empresas turísticas cumplir con las leyes medioambientales ?	1  1 1  1	El gobierno y todos los involucrados en turismo deberían dar una imagen diferente del país a los extranjeros. Hacer cumplir la ley. Construir un nuevo aeropuerto ya que con esto se solucionaría parte de los problemas ecológicos de la ciudad. Pues la relación entre medio ambiente y aerolíneas se da por la quema de combustible en los aviones. Invertir más en turismo.

Continuación cuadro 29 <b>PREGUNTAS</b>	<b>Número de Personas</b>	<b>RESPUESTAS</b>
11.- ¿ Cree usted que los colaboradores de esta empresa reciben un sueldo igual, menor o mayor al de la competencia ?	1 1 1 1	Según dicta la ley, pero las compañías internacionales son más sólidas por lo que se trabaja en mejores condiciones. Se paga sueldo justo en relación a la competencia. Se pagan buenos sueldos. Similares a la competencia.
12.- ¿Qué acción toma la empresa con aquellos colaboradores sin experiencia en el área asignada ?	4	Se da cursos de capacitación, pero preferiblemente escogen personal con algo de experiencia, solo sí se trata de pasantes se les da la oportunidad. Los cursos de capacitación tratan temas de reservación, boletería, atención al cliente. Y se dan fuera del país en el caso de empresas extranjeras y en el país en el caso de las nacionales.
13.- ¿Qué acciones ha tomado la empresa para mejorar el bienestar de sus colaboradores ?	1 1 1 1	Motivación, bonos, reconocimiento al esfuerzo por parte de la empresa. Nos regimos en la ley, además fiestas de navidad, ambiente laboral agradable. Cursos de capacitación en relaciones humanas, relaciones públicas con profesionales extranjeros, además se escucha a todo el mundo sin importar las jerarquías. Seguro médico que cubre a toda la familia, se respeta los incrementos de ley, boletos gratis al año.

### 3.5.1 Características del estilo administrativo dentro de un esquema de Desarrollo Sustentable

Primeramente tenemos que el enfoque administrativo moderno debe ser uno *Humanista y Participativo*. El término humanista implica autonomía y espontaneidad; los seres humanos no son máquinas o robots, tienen voluntad propia, capacidad de decisión, hacen las cosas de manera voluntaria sin la necesidad de que alguien los obligue, tienen la capacidad de

diferenciar una cosa de otra, el bien del mal, siempre piensa y razona antes de actuar, es lo que nos diferencia del resto de animales.

Partiendo de estos principios, el sistema moderno de administrar una empresa debe estar basado en el hombre como un sistema que persiga estimular el florecimiento de un potencial humano sin fronteras.

Esto requerirá de un cambio de mentalidad y cultura empresarial, difícil de lograr para muchas empresas tan acostumbradas al enfoque tradicional. A partir de aquí podemos señalar que los puntos a continuación persiguen de algún modo alcanzar el enfoque moderno sustentable que se basa primeramente en el ser humano, el medio ambiente, los nuevos valores de la sociedad empresarial, etc.

### **1.- Enfoque Participativo**

Una manera de enfatizar los valores humanos dentro de la organización es a través del cambio. Pasar del enfoque administrativo autocrático a uno más participativo, donde se de más valor al ser humano a través de la delegación de responsabilidades, consulta y opinión de los empleados de la empresa al momento de tomar decisiones importantes que podrían afectar de una u otra manera la vida de los empleados, así como la de sus familias y principalmente el respeto mutuo sin tomar en cuenta las jerarquías.



## **2.- Valores de la nueva conciencia empresarial**

Los valores de una empresa son diferentes a los de otra, sin embargo deberían seguir más o menos el siguiente esquema para calificar dentro de un enfoque moderno.

- \* Debe existir cooperación en lugar de la confrontación
- \* Es más importante la calidad que la cantidad
- \* Ambiente de compañerismo en vez de antagonismo y mezquindad
- \* Pensamiento integral o de totalidad en vez de enfocado solo en ciertas partes
- \* Usar también la intuición y no solo el raciocinio
- \* Pensamiento en proceso en lugar de pensamiento en estructuras

## **3.- Visión a largo plazo**

La visión a corto plazo y el anticuado criterio de recuperar rápidamente el capital invertido dentro de cualquier organización, son conceptos incompatibles con el desarrollo sustentable basado en el ser humano, los recursos naturales y el bienestar común.

La visión y el liderazgo a largo plazo, junto con el buen manejo de los recursos naturales, así como del recurso humano, hará que una empresa tenga un futuro sustentable armonioso.

#### **4.- Participación o Asociatividad**

Toda organización, respetando los derechos humanos, debe basar sus relaciones laborales en la igualdad, la participación, la comunicación, la solidaridad, en vez de la dominación, el antagonismo, la falta de respeto. La organización es la responsable directa de fomentar las relaciones humanas y de hacer énfasis en la capacitación del personal para alcanzar el bienestar social dentro de la empresa, que permitan trabajar en un ambiente armonioso, de compañerismo y de respeto mutuo.

#### **5.- Valores Culturales**

La forma de administrar una empresa y su filosofía de trabajo son el fiel reflejo de los valores culturales inherentes a una nación. Es diferente administrar una empresa turística en Los Estados Unidos que hacerlo en el Ecuador debido a que los valores culturales y empresariales son totalmente diferentes. Para que una empresa sea sustentable, se debe reconsiderar los valores culturales bajo los cuales se trabaja, planear a largo plazo, conocer el criterio de los empleados y de los empleadores a la hora de tomar decisiones importantes que podrían afectar al medio ambiente y a los seres humanos involucrados en la organización.

#### **6.- Descentralización**

Descentralizar es transferir a organismos locales algunas funciones que antes ejercía el gobierno supremo del Estado. En el caso de empresas turísticas, el desarrollo sustentable está basado en pequeñas unidades

operativas y de autocontrol. Las grandes empresas deberían permitir que los departamentos tengan autocontrol de sus propias actividades, de modo que se beneficien en lo posible de esta medida y lo más importante que todos los empleados tengan la oportunidad de participar. Este punto es muy importante ya que esta basado en permitir a todos los colaboradores el mismo derecho dentro de la organización.

### **7.- Interconexión e Integración**

Todas las organizaciones empresariales, cualquiera que sea su actividad, se encuentran interconectadas tanto dentro como afuera de la organización. Hay que admitir que no se puede trabajar de manera aislada. Además las empresas tienen responsabilidades con muchos seres humanos que de alguna u otra manera se encuentran envueltos dentro de sus redes, como son los consumidores, los proveedores, los accionistas, la misma comunidad en general, los empleados y sus familias, etc.

El papel de una empresa no es solo proporcionar fuentes de trabajo a la comunidad donde tiene sentada sus bases, sino también velar por el bienestar de esta comunidad, a través de programas, eventos, charlas, etc. que les permita a los miembros de esta comunidad mejorar su calidad de vida. La empresa debe involucrarse activamente en el desarrollo de dichos programas. Al mismo tiempo brindarle a sus empleados un ambiente seguro, buen trato, donde se sientan a gusto trabajar y donde ellos sientan que no van a ser despedidos de sus puestos de trabajo cada tres o cuatro meses, o

donde solo tendrán trabajo en la temporada alta; tal es el caso de hoteles y restaurantes en la playa.

El aspecto emocional, psicológico e inclusive las relaciones familiares de los empleados influye de manera muy fuerte en el desempeño de sus actividades laborales. Aquellos empleados con problemas personales no podrán desempeñarse a cabalidad en sus puestos de trabajo, una persona que sabe que pronto va a ser despedido o que tiene un hijo muy enfermo, o quizás está infeliz en su puesto de trabajo, pero necesita el dinero, es muy probable que no logre hacer bien su trabajo. Aquel dicho popular “los problemas de casa se quedan en casa y los del trabajo se quedan en la oficina” no se puede aplicar a la realidad, puesto que somos seres humanos que sentimos dolor, angustia, alegría y otras emociones y no robots o computadoras a las que se programa para que trabajen.

#### **8.- Estructura y Proceso**

El funcionamiento de una empresa depende mucho de aquellos procesos que interconectan una área departamental con otra. Para lograr este objetivo se requiere de procesos de comunicación sencillos, pero también se requiere que las altas jerarquías de la empresa guarden sencillez en su actitud para cuando los empleados se dirigen a ellos. En resumen lo que se debe perseguir es que se establezcan relaciones comunicativas a todo nivel de la manera más cordial y sencilla posible, evitando tantos formulismos y formalidades al momento de dirigirnos a un superior de la empresa. La

comunicación sencilla es la clave, lo que no significa en ningún momento que se vaya a perder el respeto que se merecen ambas funciones, es decir las altas jerarquías y los empleados. Se trata de alcanzar relaciones humanas de calidad que permitan una comunicación sencilla y eficaz entre los seres humanos de diferentes posiciones y que laboran bajo una misma organización.

### **9.- Filosofía de Ganar-Ganar**

La empresa sustentable es aquella que se enfoca en el bienestar del ser humano y que trabaja para alcanzar el bienestar común. Es una organización que predica la justicia y la equidad, donde todos ganan, además es clara y objetiva en sus propósitos.

### **10.- Relaciones.- Cooperación Vs. Confrontación**

Toda empresa que se considera sustentable tiene como característica principal la cooperación entre los diferentes sectores de la empresa, basado en el compañerismo e interés por el bienestar común. El punto clave para alcanzar esta meta es darle un justo y reconocido merecimiento al ser humano, colocar a este en el centro de la atención, convertirlo en prioridad para la empresa en vez de una herramienta más de trabajo, como se ha venido haciendo a través de los años.

### **11.- Flexibilidad**

La flexibilidad es una de las principales características de toda empresa que se considere sustentable. La adaptación a los cambios y el impulso de nuevas ideas son muy necesarios para alcanzar el éxito, pero una vez más el ser humano es el motor de este cambio tan necesario para alcanzar las nuevas metas que se proponga la empresa, ahora sí como una empresa sustentable.

### **12.- Problemas Ecológicos y Prevención**

El punto clave dentro de la nueva filosofía empresarial basada en los principios del desarrollo sustentable, se basa en la prevención del uso indiscriminado de los recursos naturales así como de los daños y desechos ecológicos. De acuerdo a muchos ambientalistas, la prevención es la alternativa más barata para todas aquellas empresas que están interesadas en preservar el medio ambiente pero que al mismo tiempo quieren ahorrar en costos y finalmente no cargárselos a la cuenta del consumidor.

Las empresas se están dando cuenta que la tierra tiene cierta capacidad para tolerar y absorber la emisión de desperdicios, de modo que no tienen otra alternativa que respetar esos límites si quieren que sus actividades no lleguen a su fin una vez que los recursos naturales se encuentren agotados, hay que establecer límites y otorgar respeto.

### **13.- Calidad de Vida**

Antiguamente se consideraba calidad de vida basado en el ingreso económico que percibía un colaborador de cualquier empresa. Ahora esos parámetros de medición han cambiado porque a más de dinero para sobrevivir, el ser humano necesita tomar en cuenta aspectos que le den profunda orientación y sentido a su vida.

Este es un aspecto que las empresas con un sistema antiguo de administración no logran entender. Estas creen que con un aumento de sueldo es suficiente para generar la felicidad de su empleado, sin embargo esto no es así. La empresa sustentable se ha dado cuenta de esto y ha aplicado nuevos métodos para suplir otras necesidades en sus colaboradores, otorgándoles de esta manera más consideración como seres humanos y el resultado ha sido visible en lo laboral, es decir se ha traducido en éxito para la organización.

#### **3.6 Perfil Actual de los Colaboradores**

Aquellas personas que se dedican a laborar en el sector turístico en la ciudad de Guayaquil y que participaron en la investigación a través de un cuestionario que contenía preguntas referentes a su participación en la empresa, el trato que se les da, los beneficios que obtienen, su identificación con la empresa, etc. son personas que tienen un nivel de educación y aspiraciones que varía de empresa a empresa, por lo tanto sus intereses,

sus necesidades, sus objetivos, su visión y misión dentro de la organización es muy diversa.

A continuación se puede apreciar los cuadros sobre las encuestas a los colaboradores de las empresas turísticas.

