

olga.quinonez@utelvt.edu.ec

Correspondence:

Gestión de la Calidad de los Servicios Hoteleros para el Turismo Sostenible

Anghelo Guerrero Quiñónez

Universidad Técnica Luis Vargas Torres, Esmeraldas-Ecuador. <https://orcid.org/0000-0002-3253-685X>

Olga Quiñónez

Universidad Técnica Luis Vargas Torres. Esmeraldas, Ecuador. olga.quinonez@utelvt.edu.ec
Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-7415-8466>

Resumen

En Ecuador el turismo es un sector prioritario para la atracción de inversión nacional y extranjera, con fomento de las iniciativas locales y el reconocimiento de los derechos de la naturaleza para un desarrollo sostenible. En este contexto, la investigación tiene el propósito de explicar la gestión de la calidad de los servicios hoteleros para el turismo sostenible en Esmeraldas. Se realizó mediante un análisis cuantitativo con enfoque sistémico, tipo explicativa, con diseño de fuente mixta, ejecutada en cuatro fases, proyectiva, interactiva, analítica y comunicativa. La población estudiada fueron los emprendimientos que ofrecen servicios turísticos hoteleros, las unidades de observación son los gerentes, personal administrativo y los clientes. Las técnicas aplicadas fue la revisión documental y la encuesta, el instrumento fue el cuestionario, para la validez se utilizó el método de Alfa de Cronbach, validándose a través del juicio de cinco expertos. Entre los resultados se encontró que, el turismo es una actividad que incide en los factores socioeconómicos, como una actividad promotora del desarrollo económico y social en la ciudad de Esmeralda. El factor ambiental, se conforma como un aspecto fundamental haciendo referencia al uso óptimo de los recursos naturales, respaldado por las diferentes regulaciones ambientales. Los criterios de sostenibilidad se muestran fortalecidos con procesos de gestión de recursos humanos que promueven la búsqueda de la calidad de los servicios que presta la empresa, sin embargo, las relaciones con el Estado se muestran cuestionadas, al ser el ente regulador de los procesos de calidad, y ante la crisis sanitaria generada por la pandemia, por lo cual, su reactivación ha sido lenta. El sector turístico debe estar vinculado al desarrollo sostenible, por lo que se requiere redimensionar los planes estratégicos incorporando líneas de acción en función de la sostenibilidad hacia el fortalecimiento del turismo sostenible.

Palabras clave: Ecuador, Esmeraldas, turismo sostenible, gestión de calidad, servicios hoteleros

ABSTRACT

In Ecuador, tourism is a priority sector for attracting national and foreign investment, with the promotion of local initiatives and the recognition of the rights of nature for sustainable development. In this context, the research has the purpose of explaining the quality management of hotel services for sustainable tourism in Esmeraldas. It was carried out through a quantitative analysis with a systemic approach, explanatory type, with a mixed source design, executed in four phases, projective, interactive, analytical and communicative. The population studied were the enterprises that offer hotel tourism services, the observation units are the managers, administrative staff and clients. The techniques applied were the documentary review and the survey, the instrument was the questionnaire, for the validity the Cronbach's alpha method was obtained and the reliability was carried out through the judgment of five experts. Among the results, it was found that tourism is an activity that affects socioeconomic factors, as an activity that promotes economic and social development in the city of Esmeralda. The environmental factor is formed as a fundamental aspect referring to the optimal use of natural resources, supported by the different environmental conditions. Sustainability criteria are strengthened with the management of human resources that promote the search for the quality of the services provided by the company, however, relations with the State are questioned, as it is the regulatory entity of quality processes. , and in the face of the health crisis due to the pandemic, for which its reactivation has been slow. The tourism sector must be linked to sustainable development, which is why it is necessary to resize the strategic plans incorporating lines of action based on sustainability towards the strengthening of sustainable tourism.

Keywords: Ecuador, Esmeraldas, sustainable tourism, quality management, hotel services.

INTRODUCCIÓN

Ecuador orienta sus acciones de política pública y fomento de iniciativas privadas, a posicionarse como un destino turístico de referencia a nivel mundial respetando la mega-diversidad de una manera sostenible. Direcciona la promoción del turismo interno, fomentando el Buen Vivir en lo que define como “los cuatro mundos” (Costa, Andes, Amazonía y Galápagos) a fin de generar una serie de efectos positivos en la economía como el reforzamiento de los negocios actuales, la generación de nuevos empleos, la orientación a la calidad en el servicio al turista y el cambio de la matriz productiva.

El Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Toda una Vida, señala que el turismo es uno de los sectores prioritarios para la atracción de inversión nacional y extranjera, con fomento de las iniciativas locales y el reconocimiento de los derechos de la naturaleza y las bases para un desarrollo sostenible. El desarrollo del turismo exige calidad, eficiencia y competitividad, en esta dirección la política pública del país ha hecho énfasis en la necesidad de alcanzar estándares competitivos en los destinos turísticos.

Es interés de esta investigación estudiar la gestión de la calidad de los servicios hoteleros para el turismo sostenible en Esmeraldas (Ecuador), se orienta el análisis a identificar las condiciones del sector turístico ecuatoriano para la operación eficiente de los servicios hoteleros, y los desafíos que deben enfrentarse para mejorar su calidad, dada la responsabilidad que tiene la hotelería en la oferta del servicio turístico y la concienciación que a nivel mundial se viene dando por la conservación

ambiental. Al atributo de calidad se suma la condición de sostenibilidad del turismo, con base en tres factores: económico, social y ambiental, aspectos clave para la práctica del turismo sostenible a nivel mundial.

El nuevo escenario mundial signado por la pandemia del COVID-19, que condiciona sistémicamente el contexto nacional y local demanda resignificar la sostenibilidad como valor esencial de la actividad turística, la Organización Mundial de Turismo (OMT) declara “la sostenibilidad es la nueva normalidad: una visión de futuro para el turismo”, con base en las directrices globales de la OMT para reiniciar el turismo, y tiene como objetivo lograr que el turismo emerja de la crisis de la COVID-19 más fuerte y más sostenible.

En tal sentido la presente investigación se centra en la explicación de la gestión de la calidad de los servicios hoteleros para el turismo sostenible en la ciudad de Esmeraldas (Ecuador), en la que se aborda la descripción del sector turístico, los criterios de sostenibilidad del turismo, los objetivos organizacionales para la gestión de la calidad, y los elementos teórico metodológicos del modelo de gestión de la calidad.