### CUADRO N.- 30

#### RESULTADO A LA PREGUNTA 1 ¿ Qué significa para esta empresa alcanzar el éxito ?

<b>AGENCIAS DE VIAJES</b>		
<b>Número de Personas</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Respuestas</b>
1	20%	Ganancias económicas fabulosas Que los trabajadores sean más eficientes en su trabajo Ser una empresa conocida
2	40%	
2	40%	
<b>HOTELES CATEGORIA: Lujo</b>		
4	33,33%	Ganancias económicas fabulosas Que los trabajadores sean más eficientes en su trabajo Ser una empresa conocida
6	50%	
2	16,67%	
<b>HOTELES CATEGORIA: Primera</b>		
5	31,25%	Ganancias económicas fabulosas Que los trabajadores sean más eficientes en su trabajo Ser una empresa conocida
7	43,75%	
4	25%	
<b>RESTAURANTES CATEGORIA: Primera</b>		
3	42,86%	Que los trabajadores sean más eficientes en su trabajo Ser una empresa conocida
4	57,14%	
<b>RESTAURANTES CATEGORIA: Tercera</b>		
1	100%	Ganancias económicas fabulosas, que los trabajadores sean más eficientes en su trabajo y ser una empresa conocida
<b>AEROLINEAS</b>		
1	20%	Ganancias económicas fabulosas Que los trabajadores sean mas eficientes en su trabajo
3	60%	
1	20%	Otros



## CUADRO N.- 31

**RESULTADO A LA PREGUNTA 2**  
**¿ Cree usted que esta empresa se preocupa por conservar el medio ambiente?**

<b>AGENCIAS DE VIAJES</b>		
<b>Número de Personas</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Respuestas</b>
2	40%	Total Acuerdo
2	40%	Acuerdo
1	20%	No sabe
<b>HOTELES CATEGORIA: Lujo</b>		
5	45,45%	Total Acuerdo
3	27,27%	Acuerdo
3	27,27%	No sabe
<b>HOTELES CATEGORIA: Primera</b>		
5	38,46%	Total Acuerdo
5	38,46%	Acuerdo
1	7,69%	Desacuerdo
2	15,38%	No sabe
<b>RESTAURANTES CATEGORIA: Primera</b>		
5	83,33%	Total Acuerdo
1	16,67%	Acuerdo
<b>RESTAURANTES CATEGORIA: Tercera</b>		
1	100%	Acuerdo
<b>AEROLINEAS</b>		
1	20%	Total Acuerdo
2	40%	Acuerdo
1	20%	Desacuerdo
1	20%	No sabe

**CUADRO N.- 32**

**RESULTADO A LA PREGUNTA 3**  
**“Un trabajador de esta empresa es considerado como”**

<b>AGENCIAS DE VIAJES</b>		
<b>Número de Personas</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Respuestas</b>
3	60%	Solo un trabajador
2	40%	Parte vital de la empresa
<b>HOTELES CATEGORIA: Lujo</b>		
2	18,18%	Solo un trabajador
9	81,82%	Parte vital de la empresa
<b>HOTELES CATEGORIA: Primera</b>		
4	30,77%	Solo un trabajador
6	46,15%	Parte vital de la empresa
3	23,08%	Le dan poca importancia
<b>RESTAURANTES CATEGORIA: Primera</b>		
1	16,67%	Solo un trabajador
5	83,33%	Parte vital de la empresa
<b>RESTAURANTES CATEGORIA: Tercera</b>		
1	100%	Parte vital de la empresa
<b>AEROLÍNEAS</b>		
1	20%	Solo un trabajador
4	80%	Parte vital de la empresa

**CUADRO N.- 33**

**RESULTADO A LA PREGUNTA 4**

**¿Cuántas personas toman las decisiones más importantes en esta empresa?**

<b>AGENCIAS DE VIAJES</b>		
<b>Número de Personas</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Respuestas</b>
2	40%	Una sola persona (gerente general)
1	20%	Todos participan
2	40%	Gerente General y Financiero
<b>HOTELES CATEGORIA: Lujo</b>		
1	9,09%	Una sola persona (gerente general)
3	27,27%	Todos participan
7	63,64%	Gerente General y Financiero
<b>HOTELES CATEGORIA: Primera</b>		
8	61,54%	Una sola persona (gerente general)
5	38,46%	Gerente General y Financiero
<b>RESTAURANTES CATEGORIA: Primera</b>		
5	83,33%	Todos participan
1	16,67%	Gerente General y Financiero
<b>RESTAURANTES CATEGORIA: Tercera</b>		
1	100%	Gerente General y Financiero
<b>AEROLÍNEAS</b>		
1	20%	Una sola persona (gerente general)
2	40%	Todos participan
2	40%	Gerente General y Financiero

**CUADRO N.- 34****RESULTADO A LA PREGUNTA 5**

**¿Existe cooperación y compañerismo entre las diferentes áreas de la empresa?**

<b>AGENCIAS DE VIAJES</b>		
<b>Número de Personas</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Respuestas</b>
4	80%	SI
0	0%	NO A
1	20%	A MEDIAS
<b>HOTELES CATEGORIA: Lujo</b>		
5	45,45%	SI
2	18,18%	NO
4	36,36%	A MEDIAS
<b>HOTELES CATEGORIA: Primera</b>		
6	46,15%	SI
0	0%	NO
7	53,85%	A MEDIAS
<b>RESTAURANTES CATEGORIA: Primera</b>		
4	66,67%	SI
0	0%	NO
2	33,33%	A MEDIAS
<b>RESTAURANTES CATEGORIA: Tercera</b>		
1	100%	A MEDIAS
<b>AEROLINEAS</b>		
3	60%	SI
0	0%	NO
2	40%	A MEDIAS

**CUADRO N.- 35**

**RESULTADO A LA PREGUNTA 6**  
**¿Qué nuevas materias deberían enseñar las universidades?**

<b>AGENCIAS DE VIAJES</b>		
<b>Número de Personas</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Respuestas</b>
1	20%	Educación medio ambiental
4	80%	Honradez y dignidad (valores)
<b>HOTELES CATEGORIA: Lujo</b>		
3	21,43%	Educación medio ambiental
4	28,57%	Honradez y dignidad (valores)
5	35,71%	Ayuda comunitaria y social
2	14,29%	Educación reproductiva
<b>HOTELES CATEGORIA: Primera</b>		
3	17,65%	Educación medio ambiental
3	17,65%	Honradez y dignidad (valores)
8	47,06%	Ayuda comunitaria y social
3	17,65%	Educación reproductiva
<b>RESTAURANTES CATEGORIA: Primera</b>		
3	37,5%	Educación medio ambiental
4	50%	Ayuda comunitaria y social
1	12,5%	Educación reproductiva
<b>RESTAURANTES CATEGORIA: Tercera</b>		
1	100%	Honradez y dignidad (valores)
<b>AEROLÍNEAS</b>		
3	50%	Educación medio ambiental
2	33,33%	Honradez y dignidad (valores)
1	16,67%	Educación reproductiva

**CUADRO N.- 36**

**RESULTADO A LA PREGUNTA 7**  
**¿Le paga esta empresa un sueldo acorde con su capacidad y conocimientos?**

<b>AGENCIAS DE VIAJES</b>		
<b>Número de Personas</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Respuestas</b>
1	20%	Total Acuerdo
2	40%	Acuerdo
1	20%	Desacuerdo
1	20%	Total Desacuerdo
<b>HOTELES CATEGORIA: Lujo</b>		
4	36,36%	Total Acuerdo
2	18,18%	Acuerdo
3	27,27%	Desacuerdo
2	18,18%	Total Desacuerdo
<b>HOTELES CATEGORIA: Primera</b>		
3	23,08%	Total Acuerdo
5	38,46%	Acuerdo
2	15,38%	Desacuerdo
3	23,08%	Total Desacuerdo
<b>RESTAURANTES CATEGORIA: Primera</b>		
2	33,33%	Total Acuerdo
3	50%	Acuerdo
1	16,67%	Desacuerdo
<b>RESTAURANTES CATEGORIA: Tercera</b>		
1	100%	Acuerdo
<b>AEROLÍNEAS</b>		
2	40%	Total Acuerdo
3	60%	Acuerdo

**CUADRO N.- 37****RESULTADO A LA PREGUNTA 8**

**“La empresa brinda cursos de capacitación y entrenamiento para los trabajadores que no tienen experiencia”**

<b>AGENCIAS DE VIAJES</b>		
<b>Número de Personas</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Respuestas</b>
4	80%	SI
1	20%	NO
<b>HOTELES CATEGORIA: Lujo</b>		
6	54,55%	SI
5	45,45%	NO
<b>HOTELES CATEGORIA: Primera</b>		
6	46,15%	SI
7	53,85%	NO
<b>RESTAURANTES CATEGORIA: Primera</b>		
6	100%	SI
0	0%	NO
<b>RESTAURANTES CATEGORIA: Tercera</b>		
1	100%	NO
<b>AEROLINEAS</b>		
5	100%	SI
0	0%	NO

## CUADRO N.- 38

**RESULTADO A LA PREGUNTA 9**  
**¿Ha tomado esta empresa acciones que permitan mejorar el bienestar de sus colaboradores?**

<b>AGENCIAS DE VIAJES</b>		
<b>Número de Personas</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Respuestas</b>
2	40%	SI
3	60%	NO
<b>HOTELES CATEGORIA: Lujo</b>		
6	54,55%	SI
5	45,45%	NO
<b>HOTELES CATEGORIA: Primera</b>		
9	69,23%	SI
4	30,77%	NO
<b>RESTAURANTES CATEGORIA: Primera</b>		
6	100%	SI
0	0%	NO
<b>RESTAURANTES CATEGORIA: Tercera</b>		
1	100%	NO
<b>AEROLÍNEAS</b>		
5	100%	SI
0	0%	NO



## CUADRO N.- 39

## RESULTADO A LA PREGUNTA 10

“Si pudiera pedir dos deseos en cuanto a su trabajo, ¿Qué pediría?”

AGENCIAS DE VIAJES		
Número de Personas	Porcentaje	Respuestas
5	71,42%	Aumento de sueldo
1	14,29%	Que se me permita participar en las decisiones de la empresa
1	14,29%	Nada, estoy contento con mi trabajo
HOTELES CATEGORIA: Lujo		
8	47,06%	Aumento de sueldo
2	11,76%	Mejor trato
1	5,88%	Mas dias libres
3	17,65%	Que se me permita participar en las decisiones de la empresa
3	17,65%	Nada, estoy contento con mi trabajo
HOTELES CATEGORIA: Primera		
10	47,62%	Aumento de sueldo
5	23,81%	Mejor trato
2	9,52%	Ambiente laboral agradable
3	14,29%	Que se me permita participar en las decisiones de la empresa
1	4,76%	Nada, estoy contento con mi trabajo
RESTAURANTES CATEGORIA: Primera		
3		Aumento de sueldo
1		Mejor trato
1		Ambiente laboral agradable
2		Nada, estoy contento con mi trabajo
RESTAURANTES CATEGORIA: Tercera		
1	100%	Ambiente laboral agradable y que se me permita participar en las decisiones de la empresa
AEROLÍNEAS		
2	33,33%	Aumento de sueldo
2	33,33%	Más días libres
2	33,33%	Nada, estoy contento con mi trabajo

### 3.6.1 Observaciones

Cuando realizaba las encuestas a los colaboradores de las empresas turísticas que fueron seleccionadas, pude darme cuenta que llenaban el cuestionario con cierto temor, en ciertas ocasiones intentaban ocultarse de sus patrones, en pocos casos los jefes querían ver lo que sus empleados llenaban. Esto influyó probablemente en las respuestas que dieron; Sin embargo quisiera indicar mis observaciones e impresiones durante las encuestas, así como dar una breve explicación a ciertas respuestas, haciendo una combinación de impresión personal con respuesta recaudada.

Por lo tanto, tenemos que la mayoría contestó a la pregunta 3 que se un colaborador es considerado como *Parte vital de la empresa*. Sin embargo, algunos de ellos se quejaron sobre el maltrato que les daban sus patrones, el poco interés que sus patrones mostraban por ellos, incluso patrones que gritan a sus empleados, hecho que presencié personalmente en varias ocasiones.

En cuanto a la pregunta 5 relacionada a las relaciones laborales de cooperación y compañerismo, los entrevistados de las Agencias de viajes contestaron en su mayoría que sí tenían buenas relaciones. Lo que pude notar es que en las agencias de viajes trabaja poca personal, por lo que es lógico que exista una relación más estrecha, a diferencia de los hoteles donde laboran muchas personas, por lo que la mitad contestó que tenían buenas relaciones con sus compañeros y la otra mitad contestó que se

mantenían relaciones de compañerismo a medias; sin embargo, en algunos hoteles me comentaban que ahí no se puede confiar en nadie y en un restaurantes de tercera categoría un empleado que no llenó el cuestionario me comento que en su trabajo nadie se llevaba bien con nadie y que su patrón tenía preferencia por ciertas personas que eran de su misma tierra (Quito) lo que traía como consecuencia coraje, resentimiento, falta de confianza.

A la pregunta 7 sobre la paga de sueldos y salarios acorde a la capacidad y conocimientos, la mayoría coincidió en que se les paga más o menos bien, sin embargo, algunos se quejaron sobre su sueldo y decían que no les alcanzaba para nada. Lo que pude observar es que en las agencias de viajes había más descontento y en las aerolíneas la mayoría del personal se mostraba bastante satisfecho por trabajar en aerolínea donde el sueldo es más alto comparado con el de las agencia de viajes. En cuanto a hoteles, los sueldos y beneficios son mayores en los hoteles de lujo y los mismo acontece en los restaurantes de primera categoría, no así con los hoteles de primera y restaurantes de tercera.