2. Bases teóricas

2.1. Gestión de calidad

La gestión de la calidad es el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales con la finalidad de lograr resultados de calidad en una organización. Gestionar la calidad es la función general de la empresa o entidad que determina qué es lo que quieren y necesitan los usuarios/turistas y establece los medios para satisfacerlos. La gestión está condicionada por la política de calidad que atiende a las exigencias del mercado. En atención a lo señalado puede definirse la Gestión de Calidad como el esfuerzo de toda la organización para cumplir la política de calidad mejorar las características que definen los productos y servicios. Es actividad de todos y responsabilidad directa de la Dirección. Instituto de Fomento, Empleo y Formación. IFEF. (2012).

Para Vargas y Aldana (2007) gestionar la calidad es un enfoque de gestión para el éxito a largo plazo, a través de la satisfacción del cliente que se basa en la participación de todos los miembros de la organización para mejorar los procesos, productos y servicios, y la cultura en los cuales se trabaja. Según Camisón y otros (2007) el concepto de gestión de la calidad y el de calidad han evolucionado considerablemente a lo largo de los últimos años, dando lugar a sucesivas teorías y enfoques que han ido complementado los enfoques anteriores hasta llegar a la denominada gestión de la calidad. Clemenza y col. (2012). Según Moreno-Luzón y otros (2001) el nuevo enfoque de la gestión de la calidad obedece a los retos a los que tienen que enfrentarse las empresas en los mercados actuales: a. Globalización de los mercados, que han supuesto un aumento de la competencia al añadir a ésta la dimensión internacional, con una amplitud no conocida anteriormente; b. Clientes exigentes, con expectativas y necesidades cambiantes y cada vez más elevadas; c. Aceleración del cambio tecnológico, que implica ciclos de vida del producto cada vez más cortos; d. Éxito de las formas pioneras más globales y participativas de gestión de la calidad;

Lo referido demanda un sistema de gestión de la calidad orientado en su totalidad al mercado; una orientación que, además, ha de tener carácter multidimensional y ha de ser dinámica.

Principios de gestión de calidad

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que puedan ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño. Los principios de gestión de calidad son:

a. Orientación para la satisfacción del cliente: las organizaciones dependen de sus clientes, comprender las necesidades actuales y futuras de éstos es el primer elemento en el cual debe basarse la gestión de la calidad, el cliente define y juzga la calidad, la organización debe orientar la mejora continua de todos los procesos que contribuyen de manera directa o indirecta a la satisfacción del cliente y al desempeño de la organización.

b. Liderazgo: es la capacidad de conseguir resultados sostenibles a lo largo del tiempo, mediante la motivación del líder para conducir a la organización al logro de sus objetivos. Tal como lo señala Gutiérrez (2005) el primer paso para un liderazgo efectivo es crear la unidad de propósito, que, desde el punto de vista de la gestión de calidad, se traduce en establecer directrices y crear la visión de centrarse en los clientes, lo cual deberá ser acompañado por la formulación de estrategias, sistemas y métodos para mejorar la competitividad, estimular la innovación y generar conocimientos.

c. Gestión de procesos: la gestión de la calidad debe estar orientada a los procesos y no a las funciones de modo que se detecte la necesidad y utilizar mecanismos para su mejora continua. En este sentido se debe contar con un sistema de calidad documentado que permita una gestión de los procesos, este enfoque permite una rápida y sencilla identificación de los problemas, así como la rápida solución de los mismos sin la necesidad de mejorar el resto de los procesos que funcionan de manera correcta. Cruz (2001). Gestionar un sistema con un enfoque basado en procesos significa enfocarse en las actividades que producen los resultados en lugar de limitarse a los resultados finales.

d. Relación con los proveedores: hace referencia a las relaciones de la institución con los suministradores. La buena relación que se debe mantener con éstos parte de la idea que no se puede conseguir calidad si los productos y servicios suministrados por los proveedores no son de calidad. La cooperación con los proveedores, así como con los usuarios o clientes, va a tener importantes repercusiones sobre el aprendizaje organizativo, al compartirse información, conocimientos, habilidades y experiencias y también sobre la capacidad de respuesta a los cambios a los que tenga que adaptarse la institución u organización (Cruz, 2001:87).

e. Mejora continua del desempeño global de la organización. La mejora continua es consecuencia de una forma ordenada de administrar y mejorar los procesos, identificando causas o

restricciones, estableciendo nuevas ideas y proyectos de mejora, llevando a cabo planes, estudiando y aprendiendo de los resultados obtenidos, y estandarizando los efectos positivos para proyectar y controlar el nuevo nivel de desempeño.

f. Gestión de los recursos humanos: Para Cruz (2001), este principio ha sido considerado como factor o concepto clave para conseguir la excelencia empresarial, ya que supone la estrecha colaboración entre directivos y empleados, clientes y proveedores. Este principio está basado en el supuesto que el recurso humano sin cargo directivo pueda hacer importantes contribuciones a la organización si tiene responsabilidad sobre su trabajo y la formación necesaria. La formación debe ser correctamente planificada, con la dotación adecuada de medios y recursos, continuada en el tiempo, de forma que fomente la mejora continua y la colaboración y el compromiso; donde el trabajo en equipo se considera aspecto importante para aumentar la satisfacción y el desempeño de las personas.

g. Cultura organizacional de calidad: Refiere Cruz (2001) que debe estar orientada hacia la calidad. Los principios culturales están definidos por los principales valores y fundamentos necesarios para la consecución de ésta. En este sentido se exige que la misión, visión, objetivos, estrategias y valores estén alineados a una cultura de la calidad. Así, Los principios culturales para la gestión de la calidad están definidos por los principales valores y fundamentos necesarios para la consecución. En este sentido, no se puede desarrollar un programa de calidad que impregne a la institución de dichos principios culturales sin el apoyo de la dirección ni el compromiso o participación del resto de miembros de la organización de manera continua y progresiva.

2.2. Epistemología del turismo

El turismo es una actividad que ha adquirido gran relevancia, convirtiéndose en una de las actividades económicas más dinámicas con una tendencia de crecimiento continuo. El abordaje tradicional del turismo ha tenido una acepción económica, su conocimiento ha estado relacionado al pensamiento instrumental y técnico, que lo concibe como un fenómeno económico visible a través de datos y estadísticas. Lo anterior, se debe a que el desarrollo del turismo se da con en el capitalismo, especialmente posterior a la segunda guerra mundial. A partir de ese momento, el fenómeno turístico se mostró como una alternativa viable para generar ingresos económicos en los países donde se instauraba, introduciéndolo como parte básica de sus economías. Martini Moesch (2013).