En cuanto a la pregunta 8 referente a la capacitación y entrenamiento, cabe destacar que son pocas las empresas que invierten dinero en traer a una persona calificada para impartir clases a los nuevos empleados y a los que desean continuar superándose. Lo que los nuevos empleados tienen que hacer es pedir ayuda y hasta cierto punto mendigar a los antiguos empleados

por explicaciones relacionadas a sus nuevas funciones dentro de la organización. Solamente en las aerolíneas se da capacitación y entrenamiento con cursos, todo pagado por la empresa e inclusive en el exterior. En las agencias de viajes hasta cierto punto están bien ya que les dan cursos de Amadeus, Sabre y otros programas de reservaciones que son gratis.

En cuanto a la pregunta 9 relacionada con aquellas acciones destinadas a mejorar la vida de los trabajadores la mayoría coincidió en un sí como respuesta. Finalmente a la pregunta 10 la mayoría contestó que quisieran un *aumento de sueldo*. Sin embargo, algunos me comentaron que para ellos lo más importante es el buen trato y el respeto que todos se merecen sin importar distinciones de clases y jerarquías.

### **3.7 Rol del Gobierno Ecuatoriano en el Desarrollo Sustentable Turístico de la ciudad**

El gobierno ecuatoriano cumple un papel de suma importancia si se trata de alcanzar el desarrollo sustentable de la ciudad de Guayaquil. Es el ente que deberá emitir, implementar y hacer cumplir la ley. Las leyes y políticas deberán perseguir como principal objetivo reducir al máximo posible los impactos ambientales negativos producidos por el desarrollo de la actividad turística. Además debe establecer límites en el número de visitantes hacia un destino turístico, especialmente en destinos frágiles ecológicamente ya sean estos parques naturales, reservas naturales, manglares, jardines

botánicos, entre otros, los mismos que son sitios naturales de interés para la mayoría de turistas.

El gobierno debería además motivar y apoyar a los empresarios turísticos y a la comunidad en general a participar activamente en la planeación, desarrollo, manejo y evaluación de programas que persigan de una u otra manera disminuir los impactos sociales y medio ambientales que pudiere generar el turismo.

También tiene como responsabilidad promover la ciudad de Guayaquil como destino turístico no sólo de negocios y convenciones sino también como un destino turístico que puede ofrecer una gama de diferencias, por ejemplo recorridos culturales con visitas guiadas a los principales museos de la ciudad, galerías de arte, de enfoque natural con visitas a parques, jardines botánicos, manglares, de interés arquitectónico con visitas a las iglesias más importantes de la ciudad, Municipio, Palacio de Gobierno, monumentos, obras de arquitectura recientes, etc. El gobierno puede lograr estos puntos a través de sus ministerios de turismo y Medio Ambiente, de Cetur, usando tecnología y un mensaje de promoción adecuados.

El gobierno debería diseñar estrategias que capten la atención del mercado potencial. En este caso cabe destacar que la actual Ministra de Turismo, Sra. Rocío Vasquez, informó que en la provincia del Guayas ya se está

organizando un “Comité Provincial de Turismo” que servirá para la planificación de la promoción turística de dicha región.

Afortunadamente la Sra. Ministra está consciente que el país en general necesita invertir en turismo y por esa razón, a través de un programa con la Corporación para la Promoción de Exportaciones e Inversiones del Ecuador (Corpei) se podrá financiar actividades de turismo con fondos compartidos. Además, hay que recalcar lo lamentable que es para el país la existencia de un alto número de agencias de viajes que promueven el turismo emisor, es decir aquellos ecuatorianos que salen del país, mientras que el número de operadores turísticos, encargados de promocionar el turismo receptor es muy bajo en comparación.

Hay que añadir que tanto los organismos gubernamentales relacionados con el turismo, así como los empresarios turísticos, ya se han reunido con el objetivo de plantearse nuevas metas para los próximos cinco años, que en este caso es duplicar el número de visitantes al país, señalando que para este año se espera lleguen 700 mil turistas, lo cual según ellos beneficiará a la mayoría de los ecuatorianos.

Se espera también del gobierno ecuatoriano ayuda a los empresarios turísticos atrayendo la inversión extranjera, impulsando la empresa nacional, importando tecnología, dotando de infraestructura y servicios básicos a la ciudad de modo que permita a los empresarios desarrollar sus actividades

de manera adecuada y lo más importante estar en la capacidad de brindar servicios de calidad al turista. Lo que significa recolección de basura puntualmente, energía eléctrica, servicios telefónicos y de comunicación, arreglo de calles con baches y huecos, alcantarillado, seguridad que le permita a los turistas caminar con tranquilidad por la ciudad de Guayaquil a cualquier hora sin el peligro de ser atacados.

Los empresarios turísticos demandan además del gobierno de turno la construcción de un nuevo aeropuerto de nivel internacional, la renovación y readecuación del actual aeropuerto, mejores servicios básicos en general, estrechar lazos entre los países fronterizos ya que Guayaquil cuenta con un alto porcentaje de turistas peruanos, además de mejorar las relaciones comerciales. Mencionaron también con vehemencia la reducción de impuestos, ya que según ellos pagan alrededor de 20 impuestos que no se justifican, proponen al gobierno pasar de la discusión a la acción, trabajar con seriedad, hacer cumplir las leyes a todos por igual sin tener en cuenta compadrajos, apadrinamiento, linajes, etc.

Uno de los empresarios quién dirige un importante hotel de lujo en la ciudad mencionó que el gobierno puede usar dos maneras de hacer cumplir las leyes a los empresarios, la una es castigando y la otra motivando. Cree que motivando funciona mejor que castigando, por eso, según sus palabras, más moscas se pescan con dulce que con sal.

### **3.8 Rol de las Instituciones Educativas y su formación de profesionales líderes en Turismo**

La educación es una de las armas principales con que cuenta una nación ya que forma futuros ciudadanos comprometidos con el bienestar común, protección de los recursos, integridad y honestidad como seres públicos.

Las universidades juegan un papel primordial en la formación de los líderes del mañana, ya que tendrán la tarea de formarlos con una nueva visión sobre el mundo, enseñarles e inculcarles nuevos valores y actitudes que vayan de acuerdo con el actual entorno laboral, cada vez más complejo y competitivo.

Podemos ver que en el campo tecnológico, las instituciones de educación se quedan muchas veces rezagadas debido a varias razones, siendo una de las principales la falta de recursos y asignaciones por parte del Estado, que lamentablemente no invierte como debería ser en el campo educativo, seguido de la poca importancia que prestan quienes dirigen las instituciones educativas. De esta manera sólo aquellas instituciones de educación privada cuentan con la tecnología moderna en cuanto a laboratorios, salas de cómputo, laboratorios de audio y video, bibliotecas virtuales, etc.

Lamentablemente los más perjudicados con todas estas desavenencias son los estudiantes, especialmente aquellos de escasos recursos que se ven



obligados de atender en instituciones que no cuentan con una adecuada reforma curricular adecuada.

Entrando en el campo del desarrollo sustentable, tenemos que las universidades y todas aquellas instituciones de educación superior deben destacar primeramente los valores humanos, formando profesionales con valores centrados en el ser humano que, con la ayuda de la tecnología y una reforma académica le permita competir sin olvidar el compromiso que tiene tanto con el medio ambiente, sociedad en general, como con su comunidad, con su ciudad y su país.

En el aspecto Turismo tenemos que, según los empresarios entrevistados, en el país no se están formando profesionales de alta categoría en la materia. La falla, según ellos, es que en las universidades y escuelas de educación superior donde se imparte esta disciplina se enseña de todo un poco, dan un poquito de hotelería, un poquito de agencias y transporte aéreo, un poquito de restaurantes y su administración, pero en resumen cuando el estudiante se gradúa y va en busca de un empleo, su futuro empleador le pregunta cuál es su fuerte y lamentablemente el estudiante no sabe que responder, porque sabe de todo un poquito pero en realidad no sabe nada.

A consideración de los empresarios entrevistados, se debería modificar el pensum académico de las escuelas de turismo, hacer una clasificación y preparar a los estudiantes para que se graduen ya sea en Hotelería,

Transporte Turístico, Entretenimiento, Alimentos y Bebidas, etc. Además mencionaron que se debe inculcar a los estudiantes de turismo el espíritu de servicio al cliente porque lamentablemente en este tipo de actividad el ingrediente principal es el servicio, sin embargo, según los empresarios, a la gente no le gusta servir.

Un aspecto importante también es el idioma, muchos de los estudiantes de turismo no manejan un buen nivel de Inglés hablado y escrito, lo que los convierte en menos requeridos en el campo de trabajo, pero hay que señalar también que actualmente los empresarios prefieren profesionales de turismo que hablen más de dos idiomas.

Como conclusión, se puede señalar que el nuevo mercado de trabajo demanda de gente profesional más capacitada en un área específica, que hable más de dos idiomas extranjeros, que tenga el ánimo de servir, que conozca la teoría, pero que también conozca la práctica, que sea honesto y sobre todo responsable.

De las universidades se espera preparen profesionales en áreas específicas del turismo, que inculquen valores a los estudiantes como el de calidad de servicio, que se imparta una educación 50% práctica y 50% teórica, es decir que se lleve al estudiante de turismo al campo de trabajo y se le enseñe ahí mismo, observando y practicando.

### **3.8.1 El profesional del siglo XXI**

En el país se ha tomado como referencia modelos de programas de estudios extranjeros, sin embargo con el transcurso del tiempo dichos programas se han ido modificando con el objetivo de poder enfrentar retos que la actual demanda nos impone.

A inicios del siglo XX se requería que los proyectos tuvieran como respaldo un análisis financiero, pero con el pasar del tiempo se incluyó el análisis socioeconómico y por los años setenta se incluyó el análisis medioambiental. Actualmente todos los proyectos deben incluir un análisis de impacto medioambiental, requisito necesario para la aprobación o desaprobación de un proyecto.

La actual demanda de profesionales líderes requiere de un cambio y una adaptación por parte de las instituciones superiores, que le permita de alguna manera formar el profesional del futuro, que será un profesional integracionista. Pero ¿Qué es un profesional integracionista ?

El profesional integracionista, es aquel ser humano que trabaja en lo que estudio como carrera profesional, pero que al mismo tiempo cuando tiene que decidir y tomar acciones no olvida el compromiso que tiene a largo plazo con todos los aspectos que integran el desarrollo sustentable, es decir con su comunidad, con el medio ambiente, sin atentar contra las reservas de los recursos que sustentarán la vida de las generaciones futuras. Es el

profesional que integra el tema medio ambiental en su diario vivir y en el ejercicio de su profesión, aquel que hace de su disciplina una ciencia de valores orientado a la sustentación de la vida humana en este planeta y que persigue mejorar su calidad de vida y la de su comunidad. Es el profesional que integra nuevos valores a su vida.

# Capítulo 4

## 4. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

### 4.1 Actitudes y perspectivas sustentables y no sustentables de las empresas turísticas

Las siguientes tablas parten del análisis hecho a los empresarios por medio de las entrevistas personales que realicé durante el periodo de investigación. Entrevistas que se llevaron a cabo por medio de un cuestionario que contiene 13 preguntas (ver modelo en anexo), las mismas que fueron elaboradas en base a información literaria sobre el tema desarrollo sustentable y enfocadas a las relaciones laborales, medio ambiente, gobierno, educación.

Las respuestas difieren unas de otras dependiendo de la actividad y la categoría de la empresa turística, sin embargo en algunos casos las respuestas que coinciden o mejor dicho los empresarios coinciden en sus criterios.

Para leer estas tablas se las ha dividido en Actividad Alojamiento, correspondiente a hoteles de la categoría lujo y primera. Actividad Alimentos

y Bebidas correspondientes a la categoría primera y tercera, Actividad Agencias de Viajes de categoría internacional y Actividad Transportes Turísticos correspondientes a Aerolíneas.

Siguiendo este orden, presentamos las tablas a continuación, las cuales cuentan con trece actitudes y perspectivas sustentables y no sustentables correspondientes a las trece preguntas del cuestionario que se utilizó durante las entrevistas a los veinte empresarios turísticos que operan en la ciudad de Guayaquil.

**TABLA I**

<b>HOTELES CATEGORIA LUJO</b>	
<b>ACTITUDES Y PERSPECTIVAS</b>	
<b>NO SUSTENTABLE</b>	<b>SUSTENTABLE</b>
1.- Los tres empresarios miden su éxito enfocándose en la parte económica, es decir en base a los estados de perdidas y ganancias.	Los aspectos económicos son esenciales, pero no es la única manera de medir el éxito. También cuentan los valores, el prestigio ganado, la calidad en la atención y el servicio, la interrelación del recurso humano, la preservación de los recursos, la comunidad, mejora en la calidad de vida de los colaboradores. El éxito debe ser un conjunto donde se mezclan hábilmente todos estos aspectos y no solo un resultado económico.
2.- No existe todavía un conocimiento claro sobre las diferentes maneras en que un hotel puede contaminar. Se carga la responsabilidad en cuanto a desechos de basura, alcantarillados, etc. al municipio	Se debería empezar a tomar conciencia y acción en cuanto a la emisión, producción y tratamiento de los desperdicios, uso de materiales de limpieza biodegradables, etc. mediante una adecuada planeación y sobre

<i>Continuación Tabla I</i> <b>ACTITUD Y PERSPECTIVA NO SUSTENTABLE</b>	<b>ACTITUD Y PERSPECTIVA SUSTENTABLE</b>
<p>de la ciudad, Vachagnon, etc.</p> <p>3.- Los gremios como la AHOTEC y la AHOTEGU no han tomado acción para instruir, educar e informar a los hoteleros sobre el tema medioambiental y su relación con la empresa hotelera.</p> <p>4.- La administración del hotel se realiza mediante la jerarquización y subordinación de los cargos, basandose en el poder y el control.</p> <p>5.- Todas las decisiones de la empresa son tomadas por los gerentes, dueños, socios, accionistas, directorios.</p> <p>6.- Se dan los beneficios que exige la ley, pero falta un compromiso más enfocado en la parte humana.</p> <p>7.- las respuesta a esta pregunta encajan dentro del esquema sustentable.</p>	<p>todo predisposición por parte de las empresas para conservar los recursos naturales, base de nuestra sobrevivencia.</p> <p>Los gremios y cualquier otro tipo de asociación deberían tomar acción y planificar cursos, charlas, seminarios que motiven no solo a los empresarios sino también a los colaboradores a preservar los recursos naturales.</p> <p>El patrón común en cuanto a la administración es por medio de jefes y empleados cumpliendo ordenes, sin embargo se debería dar un poco de libertad para que aquel colaborador entusiasta ponga de su parte y no solo se limite a cumplir lo que se le ordena. Cambiar a un poder y control compartido y a un estilo de administración basado en el consenso de los equipos de trabajo.</p> <p>Al momento de tomar decisiones se debería tomar en cuenta e involucrar a los colaboradores incluyendo los niveles más bajos posibles. Una empresa sustentable es aquella que brinda a sus colaboradores la oportunidad de participar activamente del desarrollo de la organización y no ser solo un espectador.</p> <p>Una empresa sustentable es aquella donde ambas partes, empresarios y colaboradores obtienen beneficios equitativos y existe un compromiso enfocado en el ser humano y su bienestar.</p> <p>Dos de tres empresarios van por un estilo administrativo más participativo con interrelación e integración laboral. La empresa</p>

<i>Continuación Tabla I</i> <b>ACTITUDES Y PERSPECTIVAS NO SUSTENTABLE</b>	<b>ACTITUDES Y PERSPECTIVAS SUSTENTABLE</b>
<p>8.- Las respuestas a esta pregunta encajan dentro del esquema sustentable</p> <p>9.- Los empresarios demandan de las instituciones educativas mejor preparación académica, cursos más especializados en cuanto a turismo, clases más prácticas y menos teóricas.</p> <p>10.- los empresarios contestaron que esperan del gobierno colaboración, motivación, hacer cumplir la ley, reducir impuestos. Puntos que son necesarios ser cumplidos por el gobierno pero que no suficientes para motivar a las empresas cumplir con las leyes medioambientales y alcanzar el desarrollo sustentable.</p>	<p>sustentable es aquella donde las relaciones humanas están bien integradas, donde hay colaboración, compañerismo, buen ambiente de trabajo, donde los colaboradores están dispuestos a ayudarse mutuamente y los diferentes departamentos se interrelacionan para hacer más productiva la empresa no olvidando el enfoque humano.</p> <p>Los empresarios consideran al personal de la empresa como el recurso más importante. La empresa sustentable es aquella que considera al ser humano como el recurso más valioso dentro de la organización.</p> <p>Estos criterios aplican a la realidad, sin embargo hay que añadir que las instituciones de educación deberían reformar el pènsum académico enfocandolo a la nueva realidad, incluir materias como educación medioambiental, enseñar valores, formar un cambio de actitud, derechos y obligaciones ciudadanas, mejorar los sueldos de los maestros y formar profesionales integracionistas.</p> <p>El gobierno juega un rol muy importante en el desarrollo sustentable de un país a través de apoyo, motivación, inversión en obras de infraestructura, importación de tecnología apropiada a nuestra cultura, educación, información, participación activa por medio de los gobiernos locales como son los municipios, los cuales estan en la capacidad de planear y organizar cursos, charlas, seminarios en educación medioambiental.</p>



<p><i>Continuación Tabla I</i></p> <p><b>ACTITUD Y PERSPECTIVA NO SUSTENTABLE</b></p>	<p><b>ACTITUD Y PERSPECTIVA SUSTENTABLE</b></p>
<p>11.- Las respuestas a esta pregunta encajan dentro del esquema sustentable.</p>	<p>Los empresarios indicaron que se pagan sueldos justos. Recordemos que una empresa sustentable es aquella donde ambas partes obtienen beneficios equitativos y no donde el más poderoso se aprovecha de los más débiles. Es decir donde exista repartición justa de la riqueza y los beneficios, alcanzados en base al trabajo y esfuerzo de empresarios y colaboradores.</p>
<p>12.- Los empresarios contestaron que se capacita al nuevo personal pero indicaron que no invierten en cursos de capacitación dictados por profesionales. Los nuevos colaboradores reciben entrenamiento por parte de compañeros mas antiguos y por sus nuevos jefes.</p>	<p>La capacitación del recurso humano de la empresa debe ser considerado como una inversión a largo plazo que beneficiará no solo a la empresa sino también a los colaboradores. Dicha capacitación debe ser continua ya que siempre habrá algo nuevo que aprender y nuevos retos que enfrentar.</p>
<p>13.- Los empresarios indicaron que como beneficios los colaboradores reciben estabilidad laboral, fiestas de navidad, celebran el día de la secretaria, entre otros aspectos.</p>	<p>Una empresa sustentable es aquella donde se toman acciones que busquen mejorar la calidad de vida de los colaboradores. Acciones que no solo deben ser enfocadas en lo económico sino de una manera más profunda que de orientación y sentido a la vida enfocandose en la parte humana y social del recurso humano.</p>

TABLA II

HOTELES CATEGORIA PRIMERA	
ACTITUDES Y PERSPECTIVAS	
NO SUSTENTABLE	SUSTENTABLE
1.- Los empresarios miden su éxito enfocándose en la parte económica, es decir en base a los estados de perdidas y ganancias.	Los aspectos económicos son esenciales, pero no es la única manera de medir el éxito. También cuentan los valores, el prestigio ganado, la calidad en la atención y el servicio, la interrelación del recurso humano, la comunidad, la calidad de vida de los colaboradores, la preservación de los recursos. El éxito debe ser un conjunto donde se mezclan hábilmente todos estos aspectos y no solo un resultado económico.
2.- No existe todavía un conocimiento claro sobre las diferentes maneras en que un hotel puede contaminar. Se carga la responsabilidad en cuanto a desechos de basura, alcantarillados, etc. al municipio de la ciudad, Vachagnon, etc.	Se debería empezar a tomar conciencia y acción en cuanto a la emisión, producción y tratamiento de los desperdicios, uso de materiales de limpieza biodegradables, etc. mediante una adecuada planeación y sobre todo predisposición por parte de las empresas para conservar los recursos naturales, base de nuestra sobrevivencia.
3.- Los gremios como la AHOTEC y la AHOTEGU no han tomado acción para instruir, educar e informar a los hoteleros sobre el tema medioambiental y su relación con la empresa hotelera.	Los gremios y cualquier otro tipo de asociación deberían tomar acción y planificar cursos, charlas, seminarios que motiven no solo a los empresarios sino también a los colaboradores a preservar los recursos naturales.
4.- La administración del hotel se realiza mediante la jerarquización y subordinación de los cargos, basándose en el poder y el control.	El patrón común en cuanto a la administración es por medio de jefes y empleados cumpliendo ordenes, sin embargo se debería dar un poco de libertad para que aquel colaborador entusiasta ponga de su parte y no solo se limite a cumplir lo que se le ordena. Cambiar a un poder y

<p><i>Continuación Tabla II</i></p> <p><b>ACTITUDES Y PERSPECTIVAS NO SUSTENTABLE</b></p>	<p><b>ACTITUD Y PERSPECTIVA SUSTENTABLE</b></p>
<p>5.- Todas las decisiones de la empresa son tomadas por los gerentes, dueños, socios, accionistas, directores.</p> <p>6.- Se dan los beneficios que exige la ley, pero falta un compromiso más enfocado en la parte humana.</p> <p>7.- Las respuestas a esta pregunta encajan dentro del esquema sustentable</p> <p>8.- Unos empresarios consideran que los clientes, la ubicación del hotel y el recurso humano son los recursos más importantes para la empresa.</p> <p>9.- Los empresarios demandan de las instituciones educativas mejor preparación académica, cursos más especializados en</p>	<p>control compartido y a una administración basada en el consenso de los equipos de trabajo.</p> <p>Al momento de tomar decisiones se debería tomar en cuenta e involucrar a los colaboradores incluyendo los niveles más bajos posibles. Una empresa sustentable es aquella que brinda a sus colaboradores la oportunidad de participar activamente del desarrollo de la organización y no ser solo un espectador.</p> <p>Una empresa sustentable es aquella donde ambas partes, empresarios y colaboradores obtienen beneficios equitativos y existe un compromiso enfocado en el ser humano y su bienestar.</p> <p>Los cuatro empresarios indicaron que existe interrelación laboral. La empresa sustentable es aquella donde las relaciones humanas están bien integradas, donde hay colaboración, compañerismo, buen ambiente de trabajo, donde los colaboradores están dispuestos a ayudarse mutuamente y los diferentes departamentos se interrelacionan para hacer más productiva la empresa no olvidando el enfoque humano.</p> <p>La empresa sustentable es aquella que considera al ser humano como el recurso más valioso dentro de la organización.</p> <p>Estos criterios aplican a la realidad, sin embargo hay que añadir que las instituciones de educación deberían reformar el</p>

<p><i>Continuación Tabla II</i></p> <p><b>ACTITUDES Y PERSPECTIVAS NO SUSTENTABLES</b></p>	<p><b>ACTITUDES Y PERSPECTIVAS SUSTENTABLES</b></p>
<p>cuanto al turismo, clases más prácticas y menos teóricas, inculcar la noción de servicio al cliente y preparación más profunda e integra.</p> <p>10.- los empresarios contestaron que esperan del gobierno acción, colaboración, importación de tecnología, adaptar las leyes a la realidad, organizar charlas educativas en medio ambiente y reducir impuestos. Puntos que son necesarios ser cumplidos por el gobierno, pero que no son suficientes para motivar a las empresas cumplir con las leyes medioambientales y alcanzar el desarrollo sustentable.</p> <p>11.- Los empresarios indicaron que los sueldos están más o menos bien o que no tienen idea sobre la competencia, pero aseguran que nadie paga sueldos superiores a lo que indica la ley; además indicaron que en un hotel de lujo se puede pagar mejor sueldo porque los servicios son más caros.</p> <p>12.- Los empresarios indicaron que se capacita al nuevo personal pero indicaron que no invierten en cursos de capacitación dictados por profesionales. Los nuevos colaboradores reciben entrenamiento por parte de compañeros mas antiguos y por</p>	<p>pensum académico enfocándolo a la nueva realidad, incluir materias como educación medioambiental, enseñar valores, formar un cambio de actitud, derechos y obligaciones ciudadanas, mejorar los sueldos de los maestros y formar profesionales integracionistas, que tengan un compromiso con la comunidad en general, con el medio ambiente y con los seres humanos.</p> <p>El gobierno juega un rol muy importante en el desarrollo sustentable de un país a través del apoyo, motivación, inversión en obras de infraestructura, importación de tecnología apropiada a nuestra cultura, educación, información, participación activa por medio de los gobiernos locales como son los municipios, los cuales están en la capacidad de planear y organizar cursos, charlas, seminarios en educación medioambiental.</p> <p>Una empresa sustentable es aquella donde ambas partes obtienen beneficios equitativos y no donde el más poderoso se aprovecha de los más débiles. Es decir donde exista repartición justa de la riqueza y los beneficios alcanzados en base al trabajo y esfuerzo de empresarios y colaboradores.</p> <p>La capacitación del recurso humano de la empresa debe ser considerado como una inversión a largo plazo que beneficiará no solo a la empresa sino también a los colaboradores. Dicha capacitación debe ser continua ya que siempre habrá algo nuevo</p>