La carencia de un corpus teórico sólido propio, se ha constituido en un obstáculo para la legitimidad científica de los estudios turísticos. De acuerdo a Panosso y Lohmann (2012) el turismo como campo de estudio resulta sumamente complejo, y parte de esta complejidad es el resultado de la forma en que ha evolucionado históricamente su abordaje en términos científicos. De acuerdo a Acosta y García (2017) la actividad turística se encuentra en un campo de investigación que aún se está explorando, debido al gran número de componentes e interrelaciones que permiten su funcionalidad. Se discute todavía la legitimidad del turismo como ciencia o como interdisciplina,

según Korstanje (2012) el problema para definir al turismo es que desde sus inicios los investigadores intentaron una definición vinculando la unidad turística al negocio, en un recorrido que desde los años sesenta del siglo XX ven primero, el turismo como desarrollo económico, luego en los años setenta identifican los impactos graves sobre la economía, sociedad y cultura, reposicionan en una noción de equilibrio sus beneficios e impactos negativos en los años ochenta y dan paso en los años noventa, a un abordaje científico a través de teorías, métodos y técnicas de las disciplinas sociales procurando la integración de un pensamiento complejo en turismo. Jafari (2005).

Una fundamentación teórico conceptual del turismo en la que se identifica la separación entre los abordajes económicos (ligados al enfoque cuantitativo) y no económicos (o socioculturales, asociados a lo cualitativo) se inicia en 1997 con la propuesta por John Tribe de un modelo de turismo. Señala Panosso (2007:395) que:

“Tribe (1997) destaca que la epistemología aplicada al turismo es importante por dos motivos básicos: primero, ayuda en la validación del conocimiento producido en el área; segundo, auxilia a delimitar el campo del turismo, es decir, dónde comienza y dónde termina. La epistemología adquirió cada vez más importancia en la producción de conocimiento actual y con el turismo sucede lo mismo”.

A partir de este aporte teórico, emerge el concepto de nueva investigación en turismo o nuevo abordaje del turismo, superándose la investigación cuantitativa-disciplinaria para transitar hacia enfoques mixtos de investigación cuali-cuantitativos y multidisciplinarios, el turismo entendido como un sistema abierto susceptible a cambios constantes.

Panosso (2007) en su trabajo “Filosofía del turismo. Una propuesta epistemológica” con base en la teoría de los paradigmas científicos de Kuhn explica que es posible identificar tres grupos básicos de autores que buscaron explicar teóricamente el turismo. Se considera que el abordaje sistémico es un paradigma en los estudios turísticos porque la visión sistémica tiene gran difusión, alcance y utilización en los estudios del área y hasta la actualidad es la teoría que mejor explica la dinámica del turismo. En el Cuadro No. 1 se expone la clasificación referida.

Cuadro No. 1
Referentes teóricos sobre turismo

Fase paradigmática	Fundamento teórico	Referentes teóricos
Pre-Paradigmática	Análisis teórico del turismo sin que estén fundamentados en la Teoría General de Sistemas-TGS	Luiz Fernández Fuster (1971) Walter Hunziker, K. Krapf (en Fuster 1971) A. J. Burkart y S. Medlik (1974)
Área de transición de teorías	Introdujeron la propuesta de analizar el turismo teniendo como base la Teoría General de Sistemas	Salah-Eldin Abdel Wahab (1977) Raymundo Cuervo (1967)
Paradigma Sistema de Turismo	Utilizaron la TGS en los estudios turísticos	Neil Leiper (1979) Mario Carlos Beni (2001)

		Alberto Sessa (1985) Roberto Boullón (2002)
Nuevos abordajes del turismo	Teoría General de Sistemas, análisis diferente e innovador del turismo recolocando al hombre en el centro de la discusión del turismo	Jost Krippendorf (1985) Sergio M Jafar Jafari (1995) John Tribe (1997) Molina (1991)

Fuente: elaboración propia con base en Panosso (2007).

2.3. Turismo: acepción teórica

El turismo es un fenómeno de relevancia social y económica internacional, que evolucionó a lo largo de la segunda mitad del siglo XX, y genera una serie de efectos sociológicos, económicos, políticos, ecológicos, jurídicos, psicológicos, geográficos y antropológicos. Conceptualizarlo ha requerido multiplicidad de visiones desde diferentes disciplinas y concepciones paradigmáticas que consideran su complejidad. Se citarán seguidamente los estudios más representativos que sobre esta importante actividad son recogidos por el mundo académico.

El origen de la palabra turismo proviene de las raíces *tour* y *turn*, las cuales proceden del latín, ya sea del sustantivo *tornus* (torno) o del verbo *tornare* (girar, en latín vulgar), cuya connotación resulta sinónima de viaje circular (De la Torre, 1981). De acuerdo a la Organización Mundial de Turismo OTM (2001) Hunziker y Krapf (1942) definieron el turismo como la suma de fenómenos y de relaciones que surgen de los viajes y de las estancias de los no residentes, en tanto en cuanto no están ligados a una residencia permanente ni a una actividad remunerada. Más tarde, Burkart y Medlik (1981) conceptúan al turismo como los desplazamientos cortos y temporales de la gente hacia destinos fuera del lugar de residencia y de trabajo, y las actividades emprendidas durante la estancia en esos destinos.

Este último concepto recoge los aspectos relevantes de las definiciones anteriores y acotan la definición de la actividad turística incorporando consideraciones sobre el espacio temporal de la actividad turística al introducir el término “período inferior a un año”, recogen la perspectiva de la oferta cuando mencionan las “facilidades creadas”; e introducen en la definición el fundamento de toda actividad turística: la satisfacción de las necesidades de los turistas/clientes.

Oscar de la Torre (1981:19) en su libro “El turismo fenómeno social” define al turismo como:

“El turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que, fundamentalmente por motivos de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural”

Desde la perspectiva de las ciencias jurídicas, el turismo es considerado como el ejercicio del derecho a la libertad individual de tránsito que tienen las personas; desde la sociología, el turismo se presenta como un encuentro asimétrico entre sociedades diferentes. El tiempo libre y sus usos y la propia calidad de vida de diferentes grupos sociales, también son elementos fundamentales para estudiar el turismo, desde la perspectiva sociológica. Acerenza (1995). La Organización Mundial de Turismo (OMT) en su libro *Introducción al turismo* (2001) rescata la definición que en el año 1994 hace el organismo multilateral y que expresa: “El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros».

En 2020 la OMT amplía el concepto de turismo y señala “El turismo es un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Esas personas se denominan viajeros (que pueden ser o bien turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico”. De acuerdo a Morillo (2011) el turismo también puede concebirse como un derecho del ser humano, así lo establece la Organización de las Naciones Unidas (ONU,1948) que en la declaración de derechos humanos reconoce el derecho al cambio de residencia, al trabajo, desplazamiento y a los viajes. La OIT (1936), además reconoció el derecho de los asalariados a las vacaciones pagadas como un tiempo no trabajado (el derecho al tiempo libre y a las vacaciones). Dado que el tiempo libre debe ocuparse de alguna forma, siendo una de las más enriquecedoras el viaje o el desplazamiento, se deduce que el derecho a trabajar contempla el derecho al descanso y por tanto, al ocio y al turismo.