<i>Continuación Tabla II</i>	
<b>ACTITUDES Y PERSPECTIVAS NO SUSTENTABLES</b>	<b>ACTITUDES Y PERSPECTIVAS SUSTENTABLES</b>
<p>sus nuevos jefes.</p> <p>13.- Los empresarios indicaron que para mejorar el bienestar de sus colaboradores se reparte el 10% de las utilidades, los aseguran al seguro social, sin embargo un empresario contestó que no daban beneficios debido a la crisis económica por la que atraviesa el país.</p>	<p>que aprender y nuevos retos que enfrentar.</p> <p>Una empresa sustentable es aquella donde se toman acciones que busquen mejorar la calidad de vida de los colaboradores. Acciones que no solo deben ser enfocados en lo económico sino de una manera más profunda que de orientación y sentido a la vida enfocándose en la parte humana y social del recurso humano.</p>

**TABLA III**

<b>RESTAURANTES CATEGORIA PRIMERA</b>	
<b>ACTITUDES Y PERSPECTIVAS</b>	
<b>NO SUSTENTABLE</b>	<b>SUSTENTABLE</b>
<p>1.- Los empresarios miden su éxito enfocándose en los reportes de perdidas y ganancias y el entrenamiento del personal.</p>	<p>Los aspectos económicos son esenciales, pero no es la única manera de medir el éxito. También cuentan los valores, el prestigio ganado, la calidad en la atención y el servicio, la interrelación del recurso humano, la comunidad, la calidad de vida de los colaboradores, la conservación de los recursos. El éxito debe ser un conjunto donde se mezclan hábilmente todos estos aspectos y no solo un resultado económico.</p>
<p>2.- Las respuestas a esta pregunta encajan dentro del esquema sustentable.</p>	<p>Los entrevistados reciclan, rehusan, venden los plásticos, botellas, papeles a REIPA, controlan los desperdicios y</p>

<p><i>Continuación Tabla III</i></p> <p><b>ACTITUDES Y PERSPECTIVAS NO SUSTENTABLES</b></p>	<p><b>ACTITUDES Y PERSPECTIVAS SUSTENTABLES</b></p>
<p>3.- Los gremios y/o asociaciones de restaurantes como ASONARESE (Asociación Nacional de Restaurantes) no han tomado acción todavía para instruir, educar e informar a los empresarios sobre el tema medioambiental y su relación con las empresas de alimentos y bebidas.</p> <p>4.- La administración del personal tiene para una empresa un enfoque más moderno ya que se consideran una empresa de políticas abiertas donde se escucha a los empleados, se los evalúa cada seis meses y se los mantiene motivado a través de un gerente de motivación. Mientras que para el otro restaurante el enfoque es más tradicional.</p> <p>5.- Todas las decisiones de la empresa son tomadas por los gerentes, dueños, socios, accionistas, directorios.</p> <p>6.- Las respuestas a esta pregunta encajan dentro del esquema sustentable.</p>	<p>ahorran energía, luz, usan aires acondicionados solo cuando hay más clientes. Hay un interés por conservar el medio ambiente a través de la reducción y el ahorro.</p> <p>Los gremios y cualquier otro tipo de asociación deberían tomar acción y planificar cursos, charlas, seminarios que motiven y concienticen no solo a los empresarios sino también a los colaboradores de los restaurantes a preservar los recursos naturales.</p> <p>El patrón común en cuanto a la administración es por medio de jefes y empleados cumpliendo ordenes, sin embargo se debería dar un poco de libertad para que colaboradores entusiastas pongan de su parte y no solo se limiten a cumplir lo que se les ordena. Cambiar a un poder y control compartido y a una administración basada en el consenso de los equipos de trabajo.</p> <p>Al momento de tomar decisiones se debería tomar en cuenta e involucrar a los colaboradores incluyendo los niveles más bajos posibles. Una empresa sustentable es aquella que brinda a sus colaboradores la oportunidad de participar activamente del desarrollo de la organización y no ser solo un espectador.</p> <p>Ambos empresarios contestaron que los colaboradores reciben beneficios como son seguro médico, motivación, elección del</p>

<p><i>Continuación Tabla III</i></p> <p><b>ACTITUDES Y PERSPECTIVAS NO SUSTENTABLE</b></p>	<p><b>ACTITUDES Y PERSPECTIVAS SUSTENTABLE</b></p>
<p>7.- Las respuestas a esta pregunta encajan dentro del esquema sustentable.</p> <p>8.- Las respuestas a esta pregunta encajan dentro del esquema sustentable.</p> <p>9.- Un entrevistado espera que las instituciones de educación superior se modernizen y apliquen nueva tecnología e incluyó que se imparta educación medioambiental. Mientras que el segundo no contestó la pregunta.</p>	<p>empleado del mes, etc. Beneficios que tienen un enfoque no solo económico sino también humano. Una empresa sustentable es aquella donde ambas partes, empresarios y colaboradores obtienen beneficios equitativos y existe un compromiso enfocado en el ser humano y su bienestar.</p> <p>Los entrevistados coincidieron en que existe un buen ambiente de trabajo, interrelación laboral, colaboración y compañerismo. La empresa sustentable es aquella donde las relaciones humanas están bien integradas, donde hay colaboración, compañerismo, buen ambiente de trabajo, donde los colaboradores están dispuestos a ayudarse mutuamente y los diferentes departamentos se interrelacionan para hacer más productiva la empresa no olvidando el enfoque humano.</p> <p>Los empresarios coincidieron en que el personal de los dos restaurantes son el recurso más importante que tiene la empresa. Respuestas que encajan dentro de los criterios de una empresa sustentable.</p> <p>Los criterios del primer entrevistado aplican a la realidad, sin embargo hay que añadir que las instituciones de educación deberían reformar el pènsum académico enfocandolo a la nueva realidad, incluir materias como educación medioambiental, enseñar valores, formar un cambio de actitud, derechos y obligaciones ciudadanas, mejorar los sueldos</p>

<p><i>Continuación Tabla III</i></p> <p><b>ACTITUDES Y PERSPECTIVAS NO SUSTENTABLE</b></p>	<p><b>ACTITUDES Y PERSPECTIVAS SUSTENTABLE</b></p>
<p>10.- Los empresarios esperan que el gobierno reduzca impuestos, trabaje y de incentivos.</p> <p>11.- Las respuestas a esta pregunta encajan dentro del esquema sustentable.</p> <p>12.- Las respuestas a esta pregunta encajan dentro del esquema sustentable.</p>	<p>de los maestros y formar profesionales integracionistas, que tengan un compromiso con la comunidad en general, con el medio ambiente y con los seres humanos.</p> <p>El gobierno juega un rol muy importante en el desarrollo sustentable de un país a través del apoyo, motivación, inversión en obras de infraestructura, importación de tecnología apropiada a nuestra cultura, educación, información, participación activa por medio de los gobiernos locales como son los municipios, los cuales están en la capacidad de planear y organizar cursos, charlas, seminarios en educación medioambiental.</p> <p>Los empresarios indicaron que se pagan sueldos justos acordes a la capacidad de los colaboradores. Una empresa sustentable es aquella donde ambas partes obtienen beneficios equitativos y no donde el más poderoso se aprovecha de los más débiles. Es decir donde exista repartición justa de la riqueza y los beneficios alcanzados en base al trabajo y esfuerzo de empresarios y colaboradores.</p> <p>Los empresarios indicaron que se brinda capacitación. Uno de los empresarios indicó que lo hacen mediante cursos que duran 15 días y el otro contestó que tienen un gerente de entrenamiento que se encarga de capacitar a los nuevos. La empresa sustentable es aquella que considera la capacitación como una inversión a largo plazo que beneficiará no</p>



<i>Continuación Tabla III</i>	
<b>ACTITUDES Y PERSPECTIVAS NO SUSTENTABLE</b>	<b>ACTITUDES Y PERSPECTIVAS SUSTENTABLES</b>
13.- Las respuestas que los empresarios dieron a esta pregunta encajan dentro del esquema sustentable.	solo a los empresarios sino también a los colaboradores.  Los empresarios contestaron que dan beneficios a los colaboradores como son: transporte, seguro médico familiar, alimentación, motivación, libertad de opinión, ordenes familiares, canasta navideña. Acciones que de alguna manera mejoran la calidad de vida del colaborador ya que no son solo acciones económicas sino también acciones sociales enfocadas en el lado humano.

TABLA IV

<b>RESTAURANTES CATEGORIA TERCERA</b>	
<b>ACTITUDES Y PERSPECTIVAS</b>	
<b>NO SUSTENTABLE</b>	<b>SUSTENTABLE</b>
1.- Los empresarios miden el éxito basados en las ventas y los clientes.	Los aspectos económicos son esenciales, pero no es la única manera de medir el éxito. También cuentan los valores, el prestigio ganado, la calidad en la atención y el servicio, la interrelación del recurso humano, la conservación de los recursos, la comunidad, la calidad de vida de los colaboradores. El éxito debe ser un conjunto donde se mezclan hábilmente todos estos aspectos y no solo un resultado económico.
2.- Los entrevistados indicaron que los cambios de conducta que adoptaron para reducir la emisión de desperdicios se enfocan en la basura además uno de ellos señaló que tienen criadero de cerdos para evitar los	El control, el respeto, la prevención, el conocimiento, la información, la concientización son vehiculos que pueden transformar a una empresa en sustentadora del medio ambiente y los recursos.

<i>Continuación Tabla IV</i> <b>ACTITUDES Y PERSPECTIVAS NO SUSTENTABLE</b>	<b>ACTITUDES Y PERSPECTIVAS SUSTENTABLE</b>
<p>desperdicios de comida del restaurante.</p> <p>3.- Los gremios y/o asociaciones de restaurantes no han tomado acción para instruir, educar e informar a los empresarios sobre el tema medioambiental y su relación con las empresas de alimentos y bebidas.</p> <p>4.- La administración de los restaurantes es por medio de jerarquización y subordinación basados en el poder y el control absoluto.</p> <p>5.- Todas las decisiones de la empresa son tomadas por los dueños, socios, gerentes.</p> <p>6.- Los restaurantes que participaron en esta investigación no comparten como debería ser la riqueza generada en base al esfuerzo de los colaboradores.</p> <p>7.- Uno de los empresarios indicó que en la empresa no existe interrelación y compañerismo como debería ser, que antes de él parecía que</p>	<p>Los gremios y cualquier otro tipo de asociación deberían tomar acción y planificar cursos, charlas, seminarios que motiven y concientizen no solo a los empresarios sino también a los colaboradores de los restaurantes a preservar los recursos naturales y el medio ambiente.</p> <p>La administración sustentable está basada en el cambio de actitud de los empresarios respecto al estilo administrativo. Una empresa debe estar dispuesta a pasar del poder y control absoluto a uno compartido y buscar consenso entre los equipos de trabajo.</p> <p>Al momento de tomar decisiones se debería tomar en cuenta e involucrar a los colaboradores incluyendo los niveles más bajos posibles. Una empresa sustentable es aquella que brinda a sus colaboradores la oportunidad de participar activamente del desarrollo de la organización y no ser solo un espectador.</p> <p>Una empresa sustentable es aquella donde ambas partes, empresarios y colaboradores obtienen beneficios equitativos y existe un compromiso enfocado en el ser humano y su bienestar.</p> <p>La empresa sustentable es aquella donde las relaciones humanas están bien integradas, donde hay colaboración, compañerismo, buen ambiente</p>

<i>Continuación Tabla IV</i> <b>ACTITUDES Y PERSPECTIVAS NO SUSTENTABLE</b>	<b>ACTITUDES Y PERSPECTIVAS SUSTENTABLE</b>
<p>existía un buen ambiente entre los compañeros pero después se dio cuenta que esto era falso ya que todos participaron en Perjudicar a la empresa por medio del robo. Mientras que el segundo empresario contestó que hasta ahora no ha tenido problemas.</p>	<p>de trabajo, donde los colaboradores están dispuestos a ayudarse mutuamente y los diferentes departamentos se interrelacionan para hacer más productiva la empresa no olvidando el enfoque humano.</p>
<p>8.- Para ambos empresarios el recurso más importante dentro de la organización son sus clientes y las ganancias.</p>	<p>Una empresa sustentable es aquella que considera al ser humano como el recurso más importante dentro de la empresa.</p>
<p>9.- Para ambos empresarios las instituciones de educación superior deberían sacar profesionales mejor preparados, fomentar la responsabilidad, la honestidad. Debo añadir aquel comentario regionalista que hizo uno de los entrevistados respecto a que las instituciones educativas deberían cambiar el carácter de los costeños. Comentario que indica claramente una falta de respeto a las diferencias culturales de las diferentes regiones de nuestro país. Además esta persona practica la discriminación entre sus colaboradores costeños y serranos perjudicando así las relaciones humanas entre su personal.</p>	<p>Los puntos a fomentar como la responsabilidad, la honestidad, mejorar la calidad de los nuevos profesionales son retos en los cuales las instituciones educativas deberían estar trabajando actualmente. Debemos agregar la reforma al pénsum académico que este acorde a los nuevos retos que debe enfrentar la humanidad, además de incluir materias como educación medioambiental, nuevos valores, actitud de servicio comunitario y social, fomentar cambios de actitud, enseñar deberes y derechos ciudadanos, mejorar los sueldos de los maestros, formar profesionales integracionistas.</p>
<p>10.- Los empresarios manifestaron que esperan del gobierno reducción de impuestos y fomento conexiones que permita a todos los negocios involucrados en el turismo mejorar sus ingresos.</p>	<p>El gobierno juega un rol muy importante en el desarrollo sustentable de un país a través del apoyo, motivación, inversión en obras de infraestructura, importación de tecnología apropiada a nuestra cultura, educación, información, participación activa por medio de los gobiernos locales como son los municipios, los cuales están</p>

<p><i>Continuación Tabla IV</i></p> <p><b>ACTITUDES Y PERSPECTIVAS NO SUSTENTABLE</b></p>	<p><b>ACTITUDES Y PERSPECTIVAS SUSTENTABLE</b></p>
<p>11.- Un empresario indicó que en el país no existe buen sueldo añadiendo que él paga alrededor de \$ 100 mensuales, mientras que el segundo empresario indicó que no puede pagar buen sueldo porque su restaurante es de tercera y no de primera donde los servicios son más caros.</p> <p>12.- Los empresarios indicaron que no invierten en cursos de capacitación. Uno contestó que el entrena a su personal mientras que el segundo empresario contestó que no emplean personas sin experiencia.</p> <p>13.- Según las respuestas dadas, los empresarios no dan beneficios de ningún tipo a sus colaboradores.</p>	<p>en la capacidad de planear y organizar cursos, charlas, seminarios en educación medioambiental.</p> <p>Una empresa sustentable es aquella donde ambas partes obtienen beneficios equitativos y no donde el más poderoso se aprovecha de los más débiles. Es decir donde existe repartición justa de la riqueza y los beneficios alcanzados en base al trabajo y esfuerzo de empresarios y colaboradores.</p> <p>La capacitación del recurso humano debe ser considerada como una inversión a largo plazo que beneficiará no solo a la empresa sino también a los colaboradores. Dicha capacitación debe ser continua ya que siempre habrá algo nuevo que aprender y nuevos retos que enfrentar.</p> <p>Una empresa sustentable es aquella que busca mejorar la calidad de vida de sus colaboradores. Calidad que se mide no solo desde el punto de vista económico sino también enfocando el aspecto humano y social.</p>

TABLA V

AGENCIAS DE VIAJES	
ACTITUDES Y PERSPECTIVAS	
NO SUSTENTABLE	SUSTENTABLE
1.- Todos los empresarios coinciden en medir el éxito en base a los resultados en ventas, aunque solo una persona añadió a las ventas el prestigio ganado como empresa en base al buen servicio.	Los aspectos económicos son esenciales, pero no es la única manera de medir el éxito. También cuentan los valores, el prestigio ganado, la calidad en la atención y el servicio, la interrelación del recurso humano, la conservación de los recursos, la calidad de vida de los colaboradores, la comunidad. El éxito debe ser un conjunto donde se mezclan hábilmente todos estos aspectos y no solo un resultado económico.
2.- En cuanto a cambios de conducta respecto a la emisión de desperdicios indicaron que practican el ahorro, rehusan papeles, aunque un entrevistado indicó que una agencia de viajes casi no contamina.	Las agencias de viajes deberían empezar a tomar conciencia y acción en cuanto a la producción, emisión y tratamiento de desperdicios, el uso de materiales de limpieza de oficina biodegradables, etc. Además quitarse la idea de que solo ciertos tipos de empresas contaminan el medio ambiente, ya que todos de una u otra manera contaminan, por supuesto unas más que otras. Se recomienda cambio de actitud.
3.- El gremio de Agencias de Viajes, Mayoristas y Operadoras de turismo ASECUY no ha tomado acción alguna para proteger los recursos naturales, según lo manifiestan los empresarios en sus respuestas.	ASECUT y cualquier otro tipo de asociación debería tomar acción y planificar cursos, charlas, seminarios que motiven y concienticen no solo a los empresarios sino también a los colaboradores de las agencias a preservar los recursos naturales y el medio ambiente.
4.- Las respuestas que los empresarios dieron a esta pregunta encaja dentro del esquema sustentable.	En las agencias de viajes por ser empresas con poco personal, se delega funciones y responsabilidades a aquellos

<i>Continuación Tabla V</i>	
<b>ACTITUDES Y PERSPECTIVAS NO SUSTENTABLE</b>	<b>ACTITUDES Y PERSPECTIVAS SUSTENTABLE</b>
<p>5.- Todas las decisiones de la empresa son tomadas por los gerentes, dueños, socios, accionistas y muy pocas veces consultan pero no con los colaboradores.</p> <p>6.- Las respuestas que los empresarios dieron a esta pregunta encaja dentro del esquema sustentable.</p> <p>7.- Las respuestas que los empresarios dieron a esta pregunta encaja dentro del esquema sustentable.</p> <p>8.- La mayoría, tres de cinco entrevistados, considera que el recurso más importante para la empresa son los clientes, la venta de boletos de avión, la tecnología. Solo dos contestaron el recurso humano, lo cual no representa la opinión de la mayoría.</p>	<p>colaboradores en quienes confían por ser personas con mucha experiencia. Hay poder y control compartido y además al haber pocas personas laborando en un espacio pequeño hay mejor relación y se trabaja en un ambiente de más consenso.</p> <p>Al momento de tomar decisiones se debería tomar en cuenta e involucrar a los colaboradores incluyendo los niveles más bajos posibles. Una empresa sustentable es aquella que brinda a sus colaboradores la oportunidad de participar activamente del desarrollo de la organización y no ser solo un espectador.</p> <p>Las agencias de viajes comparten beneficios como son boletos gratis a los colaboradores, bonos, incentivos, utilidades, aunque una sola persona indicó que en la agencia no se reparten las utilidades. Según los empresarios entrevistados existe justicia y equidad.</p> <p>Según los empresarios existe un buen ambiente laboral, relaciones de trabajo, integración y compañerismo.</p> <p>Una empresa sustentable es aquella que considera al ser humano como el recurso más importante dentro de la empresa.</p>

<p><i>Continuación Tabla V</i></p> <p><b>ACTITUDES Y PERSPECTIVAS NO SUSTENTABLE</b></p>	<p><b>ACTITUDES Y PERSPECTIVAS SUSTENTABLE</b></p>
<p>9.- Las respuestas que los empresarios dieron a esta pregunta encaja dentro del esquema sustentable.</p>	<p>Los entrevistados esperan que el nuevo rol de las instituciones de educación abarque temas relacionados a la reforma del p�nsun académico acorde a los nuevos retos, nueva visión y valores formados en las aulas como son la honradez y servicio a la comunidad, trato al cliente, fomentar la cultura, aunque debo agregar que nadie mencionó la educación en medio ambiente.</p>
<p>10.- Las respuestas que los empresarios dieron a esta pregunta encaja dentro del esquema sustentable.</p>	<p>Las agencias de viajes demandan del gobierno que no se permita la reducción de las comisiones por parte de compa�as aereas extranjeras, piden apoyo, motivación, charlas en medio ambiente. Habría que añadir inversión en obras de infraestructura, participación mas activa a través de los gobiernos locales que est�n en la capacidad de organizar e impartir educación e información en temas medioambientales, importación de tecnología adecuada a nuestra cultura, premios ecológicos a las empresas que cumplan las disposiciones medioambientales, etc.</p>
<p>11.- Los empresarios indicaron que se pagan sueldos de acuerdo a la tabla del gremio ASECUT, sin embargo una persona añadió que existen empresarios que se bajan de lo que indican las tablas y s� la persona est� en mucha necesidad verá si acepta o no la propuesta. Actitud que busca aprovecharse de la mala fortuna por la que atraviesan muchas personas en nuestro país.</p>	<p>Una empresa sustentable es aquella donde ambas partes obtienen beneficios equitativos y no donde el más poderoso se aprovecha de los más débiles. Es decir donde existe repartición justa de la riqueza y los beneficios alcanzados en base al trabajo y esfuerzo de empresarios y colaboradores.</p>

<i>Continuación Tabla V</i> <b>ACTITUDES Y PERSPECTIVAS NO SUSTENTABLE</b>	<b>ACTITUDES Y PERSPECTIVAS SUSTENTABLE</b>
<p>12.- Dos empresarios indicaron que se dan cursos de capacitación, dos indicaron que los entrenan y uno indicó que no contratan gente sin experiencia.</p> <p>13.- Las respuestas que los empresarios dieron a esta pregunta encaja dentro del esquema sustentable.</p>	<p>La capacitación del recurso humano debe ser considerado como una inversión a largo plazo que beneficiará no solo a la empresa sino también a los colaboradores. Dicha capacitación debe ser continua ya que siempre habrá algo nuevo que aprender y nuevos retos que enfrentar.</p> <p>Los beneficios que reciben los colaboradores de las agencias son boletos de avión gratis, cursos de capacitación, flexibilidad. Una empresa sustentable es aquella que busca mejorar la calidad de vida de sus colaboradores. Calidad que se mide no solo desde el punto de vista económico sino también enfocando el aspecto humano y social.</p>

**TABLA VI**

<b>AEROLINEAS</b>	
<b>ACTITUDES Y PERSPECTIVAS</b>	
<b>NO SUSTENTABLE</b>	<b>SUSTENTABLE</b>
<p>1.- Todos los empresarios coinciden en medir el éxito en base a los resultados en ventas aunque dos de cuatro personas incluyeron a sus respuestas el ambiente humanitario y los objetivos propuestos (en ventas).</p>	<p>Los aspectos económicos son esenciales, pero no es la única manera de medir el éxito. También cuentan los valores, el prestigio ganado, la calidad en la atención y el servicio, la interrelación del recurso humano, la calidad de vida de los colaboradores, la conservación de los recursos, la comunidad. El</p>



<p><i>Continuación Tabgla VI</i></p> <p><b>ACTITUDES Y PERSPECTIVAS NO SUSTENTABLES</b></p>	<p><b>ACTITUDES Y PERSPECTIVAS SUSTENTABLES</b></p>
<p>2.- Las respuesta que los empresarios dieron a esta pregunta encaja dentro del esquema sustentable.</p> <p>3.- Los gremios y/o asociaciones de aerolíneas y transporte aéreos como ARLAE ( Asociación de Representantes de Líneas Aéreas) no han tomado acción para motivar a las empresas proteger los recursos naturales y el medio ambiente.</p> <p>4.- El estilo administrativo que se sigue en las empresas de transporte aéreo es uno de jerarquización y subordinación donde se designan cargos y funciones.</p> <p>5.- Todas las decisiones de las empresas de transporte aéreo son tomadas por los gerentes, socios, accionistas y hasta el gobierno en el caso de la empresa nacional.</p> <p>6.- Las respuestas que los empresarios dieron a esta pregunta encaja dentro del esquema sustentable.</p>	<p>éxito debe ser un conjunto donde se mezclan hábilmente todos estos aspectos y no solo un resultado económico.</p> <p>Las aerolíneas adoptan medidas como el reciclaje, la reutilización y el ahorro para reducir la emisión de desperdicios y conservar el medio ambiente.</p> <p>Los gremios y cualquier otro tipo de asociación deberían tomar acción y planificar cursos, charlas, seminarios que motiven y concientizen no solo a los empresarios sino también a los colaboradores de las empresas de transporte aéreo a preservar los recursos naturales y el medio ambiente.</p> <p>La empresa sustentable basa su estilo administrativo en el cambio de actitud. Pasa del poder y control absoluto a uno de poder y control compartido, con relaciones de consenso entre los equipos de trabajo.</p> <p>Al momento de tomar decisiones se debería tomar en cuenta e involucrar a los colaboradores incluyendo los niveles más bajos posibles. Una empresa sustentable es aquella que brinda a sus colaboradores la oportunidad de participar activamente del desarrollo de la organización y no ser solo un espectador.</p> <p>Las empresas de transporte aéreo comparten beneficios a sus colaboradores como son boletos de avión, seguro médico, uniformes de trabajo,</p>