En este mismo sentido, de acuerdo con Franklin (2007:139) es necesario una definición integral del turismo, que incluya una heterogeneidad sociomaterial (tradicionalmente adoptada por investigadores de administración y negocios) y una estructura social (usualmente escogida por científicos sociales). El turismo es un fenómeno complejo y diverso, y para estudiarlo es necesario entender esta complejidad y diversidad.

2.4. Sistema de categorías

Cuadro No. 1
Estructura categorial del sistema

OBJETIVO GENERAL: Explicar la gestión de la calidad de los servicios hoteleros para el turismo sostenible en la ciudad de Esmeraldas				
Objetivo específico	Categorías	Subcategorías	Propiedades	Autores
Describir el sector turístico de la ciudad de Esmeraldas	Sector turístico	Factores políticos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Objetivos de desarrollo sostenible ✓ Política de turismo ecuatoriana 	Constitución del Ecuador (2008) Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida (2017) Ley de Gestión Ambiental Ley orgánica de economía popular y solidaria (2011) Agenda 2030 (2015) Cepal (2020) Naciones Unidas (2020) Kast Rosenzweig (1998)
		Factores Socioeconómicos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ PIB Turístico ✓ Empleo ✓ Unidades de alojamiento ✓ Infraestructura turística 	
		Factores ambientales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bioseguridad ✓ Geografía ✓ Patrimonio 	
Analizar los criterios de sostenibilidad del turismo en la ciudad de Esmeraldas	Criterios de sostenibilidad del turismo	Subsistema interno	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión de recursos humanos ✓ Salud y Seguridad en el lugar de trabajo ✓ Demanda de los servicios ✓ Aspectos económicos/ financieros ✓ Gestión de aprovisionamiento 	
		Subsistema externo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunidades locales ✓ Socios comerciales, proveedores y consumidores ✓ Relaciones con el Estado ✓ Asuntos ambientales 	
		Interrelaciones del sistema	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Relaciones con el entorno sistémico ✓ Gestión de impactos 	
Caracterizar los objetivos organizacionales de la gestión de la calidad de los servicios hoteleros en la	Objetivos organizacionales de la gestión de la calidad de	Líneamientos estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Calidad del servicio ✓ Producto en permanente adecuación ✓ Comunicación eficiente ✓ Control de calidad 	

OBJETIVO GENERAL: Explicar la gestión de la calidad de los servicios hoteleros para el turismo sostenible en la ciudad de Esmeraldas				
Objetivo específico	Categorías	Subcategorías	Propiedades	Autores
ciudad de Esmeraldas	los servicios hoteleros	Normas ISO	✓ Normas ISO turismo	
		Estrategias de gestión de la calidad de los servicios hoteleros	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diferenciación del servicio ✓ Responsabilidad social ✓ Optimización en uso de recursos ✓ Integración de servicios 	
		Evaluación de estrategias	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Criterios de evaluación ✓ Estándares e indicadores ✓ Informe de gestión 	
Determinar los elementos teórico metodológicos del modelo de gestión de la calidad de los servicios hoteleros para el turismo sostenible	Elementos teórico metodológicos del modelo de gestión de la calidad de los servicios hoteleros	Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Decoración/ambientación del hotel ✓ Comodidad de las habitaciones ✓ Calefacción-refrigeración ✓ Limpieza ✓ Alimentación/bebidas ✓ Ubicación 	
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atención y cortesía del personal de recepción ✓ Atención y cortesía del personal de pisos y habitaciones ✓ Receptividad gerencial 	
		Sensibilidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Disponibilidad de la empresa para solucionar los problemas de los huéspedes ✓ Compromiso de la empresa con los huéspedes ✓ Rapidez y atención 	
		Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicación por parte de los empleados en diversas lenguas ✓ Puntualidad en las actividades del hotel ✓ Informaciones claras y pertinentes ✓ Facilidad en obtener informaciones de la empresa 	
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Disposiciones de bioseguridad ✓ Estado de la conservación del hotel ✓ Imagen de la empresa ✓ Conocimiento de las tareas específicas por parte de los empleados 	
Explicar la incidencia de la gestión de la calidad de los servicios hoteleros para el turismo sostenible de la ciudad de Esmeraldas	Este objetivo se logrará con el desarrollo de los objetivos anteriores			

Fuente: Elaboración propia (2021).

SISTEMA METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Fase proyectiva

La fase proyectiva es la primera de las fases constitutivas del sistema metodológico de la investigación, corresponde a la determinación de criterios metodológicos que guíaran el proceso de investigación. Comprende procedimientos dirigidos a completar la forma como se recogerá y analizará la información para dar respuesta a la pregunta de investigación (Hurtado, 2010).

Consiste en describir la ruta metodológica que orientará la investigación mediante la selección del diseño de la investigación y las unidades de estudio. Se inicia con la determinación del nivel de profundidad del conocimiento que se espera obtener, se determina la estrategia a utilizar para la recolección de los datos y finalmente se identifica la población y muestra atendiendo al enfoque de investigación. Los aspectos del sistema metodológico que se formularán en esta fase son el nivel de profundidad del conocimiento, la selección del diseño de investigación y la identificación y selección de las unidades de estudio.

3.2. Nivel de profundidad del conocimiento

En Ciencias Sociales el nivel de profundidad del conocimiento obedece a los criterios relacionados con el propósito o alcance que se pretenda dar a la investigación. De acuerdo a lo señalado pueden distinguirse tipos de investigación, que van desde una exploración o abordaje preliminar, hasta aquellos con alcances explicativos. El alcance de una investigación está determinado por los objetivos, los cuales delimitan el tipo de investigación social y comprenden procesos de identificación de un determinado fenómeno, descripción, determinación de relaciones y contrastación de hipótesis. Salas y Cárdenas (2009). Toda investigación puede incluir características de más de uno de los tipos de investigación. Es importante, por tanto, determinar el alcance y propósito del estudio para determinar el diseño de investigación, los datos que se recolectan, la forma de obtenerlos, la población, el tipo de muestreo. Todos estos elementos serán distintos dependiendo del tipo de estudio que se conciba.

La investigación titulada **GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS HOTELEROS PARA EL TURISMO SOSTENIBLE** tiene carácter de investigación explicativa.