<p><i>Continuación Tabla VI</i>  <b>ACTITUDES Y PERSPECTIVAS  NO SUSTENTABLE</b></p>	<p><b>ACTITUDES Y PERSPECTIVAS  SUSTENTABLE</b></p>
<p>7.- Las respuestas que los empresarios dieron a esta pregunta encaja dentro del esquema sustentable.</p> <p>8.- Tres de cuatro empresarios contestaron que los recursos más importantes para la empresa son los materiales, el avión y los clientes. Una sola persona contestó que el personal de la empresa es el recurso más valioso.</p> <p>9.- Las respuestas que los empresarios dieron a esta pregunta encaja dentro del esquema sustentable.</p> <p>10.- Las respuestas que los empresarios entrevistados dieron a esta pregunta encaja dentro del esquema sustentable.</p>	<p>alimentación y transporte para aquellos que trabajan en aeropuerto, ambiente exclusivo, cursos de capacitación en el extranjero y en el país, etc.</p> <p>Según los empresarios existe interrelación, cooperación, apoyo y compañerismo entre los colaboradores de la empresa.</p> <p>Una empresa sustentable es aquella que considera al ser humano como el recurso más importante dentro de la organización.</p> <p>Los entrevistados esperan que el nuevo rol de las instituciones de educación abarque temas relacionados a la reforma del pènsum académico acorde a los nuevos retos, se formen mejores profesionales, se den cursos más prácticos y especializados además se mencionó el tema de la educación medioambiental. Habrá que añadir la mejora de los sueldos a los maestros, la formación de profesionales integracionistas comprometidos con sus comunidades, con el medio ambiente, con su país, con nueva visión y cambio de actitudes.</p> <p>Los empresarios de las aerolíneas demandan del gobierno más inversión en turismo, un nuevo aeropuerto, cambiar la imagen del país en el exterior, hacer cumplir la ley. Habría que añadir participación más activa a través de los gobiernos locales que están en la</p>

<p><i>Continuación Tabla VI</i>  <b>ACTITUDES Y PERSPECTIVAS  NO SUSTENTABLE</b></p>	<p><b>ACTITUDES Y PERSPECTIVAS  SUSTENTABLE</b></p>
<p>11.- Las respuestas que los empresarios entrevistados dieron a esta pregunta encaja dentro del esquema sustentable.</p> <p>12.- Las respuestas a esta pregunta encajan dentro del esquema sustentable.</p>	<p>capacidad de organizarse e impartir educación e información en temas medioambientales, apoyo a la empresa turística, motivación, importación de tecnología adecuada a nuestra cultura, premios ecológicos a las empresas que cumplan las disposiciones medioambientales, entre otros aspectos.</p> <p>Los empresarios alegan que se pagan sueldos justos y equitativos. Aunque una persona comentó que las empresas internacionales se encuentran en ventaja comparadas con las nacionales, por lo que probablemente los sueldos son mejores, empresa que por cierto es de bandera nacional. Una empresa sustentable es aquella donde ambas partes obtienen beneficios equitativos y no donde el más poderoso se aprovecha de los más débiles.</p> <p>Todos los empresarios indicaron que se dan cursos de capacitación, ya sea en el exterior en el caso de las empresas extranjeras o en el país para las nacionales. La capacitación del recurso humano debe ser considerado como una inversión a largo plazo que beneficiará no solo a la empresa sino también a los colaboradores. Dicha capacitación debe ser continua ya que siempre habrá algo nuevo que aprender y nuevos retos que enfrentar.</p>

<i>Continuación Tabla VI</i> <b>ACTITUDES Y PERSPECTIVAS NO SUSTENTABLES</b>	<b>ACTITUDES Y PERSPECTIVAS SUSTENTABLES</b>
13.- Los empresarios de las aerolíneas contestaron a esta pregunta de manera que encaja dentro del esquema sustentable.	Las acciones que han tomado las aerolíneas para mejorar la calidad de vida de los colaboradores son: motivación, bonos, reconocimiento al esfuerzo, fiestas, ambiente laboral agradable, cursos de capacitación, igualdad, seguro médico, boletos gratis al año. Beneficios que no son solo económicos sino también enfocan el aspecto humano

#### **4.1.1 Tabla comparativa de la sustentabilidad y no sustentabilidad**

La siguiente tabla abarca aspectos basados en los factores que conforman el desarrollo sustentable como son el factor económico, social y medio ambiental. En sí constituye una síntesis sobre los temas tratados a lo largo de esta investigación. Por lo tanto, la tabla que mostramos a continuación puede ser considerada como el resultado final de este trabajo de investigación sobre las empresas turísticas y su relación con el desarrollo sustentable.

TABLA VII

<b>TABLA COMPARATIVA DE LA SUSTENTABILIDAD Y NO SUSTENTABILIDAD</b>	
<b>NO SUSTENTABLE</b>	<b>SUSTENTABLE</b>
1.- Las empresas basan su filosofía de éxito enfocándose en la parte económica como son los reportes de ventas y los estados financieros de pérdidas y ganancias.	Los aspectos económicos son esenciales pero la nueva cultura gerencial mide el éxito no solo en lo económico sino también en los nuevos valores, calidad en atención y prestación de servicios, las relaciones humanas, mejora en la calidad de vida de los colaboradores, la preservación y conservación de los recursos naturales y el rol que ha jugado la empresa en el bienestar de la comunidad donde desarrolla sus actividades.
2.- Las empresas no tienen un adecuado conocimiento y falta concientización sobre los aspectos relacionados al tema medioambiental.	Toma de conciencia por medio de la autoeducación, información, participación, motivación sobre los temas relacionados al medio ambiente. Hacer práctica del reciclaje, rehusos, reducción de desperdicios y del uso de los recursos naturales, prevención y reutilización.
3.- Los gremios y asociaciones de empresas turísticas no han tomado acción en cuanto al tema del medio ambiente y su relación con la empresa turística.	Los gremios y asociaciones deberían tomar acción y empezar una campaña educativa y de información sobre temas relacionados al medio ambiente y su relación con la empresa turística.
4.- El actual estilo administrativo está basado en jerarquías donde existe el manejo del poder y control absoluto.	La empresa sustentable es aquella donde se da paso al cambio de actitud y cultura empresarial. Pasar del poder y control absoluto al poder y control compartido basado en consensos entre los equipos de trabajo.
5.- Culpar a otros (políticos, gobierno, empleados, etc.) de los fracasos de la empresa.	Dejar de lamentarnos y buscar soluciones eficaces en el corto tiempo posible.

<p><i>Continuación Tabla VII</i></p> <p><b>TABLA COMPARATIVA DE LA SUSTENTABILIDAD Y NO SUSTENTABILIDAD</b></p>	<p><b>TABLA COMPARATIVA DE LA SUSTENTABILIDAD Y NO SUSTENTABILIDAD</b></p>
<p><b>NO SUSTENTABLE</b></p>	<p><b>SUSTENTABLE</b></p>
<p>6.- Las decisiones de la empresa son tomadas por los gerentes, dueños, accionistas, directorios.</p> <p>7.- Las empresas consideran que es su responsabilidad pagar salarios según lo indica la ley.</p> <p>8.- Aspectos como la tecnología, las ventas, los clientes, los materiales son considerados los recursos más importantes para la empresa. La gente o máquinas son consideradas como herramientas de trabajo.</p> <p>9.- Una sola persona preocupada por el medio ambiente, los recursos naturales, la calidad de vida, etc. no hace la diferencia.</p> <p>10.- En la empresa cada persona es responsable de su área y no interfiere con las demás.</p>	<p>La toma de decisiones en la empresa debe tomar en cuenta e involucrar en la medida posible a los colaboradores, desde los niveles más bajos posibles.</p> <p>Es responsabilidad de la empresa pagar sueldos justos. Una empresa sustentable es aquella donde ambas partes obtienen beneficios equitativos y no donde el más poderoso se aprovecha de los más débiles.</p> <p>Una empresa sustentable es aquella donde los seres humanos son considerados como el recurso más valioso.</p> <p>El esfuerzo por fomentar el interés por el bienestar común, acabar con el individualismo, la clave para lograrlo es trabajando toda la comunidad unida encaminada a preservar el medio ambiente, la calidad de los recursos naturales, para que las generaciones futuras también puedan disfrutar de este planeta. En un país como Ecuador hace falta fomentar el interés por el bienestar común.</p> <p>Las relaciones interdepartamentales, la estrecha colaboración, la cooperación, las relaciones laborales saludables y la integración del personal como un gran equipo de trabajo, es una de las visiones del nuevo estilo empresarial.</p>

<i>Continuación Tabla VII</i>	
<b>TABLA COMPARATIVA DE LA SUSTENTABILIDAD Y NO SUSTENTABILIDAD</b>	<b>TABLA COMPARATIVA DE LA SUSTENTABILIDAD Y NO SUSTENTABILIDAD</b>
<b>NO SUSTENTABLE</b>	<b>SUSTENTABLE</b>
<p>11.- Las empresas turísticas explotan los recursos naturales, venden su imagen como supuestas empresas de ecoturismo.</p>	<p>Respeto y cambio de actitud sobre el uso y manejo de los recursos naturales de manera que no se atente contra la fragilidad del ecosistema. No usar el término "Ecoturismo" como argumento de venta.</p>
<p>12.- Las empresas no consideran la capacitación como una inversión, más bien la consideran un gasto extra que debería ser recortado en tiempos de crisis.</p>	<p>La empresa sustentable es la que planifica a largo plazo. La capacitación se considera una inversión a largo plazo que beneficiará no solo a la empresa sino también a los colaboradores. Debe ser continua ya que siempre habrá algo nuevo que aprender y nuevos retos que enfrentar.</p>
<p>13.- La empresa no toma acciones de ningún tipo para mejorar la calidad de vida de sus colaboradores.</p>	<p>La empresa sustentable toma acciones para mejorar la calidad de vida no solo de los colaboradores sino también de sus familias y hasta de la comunidad. Acciones que enfocan no solo la parte económica sino también la parte humana y social. Además trata con respeto y dignidad a su personal sin hacer distinciones de cargos ni clases sociales.</p>
<p>14.- La empresa considera tener responsabilidad solo con los clientes, proveedores, los dueños.</p>	<p>La responsabilidad de la empresa es con los clientes, los dueños, los colaboradores, los proveedores, la comunidad donde realiza sus actividades, el medio ambiente, el gobierno.</p>

#### **4.2 Planes, estrategias y objetivos a corto, mediano y largo plazo para lograr el desarrollo turístico sustentable de la ciudad de Guayaquil.**

Primeramente definiremos lo que significa estrategias, planes y objetivos con el objeto de tener una clara visión del tema que vamos a tratar. Se entiende por estrategia a la forma de utilización de los recursos para lograr los objetivos. Como objetivo se entiende al propósito o resultado esperado y como Plan al intento, proyecto, idea o intención. Por lo tanto, podemos deducir que los objetivos se logran a través de la conjugación de estrategias y planes de una manera adecuada.

El desarrollo turístico sustentable es una actividad económica orientada a la prestación de servicios de manera eficiente, eficaz y efectiva y que además busca generar:

- \* Una experiencia positiva del turista
- \* Rentabilidad: empresarial, social y medioambiental
- \* Una imagen turística en el mercado a corto, mediano y largo plazo.
- \* Participación e integración de las comunidades anfitrionas
- \* Preservación de los recursos naturales, culturales, éticos, étnicos, y
- \* Asegurar el goze de las generaciones actuales sin afectar el bienestar y goze de las generaciones futuras.



Partiendo de estos puntos podemos definir cuáles son las estrategias, planes y objetivos que tienen tanto el sector privado como el sector público para alcanzar el desarrollo turístico sustentable de la ciudad de Guayaquil.

Desde el punto de vista del gobierno, la actual ministra de turismo Sra. Rocío Vasquez, ha gestionado para lograr por primera vez, según sus palabras, que el ministerio cuente con dos planes que darán empuje a la actividad turística a nivel nacional. Estos planes son El Plan Estratégico y El Plan de Competitividad Turística. Estos planes tienen reglas muy claras y están proyectados para los próximos cinco años y con ellos se han identificados cuales son los productos turísticos que tiene nuestro país que le permitan competir a nivel internacional.

Para alcanzar el desarrollo del turismo se han abarcado temas como la declaratoria por parte del presidente Noboa de la actividad turística como una actividad prioritaria, además se firmó El Acuerdo Nacional de Voluntades, en donde no sólo el gobierno sino también la empresa privada, las instituciones educativas, las ONGs sobre medio ambiente, entre otros, se comprometieron a través del esfuerzo común, lograr convertir a la industria turística en una de las principales fuentes generadoras de ingresos, empleo, bienestar y progreso al país.

El ministerio de turismo tiene además como objetivo a corto plazo lograr vender la imagen del país a nivel mundial a través de la creación de un

logotipo que nos identifique frente al mundo. Logotipo que aunque todavía está en estudio, será la marca que nos identifique, tal como lo tienen otros países.