La investigación explicativa tiene el propósito de generar un sentido de entendimiento, intentando dar una explicación de tipo causal a los fenómenos. El interés de esta clase de estudios, es explicar la causa de un determinado fenómeno y determinar las condiciones en las que este se produce. Para Sierra (2001) en coincidencia con Hurtado (2012) la investigación explicativa persigue determinar las causas o los motivos que explican los fenómenos sociales, o bien precisar los efectos sociales de situaciones nuevas, de transformaciones sufridas, de

innovaciones introducidas o de cualquier otro factor que haya actuado o que actúa en un grupo, fenómeno o situación social dada.

3.3. Diseño de investigación

El diseño de investigación se refiere a la estrategia que adopta el investigador para obtener la información y responder al problema de investigación (Hernández et al., 2010), indica el tipo de observaciones, cómo registrarlas, el tipo de análisis a aplicarse y qué conclusiones podrán obtenerse a partir del análisis de los resultados. En este sentido, el diseño de investigación define la manera como el investigador recolecta la información necesaria para dar respuesta a la pregunta de investigación. Según Hurtado (2010), el diseño de investigación es el conjunto de decisiones estratégicas que toma el investigador y que están relacionadas con el dónde, el cuándo, el cómo recoger los datos, y con el tipo de datos a recolectar para garantizar la validez interna de la investigación.

En atención a los criterios planteados, para esta investigación se definió un diseño de investigación de fuente mixta de acuerdo con el origen de los datos. Se estudió el problema de investigación a través de la combinación de datos proporcionados por fuentes directas en su contexto natural y datos obtenidos mediante documentos. En los diseños de fuente mixta, las estrategias de recolección de datos son diversas con la aplicación de uno o varios instrumentos para la recolección de datos de fuentes vivas, y al mismo tiempo se requiere de matrices de análisis, comparación y registro para la revisión documental. Atendiendo a la concepción sistémica de la investigación, el diseño de investigación se ejecutó por fases, siendo las mismas: proyectiva, interactiva, analítica y comunicativa.

3.4. Población y muestra

En la fase proyectiva de la investigación se procedió a la delimitación, selección y descripción de las unidades de estudio (población y muestra). Ecuador ha catalogado al turismo como una oportunidad importante de dinamización para la economía del país, en el Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017, se establece que el turismo es uno de los sectores prioritarios para la atracción de inversión nacional y extranjera, mediante propuestas que reconozcan los derechos de la naturaleza y las bases para un desarrollo sostenible, que contribuyan a la transformación de la matriz productiva, favoreciendo al desarrollo sostenible, respetando las características naturales y culturales de cada región, beneficiando a los encadenamientos productivos, el turismo comunitario e incorporando a la cadena de valor el patrimonio cultural existente en el país, es decir impulsando un turismo consciente, ético, responsable e incluyente, en concordancia con lo establecido en la Constitución de la República. Ministerio de Turismo del Ecuador (2015).

Se consideran los establecimientos que ofrecen servicios turísticos hoteleros registrados por el Ministerio de Turismo del Ecuador (MINTUR) con fecha 2019, en el territorio de la provincia de Esmeraldas con base a la subactividad de cada establecimiento: hotel, resort,

hostería, hostel, casa de huésped y refugio, y la categoría del servicio hotelero. En el Cuadro No. 6 se indican los establecimientos indicados.

Cuadro No. 2
Establecimientos turísticos registrados 2019. Provincia de Esmeraldas

SUBACTIVIDAD	CATEGORÍA	Registro	Habitaciones	Camas	Plazas camas
HOTEL	4 ESTRELLAS	7	350	901	971
	3 ESTRELLAS	22	813	2.157	2.434
	2 ESTRELLAS	57	1.682	4.425	4.689
RESORT	5 ESTRELLAS	1	159	318	318
	4 ESTRELLAS	1	36	131	131
HOSTERIA	4 ESTRELLAS	2	46	134	184
	3 ESTRELLAS	20	324	963	1.206
HOSTAL	3 ESTRELLAS	13	221	632	750
	2 ESTRELLAS	24	462	1.309	1.422
	1 ESTRELLA	42	828	2.422	2.462
CASA DE HUESPED..	UNICA	3	11	38	46
REFUGIO	UNICA	1	10	26	26
Total general		193	4.942	13.456	14.639

Fuente: MINTUR (2019)

4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

El proceso de investigación conlleva a un conjunto de consideraciones que a través del análisis del entorno permite conocer el comportamiento de fenómenos sociales, lo expuesto fundamenta esta sección de análisis de resultados, en la que se responderá a los objetivos de investigación tomando en consideración los supuestos teóricos y metodológicos basados en los datos e información recolectada. Cabe destacar, que mediante la recolección de datos e información los informantes claves a través de sus aportes y comentarios sobre la temática **Gestión de la calidad de los servicios hoteleros para el turismo sostenible**, permitieron la interpretación de resultados y la construcción teórica que se deriva de esta investigación. Todo esto para el desarrollo hermenéutico que fundamenta la postura como autora desde la investigación científica.

Basado en los principios de calidad establecidos en los fundamentos y bases teóricas, donde se presenta la gestión de la calidad como un eje transversal para el desarrollo organizacional, es de relevancia conjugar los elementos que conforman el proceso de constructos inherentes a la calidad de los servicios hoteleros, tomando en consideración el objetivo general de la investigación “Explicar la gestión de la calidad de los servicios hoteleros para el turismo sostenible en la ciudad de Esmeraldas”.

El diseño metodológico establecido se derivó de la estructura del sistema categorial y la operacionalización de la estructura categorial, considerando el objetivo general y los objetivos específicos, esta acción se estableció con la intención de responder a dichos objetivos a través de la información recolectada de los informantes claves sobre los indicadores de calidad de los servicios hoteleros para el turismo sostenible. Las unidades de análisis seleccionadas para la recolección de datos del sector hotelero de la ciudad de Esmeraldas, son las que se encuentran en la categoría de tres estrellas, representando para esta investigación la cantidad de 17 hoteles:

Tabla No. 1
Relación de hoteles de categoría 3 estrellas ubicados en la ciudad de Esmeraldas

No.	NOMBRE COMERCIAL	CLASIFICACION
1	CARLUZ	HOTEL
2	CASAYMAR	HOTEL
3	CASA ARNALDO HOTEL	HOTEL
4	PUERTO GAVIOTA	HOTEL
5	COLON PALACE	HOTEL
6	EL TIBURON	HOTEL
7	MAKANA RESORT	HOTEL
8	JULIO CESAR	HOTEL
9	RIVE	HOTEL
10	MAESJHU	HOTEL
11	PALM BEACH	HOTEL
12	MARBELLA	HOTEL
13	JUAN SEBASTIAN	HOTEL
14	MILAMAR	HOTEL
15	PERLA VERDE	HOTEL
16	SOL Y ARENA	HOTEL
17	HOTEL SIONA	HOTEL

Fuente: elaboración propia (2021)

En este caso, para la recolección de la información se utilizaron dos cuestionarios, en el primero se solicitó las opiniones a los gerentes de los establecimientos turísticos, personal administrativo en las áreas de recepción, atención al público y logística el cual estuvo conformado por 84 ítems y un segundo cuestionario destinado a los clientes de este sector productivo con un total de 55 ítems respectivamente, con la intención de medir el nivel de opinión en temas referentes a la gestión de la calidad en los servicios hoteleros. El análisis de los datos fue agrupado por subcategorías y dimensiones para evidenciar las respuestas en relación al sistema categorial establecido.

Categoría: Criterios de sostenibilidad del turismo en la ciudad de Esmeraldas

La categoría criterios de sostenibilidad del turismo en la ciudad de Esmeraldas, se estudió a partir de las subcategorías subsistema interno, subsistema externo e interrelaciones del sistema, con base en las opiniones que surgieron de las unidades de observación consideradas en esta investigación, por un lado, los gerentes de los establecimientos turísticos, personal administrativo en las áreas de recepción, atención al público y logística, y por el otro los clientes, de esta forma se conoció la realidad que se vive en este sector productivo en relación a la sostenibilidad del servicio.

Subcategoría: Subsistema interno. Propiedad: Gestión de recursos humanos

Tabla No. 2
Gestión de recursos humanos

Enunciado	En Ocasiones	Casi siempre	Siempre
1. La gerencia promueve la búsqueda de la calidad de los servicios que presta la empresa	0,0	59,1	40,9
2. La gerencia comunica al personal los criterios corporativos para mejorar la calidad de los procesos	0,0	40,9	59,1
3. Otorga al personal la capacidad de corregir problemas asociados a la calidad.	31,8	50,0	18,2

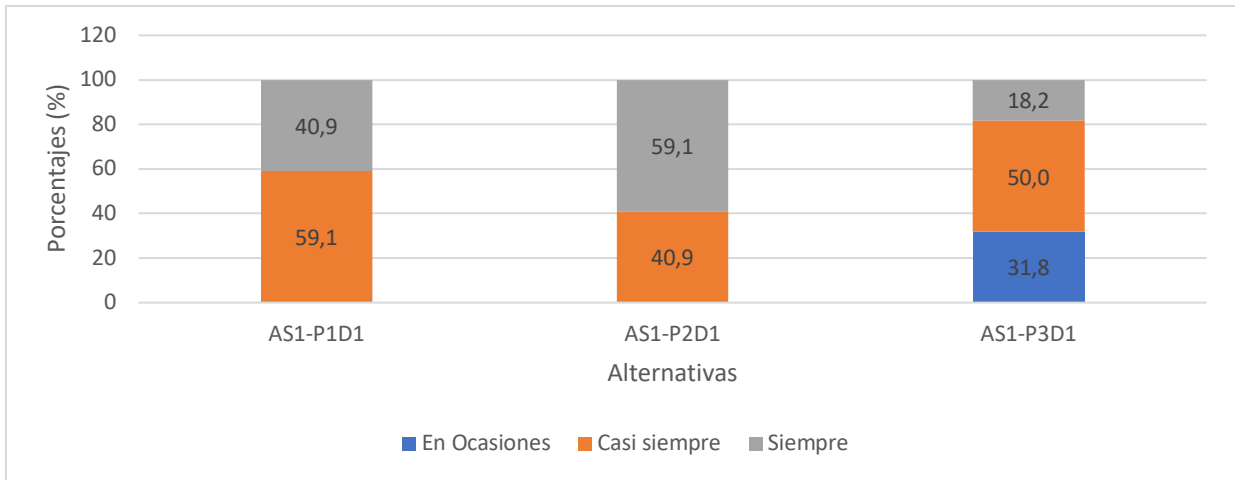
Fuente: elaboración propia (2021)

Al evaluar aspectos fundamentales para la consolidación de las empresas en el sector turismo, se establecen medidas que desde los procesos internos consoliden los valores corporativos, en este sentido, el 90,0% de los informantes claves conformado por los gerentes de empresas asociadas al sector turismo indicaron que casi siempre o siempre desde la gerencia se promueve la búsqueda de la calidad de los servicios que presta la empresa, además de mantener una comunicación interna estable que mejore la calidad de servicio, sin embargo, se manejan valores del 81,8% donde opinan que solo en ocasiones y casi siempre se otorga al personal la capacidad de corregir problemas asociados a la calidad.

Uno de los aspectos fundamentales a la gestión de recursos humanos es la capacitación del personal, además de ser uno de los subsistemas establecido en la gerencia de talento humano, donde las personas a través de un plan de carrera van creciendo junto a la empresa y eso les permite manejar información y dominar diferentes áreas de servicio que fortalezcan los procesos dentro de la compañía, pero se observa un valor alto al considerar los procesos de capacitación, convirtiéndose en una debilidad para las empresas de este sector.

Por tanto, la capacitación del personal se configura como una actividad de carácter estratégico clave para el desarrollo de la empresa. aplicado mediante un proceso organizado y sistemático de acciones educativas donde las personas que laboran en la organización adquieren o desarrollen conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, así como, el cambio de actitudes, con la finalidad de mejorar los niveles de desempeño frente a las exigencias del puesto o el ambiente laboral, Chiavenato (2009). Por tanto, es importante planificar procesos de formación del personal con el objeto de fomentar la mejora continua, colaboración y compromiso, lo que, a su vez, influye en la satisfacción del personal, Cruz (2001)

Gráfico No. 1
Gestión de recursos humanos



Fuente: elaboración propia (2021)

Propiedad: Salud y Seguridad en el lugar de trabajo

Tabla No. 3
Salud y Seguridad en el lugar de trabajo

Enunciado	Nunca	Casi Nunca	En Ocasiones	Casi siempre	Siempre
4. La empresa garantiza la protección de la salud del personal	3,0	2,1	5,3	47,8	41,8
5. La empresa se adecua a las normativas de bioseguridad establecidas a nivel mundial	5,0	1,3	8,8	42,5	42,5

6. Aplican medidas de bioseguridad en todos los procesos y áreas del hotel	23,5	15,4	2,5	45,2	13,4
7. Se ofrecen implementos de seguridad a los empleados para el desarrollo de su trabajo	5,2	7,8	17,7	15,2	54,1

Fuente: elaboración propia (2021)

Para la gerencia del hotel, el 89,6% señala que la empresa garantiza la protección de la salud del personal, mientras que el 85,0% afirma que casi siempre o siempre se adecuan a las normas de bioseguridad establecidas a nivel mundial, pero se observa que un 41,4% opina que nunca, casi nunca o solo en ocasiones se aplican estas medidas de bioseguridad en todos los procesos y áreas del hotel. Esto lleva a reformular estrategias de acción para consolidar los mecanismos de bioseguridad que contribuyan al fortalecimiento de los procesos que garanticen la seguridad en cada uno de los clientes y empleados de este sector.