En cuanto a la ciudad de Guayaquil, la ministra comentó que la ciudad puede convertirse en un destino de turismo y convenciones, ya que cuenta con la infraestructura hotelera y con los atractivos suficientes. Además señaló que el ministerio planea hacer un inventario de cada atractivo turístico que tiene el país en las diferentes ciudades, pueblos, etc. para que la actividad turística que se desarrolle en el futuro sea de turismo especializado.

Pero para lograr todos estos planes y objetivos se necesitan medios para lograrlos, siendo el más importante el financiero. El ministerio de turismo, según su ministra, está bordeando la miseria, es necesario que se disponga de más recursos para invertirlo en promoción turística, que tanta falta hace al país ya que actualmente el ministerio dispone de \$ 400,000 comparado con otros países por ejemplo Costa Rica que recibe \$ 6,000.000 o México que dispone de \$ 70,000.000. Con esa cantidad de dinero apenas alcanza para cubrir algo de folletería, quizás unos videos de promoción y participar en algunas ferias internacionales con stands.

La empresa privada tiene otros puntos de vista en cuanto al alcance del desarrollo turístico sustentable de la ciudad. Ellos están conscientes que la

ciudad de Guayaquil enfrenta grandes problemas que han obstaculizado su desarrollo turístico por décadas, como son:

- \* falta de posicionamiento en el mercado internacional a diferencia de ciudades como Quito, Cuenca, Otavalo, Galapagos y Baños.
- \* Competencia empresarial desleal.
- \* Escasa oferta de mano de obra calificada.
- \* Deficiente infraestructura, como es aeropuertos, terminales, agua potable, alcantarillado, entre otros.
- \* Falta conocimiento del mercado para formular planes estratégicos de marketing.
- \* Falta de conciencia empresarial para brindar capacitación y actualización a su personal.
- \* Falta visión a largo plazo.
- \* El sector turístico de la ciudad no cuenta con planes o políticas bien establecidas para lograr el desarrollo turístico.
- \* Existe poco interés por parte del gobierno para desarrollar la actividad turística en Guayaquil como actividad importante a diferencia del empuje que siempre ha recibido el comercio, las exportaciones, importaciones.

A todos estos inconvenientes la empresa privada presenta posibles soluciones, como son:

- \* Unificar el sector turístico.

- \* Consolidar las organizaciones gremiales y las Cámaras Provinciales de Turismo.
- \* Negociar las estrategias de desarrollo con organismos de crédito nacionales o extranjeras.
- \* Formular planes y políticas de desarrollo turístico sustentable y proponerlo al gobierno de turno.
- \* Lograr alianzas y consensos entre la empresa privada y el gobierno.
- \* Mejorar la calidad, servicios y atención al turista, así como conocer sus necesidades, expectativas, experiencias de viaje, lo cual nos permitirá conocer nuestro mercado.
- \* Motivar y capacitar al personal de las empresas.
- \* Combatir la competencia empresarial desleal a través de consensos y alianzas.
- \* Modernizar las instalaciones y los equipos.
- \* Buscar vías para eliminar la corrupción pública.

Además, hay que agregar que para lograr el desarrollo del turismo en la ciudad es necesario primeramente que el país proyecte una imagen segura a nivel internacional a diferencia de lo que se ha estado presentando al mundo en los últimos años, como son la terrible crisis económica, la inseguridad política, pasando por desastres naturales como el Fenómeno del Niño, la erupción de los volcanes, además de secuestros, en la frontera con

Colombia, lo cual afecta al país porque el número de turistas que visitan el país tiende a decrecer por estas causas mencionadas.

Como objetivo estratégico para lograr el desarrollo turístico sustentable se propone lograr la competitividad en el mercado turístico para convertir esta actividad en la primera fuente sustentable de empleo, divisas y protección de los recursos. Como estrategias se propone establecer procesos técnicos de control en la calidad de servicios, protección al utilizar los recursos naturales, protección al turista como consumidor, apoyo del gobierno a través de la asignación suficiente de recursos que se destinarán a la promoción y venta de los destinos, productos y servicios turísticos, establecer alianzas y consensos entre empresa privada y gobiernos locales como son los municipios, Cetur.

Es necesario que no sólo la empresa privada y el gobierno unan sus fuerzas para lograr el desarrollo turístico sustentable de la ciudad de Guayaquil, sino también la comunidad. La comunidad debería involucrarse activamente y no ser sólo espectadores del progreso que a todos conviene. Esto puede ser posible si se da un cambio de mentalidad en el guayaquileño, el mismo que empieza con educación, información, concientización y acción. Manteniendo la ciudad limpia, depositando la basura en los lugares destinados para ese uso, guardando el orden, formando parte activa de las diferentes organizaciones sin fines de lucro para la protección medioambiental, tratando bien al turista, siendo amables, dejar de lado la

viveza criolla y vender a precios justos especialmente a los turistas, tratar de mantener la seguridad, proteger los monumentos, obras de arte público, obras de arquitectura, no destruir los árboles en los parques ni molestar a los animales que viven en él.

Falta mucho por hacer, pero si los esfuerzos de la empresa privada, el gobierno y la comunidad se unen y el ferviente deseo de lograrlo nos acompaña, pronto los guayaquileños veremos a nuestra ciudad transformada en un destino turístico de primera. Lograremos convertir la actividad turística en una fuente sustentable de bienestar económico, social y medio ambiental donde comunidad, empresarios, gobierno y medio ambiente saldremos beneficiados.

## **CONCLUSIONES**

La investigación realizada constituye un análisis sobre el actual estilo administrativo de las empresas turísticas que operan en Guayaquil. Análisis que se lo enfoca no sólo desde el punto de vista laboral, sino también enfoca temas como el rol del gobierno, las instituciones educativas y el medio ambiente.

Esta investigación fue producto de la participación de empresarios y colaboradores, a través de la cual se logró detectar los principales problemas que enfrentan ambos actores y al mismo tiempo se plantearon posibles soluciones, todo bajo el contexto del desarrollo sustentable. Partiendo de estas líneas puedo concluir lo siguiente:

1.- La empresa turística en Guayaquil todavía tiene un largo camino que recorrer, pues según los resultados arrojados por la investigación se puede concluir que las organizaciones empresariales basan su éxito en aspectos económicos, tecnológicos, etc. pero no en el ser humano, la preservación de los recursos naturales, su rol con la comunidad, la calidad y atención en servicios, el mejoramiento de la calidad de vida de sus colaboradores.

2.- La empresa turística no ha tomado conciencia plena del rol que juega al hacer uso de los recursos naturales o de prácticas antiecológicas que ponen en peligro el medio ambiente, aún para aquellas empresas que consideran que por estar ubicadas en la ciudad no contaminan.

3.- Las empresas turísticas no se consideran parte de la comunidad, pues muchos empresarios consideran que generando empleo es suficiente. Hace falta compromiso para alcanzar el desarrollo saludable del sector.

4.- Las empresas turísticas carecen de liderazgo, visión a largo plazo, integración y consenso.

5.- Los gremios y demás asociaciones no han tomado acción alguna para impartir educación e información sobre el rol que juegan las empresas turísticas en la preservación de los recursos naturales y el medio ambiente.

6.- El actual estilo administrativo está basado en el poder y el control absoluto, el cual debe pasar a un poder y control compartido basado en el consenso entre los equipos de trabajo, donde se brinde oportunidad de participación a los colaboradores, se de un trato de igualdad y respeto.

7.- Algunas empresas turísticas no se encargan de promover como debería ser, las relaciones humanas de calidad, la integración, la cooperación y el interés por alcanzar el bienestar común dentro de la organización.

8.- Lamentablemente algunos empresarios no consideran al ser humano como el recurso más valioso para la organización. Esta concepción debe cambiar rotundamente como clave para dar el primer paso a convertirse en una empresa sustentable, la misma que está basada en el ser humano, los recursos naturales, la comunidad, los valores culturales, etc.

9.- Falta apoyo por parte del gobierno para dar empuje al desarrollo turístico sustentable de la ciudad de Guayaquil, como por ejemplo proyectar una imagen diferente de la ciudad a nivel nacional e internacional a través de la inversión en promoción turística, apoyo a la pequeña y mediana empresa,



lograr consensos entre la empresa privada y el gobierno, participación activa de los gobiernos locales como los municipios, educación, seminarios, charlas dirigidas a la empresa turística sobre asuntos relacionados al medio ambiente, seguridad, inversión en infraestructura, etc. Falta además seriedad gubernamental, combatir la inestabilidad política y la incompetencia del Estado, acabar con la corrupción pública, entre otros. El gobierno cumple un papel de suma importancia en el alcance del desarrollo sustentable de cualquier nación.

10.- Las instituciones educativas también juegan un rol importante en el alcance del desarrollo sustentable de un país. La educación es el primer paso a la liberación, es el fin de la esclavitud. Las instituciones educativas, según los resultados de las entrevistas, no están cumpliendo su función con la sociedad. No están formando profesionales preparados lo suficientemente como para enfrentar los nuevos desafíos de la sociedad, de la globalización, de la tecnología. Haca falta un cambio de mentalidad de las universidades y también de los estudiantes sin perder nuestra identidad cultural como ecuatorianos.

## RECOMENDACIONES

1.- Las universidades deberían enfrentar el reto de formar profesionales integracionistas, comprometidos con el medio ambiente, la comunidad, su país y la empresa. Es decir una persona que sea capaz de combinar todas estas responsabilidades en bien de la sociedad.

2.- La comunidad debería dejar de ser espectador y convertirse en actor del desarrollo turístico sustentable de su ciudad. Deben participar activamente, involucrarse junto al gobierno y la empresa privada para lograr objetivos comunes en bienestar de toda nuestra sociedad. No debemos dejar toda la responsabilidad al gobierno y los empresarios, levantemos el hombro y empecemos a trabajar.

3.- El turismo conocido también como la industria sin chimenea es una actividad que va en aumento. Guayaquil y el país en general están conscientes de esta realidad, por lo que habrá que estar preparados para la llegada de ese gran momento con mano de obra calificada, empresarios capaces, planificación adecuada, motivación, cooperación, apoyo por parte del gobierno y sobre todo una clara idea de preservar nuestros recursos naturales, culturales, étnicos, es decir también nuestra herencia cultural como ecuatorianos y como hispanos, la misma que nos identificará frente al resto del mundo.

4.- Todos estamos conscientes del increíble potencial del turismo en nuestro país. El Ecuador debería unir esfuerzos y dejar de depender de las

exportaciones de productos tradicionales como el camarón, banano, petróleo, etc. Démosle al turismo una oportunidad!

5.- Las empresas turísticas deben reconocer la importancia de la capacitación del personal si quieren ser competitivos y considerar este rubro como una inversión sustentable que beneficiará a todos a largo plazo.

6.- Más que ecoturismo ahora hay que hablar de desarrollo turístico sustentable, actividad que busca el beneficio económico para el país además de la preservación de nuestros recursos y el bienestar de las comunidades involucradas.

7.- Los empresarios deben tomar conciencia y reconocer que no es justo la desigualdad social y la injusticia. Se pagan sueldos y salarios de miseria con lo cual no es posible que un colaborador brinde una vida digna a su familia, educación a sus hijos, salud. Hace falta equidad y respeto a la vida humana.

8.- El turismo es una actividad que depende de factores como la paz, el desarrollo del estado, la protección del medio ambiente, por lo tanto es necesario que todos nos involucremos para que esta actividad no se deteriore a causa de dichos factores. Es deber del gobierno mantener la imagen internacional del país como un lugar seguro, limpio, donde se pueden realizar diversas actividades recreativas en un ambiente sano.

9.- A nivel empresarial se recomienda cambio de actitud frente a las relaciones laborales, la repartición equitativa de la riqueza, la conservación y protección de los recursos, uso de productos de limpieza que no sean dañinos para el medio ambiente, reciclaje, rehuso, prevención en cuanto a desperdicios, logro de alianzas entre el gobierno y la empresa privada, el cumplimiento y el respeto de la ley sobre asunto del medio ambiente,

terminar con la competencia desleal entre empresas a través del consenso, unificar el sector turístico, realizar estudios de mercado para conocer las necesidades y expectativas de los clientes/turistas.

10.- Las empresas deben trabajar y planear a largo plazo, identificar la misión de la empresa, buscar la consolidación de las cámaras y gremios, mantener estándares de calidad, mantener motivado al personal, lograr convertir a Guayaquil en destino turístico a través de campañas de difusión y marketing estratégico, no sólo por parte del gobierno sino también por parte de la empresa privada, ya sea con el diseño de páginas web, folletos, videos, etc.

11.- Las empresas deberían mantener precios competitivos, capacitar al personal constantemente, velar por el bienestar de los colaboradores, modernizar sus instalaciones, y sentirse parte de la comunidad guayaquileña.