Conclusiones

Ante la crisis económica, social y ambiental global, Ecuador, particularmente la provincia de Esmeraldas, se ha visto en la imperiosa necesidad de asegurar la potencialidad que representa el desarrollo turístico, a través de una industria turística que sea capaz de contribuir al bienestar de la región, a la valoración de ambientes naturales y a proporcionar una gestión de calidad en la producción de los servicios que proporciona a los clientes. En ese contexto, el sector turístico en la ciudad de Esmeraldas, ha ido creciendo de forma moderada pero sostenidamente.

Desde el factor político, el turismo sustentable en la región se ve respaldado desde el escenario conformado por las directrices emanadas por el Estado, partiendo de la Constitución nacional y mediante los instrumentos normativos que constituyen los Planes Nacionales de Desarrollo, Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017 y Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida, quienes establecen el turismo como un sector prioritario de inversión local, nacional e internacional, con el objeto de contribuir a la matriz productiva, y a su vez, a favor del desarrollo sostenible.

En cuanto a los factores socioeconómicos, el turismo es considerado una actividad promotora del desarrollo económico y social en la ciudad de Esmeralda, donde juega un papel preponderante la sinergia que se genera en todos los actores involucrados, entre ellos el sector de hotelería. En este marco de actuación la contribución del turismo al PIB es significativo, para el año 2020 su contribución directa fue del 2,2% ubicándose en cuarto lugar después del comercio y el petróleo, sin embargo, el impacto de la pandemia produjo una retracción en el sector turístico, influyendo de forma poco favorable en la actividad socioeconómica producto

de la dinámica del sector, como es la disminución de fuentes de empleo, cierre de alojamientos, paralización de la infraestructura turística, lo que, a su vez, incidió en la disminución del PIB, puesto que la contribución directa del sector turístico decreció en 1,2%. En consecuencia, actualmente se está reactivando el sector turístico ecuatoriano, específicamente el sector de hotelería, mediante el redimensionamiento de los procesos de gestión, teniendo como objetivo estratégico la calidad del servicio con base fundamental en el desarrollo sostenible para impulsar el turismo en la región y el crecimiento económico.

El factor ambiental, se conforma como un aspecto fundamental dentro de lo que es el turismo, haciendo referencia al uso óptimo de los recursos naturales, respaldado por las diferentes regulaciones ambientales que se rige el sector turístico ecuatoriano, como son la Ley de gestión ambiental del 2004, Ley del Turismo donde se establecen las áreas naturales turísticas protegidas, las Ordenanzas de gestión ambiental y control de la contaminación para Esmeraldas promulgadas por el Consejo Municipal, así como también, los planteamientos referidos a la gestión ambiental entre ellas la ISO14000, donde se establecen responsabilidades ambientales desde el contexto empresarial con la finalidad de mejorar el comportamiento de las mismas hacia el ambiente.

De esta forma, en la provincia de Esmeraldas, en pro del turismo regional y local se han planificado y desarrollado actividades acordes con las características de la región, como son los proyectos establecidos en el Plan Sectorial Turístico sostenible del cantón Esmeraldas, y los planes establecidos en el modelo de gestión del Plan de desarrollo y ordenamiento territorial de la provincia de esmeraldas 2015 – 2025, desde donde se establece el respeto de los procesos ecológicos, la biodiversidad, así como también la identidad cultural de los pobladores. Enfocados en preservar los recursos turísticos para que permanezcan en el futuro, sin que sean afectados por el uso actual.

Los criterios de sostenibilidad del turismo fueron estudiados a través del subsistema interno, externo y la interrelación del sistema. En relación al subsistema interno está enfocado en el desarrollo de proceso que buscan la consolidación de los criterios corporativos enmarcados en los valores organizacionales.

BIBLIOGRAFÍA

Acerenza, M. (2001). Administración del Turismo. Vol. 1. Editorial Trillas. México.

Acosta Cervantes Jorge y García Vera Evelyn (2017). Análisis epistemológico de la investigación turística. Revista Ciencia y Tecnología. No. 12, 43-52.

Aguilar Villanueva, Luís F (1996). El estudio de las políticas públicas. México. Grupo editorial Miguel Ángel Porrúa.

Aguirre Fimbres, Mariza (2011). Gestión hotelera orientada a la protección del ambiente y su impacto en la imagen de la empresa: caso Hermosillo, Sonora, México. *Revista internacional administración & finanzas*. Volumen 4. No. 3, 51-72.

Aguirre, René; de Pelekai Cira y Paz, Annherys. (2012). Responsabilidad social: compromiso u obligación universitaria Social. *TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales Universidad Rafael Beloso Chacín* Vol. 14 (1): 11 – 20.

Ander-Egg, E, *Técnicas de investigación social*, Argentina, Humanitas, 2000.

Annan, Kofi (1999) La responsabilidad cívica de las empresas en la economía mundial. *El Pacto Mundial*. Naciones Unidas.
https://www.um.es/rscpymes/ficheros/RSC_Pacto_Mundial_responsabilidad_civica_empresas_en_economia_mundial.pdf. Fecha de consulta: 07/05/2020.

Argandoña, Antonio; Cortina, Adela y Otros. (1997) *Ética y empresa una visión multidisciplinar*. Fundación Argenteria.

Arias, Fidias (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Editorial Episteme, C.A. Caracas. República Bolivariana de Venezuela.

Arias, Tania (2009) Ecuador, un estado constitucional de derechos. <http://www.institut-gouvernance.org/es/analyse/fiche-analyse-463.html>

Asamblea Nacional de la República del Ecuador (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Registro Oficial 449 de 20-oct.-2008. República del Ecuador.

Avendaño, William. (2013) Responsabilidad social (RS) y responsabilidad social corporativa (RSC): una nueva perspectiva para las empresas *Revista Lasallista de Investigación - Vol. 10 No. 1 – 2013*. Pp. 152-163.

Ayuso, Silvia y Mutis, Juliana (2010) El Pacto Mundial de las Naciones Unidas, ¿una herramienta para asegurar la responsabilidad global de las empresas? *Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*. Vol. 4. Núm. 2. Pp. 28-38 Portal Universia S.A. Boadilla del Monte, España.

Barcárcel, H., & Cifuentes, J. (2020). *Estudio, auditoria y gestión en hoteles*. Universidad de San Carlos de Guatemala.

Bárcena, A. (2009). *Visión de los Organismos Regionales*. Foro de competitividad de las américas: competitividad: Foro Económico Mundial. Santiago de Chile: FEM.

Bárcena, A. (2016). Columna de opinión de Alicia *Bárcena*, secretaria ejecutiva de la CEPAL (publicada en *Notas de la CEPAL* N° 88, junio de 2016).

Ballester, Elisenda. (2020). COVID-19, la crisis sanitaria, económica y social que pone a prueba la RS. <https://www.compromisorse.com/rse/2020/04/21/covid-19-la-crisis-sanitaria-economica-y-social-que-pone-a-prueba-la-rse/>.

Bateman, T. y Snell, S. (2005). *Administración: Un nuevo panorama competitivo*. 4ª ed., pp.147, 150-151). México: McGraw-Hill/Interamericana.

Becerra, M. (2020). La comunicación: estrategia vital para la industria hotelera. *Ciencias Administrativas*, (17), 1-11

Bernal, Cesar (2015). *Metodología de la investigación*. 3ra. Edición. Universidad autónoma de México.

Bertalanffy Von (1976). *Teoría general de los sistemas*. Editorial Fondo de Cultura Económica. México. Bertalanffy, Ludwing Von (1968). *Teoría general de sistemas*.

Bunge, M. (1997) *Epistemología. Curso de actualización*. España: Editorial siglo XXI.

Burkart, A.J. and Medlik, S., (1981). *Tourism: Past, Present and Future*, Heinemann, London.

Boullón, R. C. (2001). *Planificación del espacio turístico*. Editorial Trillas. México.

Caiza, M. (2012). *Análisi histórico de la evolución del turismo en el territorio ecuatoriano*. Quito-Ecuador: Universidad de Especialidades Turísticas.

Canals, J. (2004) *Crecimiento empresarial: personas y tecnología en la nueva economía*. *Revista Empresa y Humanismo*, Vol.II, N° 2/00, pp.337-370.

Castellucci, Daniela (2009). La calidad y los servicios en destinos turísticos maduros. *Aportes y Transferencias*, vol. 13, núm. 2, 2009, pp. 29-44. Universidad Nacional de Mar del Plata. Mar del Plata, Argentina

Coba, Edison; Díaz, Jaime; Zurita, Estefanía; Proaño, Pául. (2017) *La responsabilidad social empresarial en las empresas del Ecuador. Un test de relación con la imagen corporativa y desempeño financiero Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, vol. V, núm. 18, 2017. Pp. 23-44 Universidad de Carabobo.Venezuela.

Comisión De Las Comunidades Europeas (2001). *Libro Verde. Fomentar un marco europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas*. Bruselas (18.7.2001) CARROL, A. C. (1999) *Corporate social responsibility. Business and Society*, 3(38), pp. 268-295.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2020). *Informe Especial COVID-19. América Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19 Efectos económicos y sociales*. https://eulacfoundation.org/es/system/files/s2000264_es.pdf.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL (2016). Horizontes 2030: la igualdad en el centro del desarrollo sostenible (LC/G.2660/Rev.1). Santiago de Chile.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL (2020). Informe Especial Dimensionar los efectos del COVID-19 para pensar en la reactivación. file:///C:/Users/Marina/Documents/Jorge%20Ormaza/cepal%202020.pdf.

Comisión Europea. (2002). Libro Verde. Recuperado de: file:///C:/Users/Marina/Documents/Jorge%20Ormaza/LIBRO_VERDE_DE_LA_COMISION_EUROPEA_-_Res.pdf.

Comisión Europea (2011). Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas. Bruselas.

Comisión Europea. (2011) Comunicación de la comisión al parlamento europeo, al consejo, al comité económico y social europeo y al comité de las regiones estrategia renovada para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas. [https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/com/com_com\(2011\)0681_/com_com\(2011\)0681_es.pdf](https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/com/com_com(2011)0681_/com_com(2011)0681_es.pdf).

Comité Empresarial Ecuatoriano (2020). Oficio al IESS debido a los impactos de la crisis sanitaria en el sector productivo en ámbitos como la liquidez, el empleo, entre otros. Quito, 17 de abril del 2020 Oficio No. 042-PRE-CEE-2020. <http://cee.org.ec/wp-content/uploads/2020/04/Carta-IESS-Federaciones-170420final.pdf>.

Conferencia Internacional de Turismo Sostenible, 1995: “Carta del Turismo Sostenible”. Lanzarote, España.

Consejo Nacional de Planificación. “Toda una vida” Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 (2017). República del Ecuador.

Cordero, J. (2017). Propuesta de un sistema de indicadores de sostenibilidad turística para destinos urbanos. Revista científica de la Universidad de Barcelona. España. <https://revistes.ub.edu/index.php/ara/article/view/20025>

De la Torre Padilla, Oscar (1981). El turismo fenómeno social. Fondo de cultura económica. México.

Duran, G., Bone, V., Bayón, M., Rodríguez, J., Bonilla, A., Coterá, M., . . . Andrade, S. (2020). Ciudad y turismo entre las políticas de despojo y las agencias sociocomunitarias. FLACSO Ecuador.

Fernández, Elena (2020). COVID-19, la crisis sanitaria, económica y social que pone a prueba la RS. <https://www.compromisorse.com/rse/2020/04/21/covid-19-la-crisis-sanitaria-economica-y-social-que-pone-a-prueba-la-rse/>.

Ferrer, Juliana y Clemenza, Caterina (2006). Habilidades gerenciales como fundamento de la estrategia competitiva en los sectores de actividad metalmeccánica venezolana. *TENDENCIAS Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Universidad de Nariño* Vol. VII. No.1 Primer semestre 2006, páginas 81-100.

Ferrer, María (2013). La dimensión externa de la responsabilidad social empresarial de CANTV Telos, vol. 15, núm. 3, septiembre-diciembre, 2013, pp. 388-399 Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín Maracaibo, Venezuela.

Folchi, M. (2001). Conflictos de contenido ambiental y ecologismo de los pobres: no Siempre pobres, ni siempre ecologistas. *Ecología Política*, Vol. 22 a.

Fondo Monetario Internacional. (2020) Declaración de la Directora Gerente del FMI Kristalina Georgieva tras una conversación ministerial del G-20 sobre la emergencia del coronavirus. Comunicado de prensa No. 20/98. <https://www.imf.org/es/News/Articles/2020/03/23/pr2098-imf-managing-director-statement-following-a-g20-ministerial-call-on-the-coronavirus-emergency>.

Fondo Multilateral de Inversiones, & Desarrollo, B. I. de. (2009). Guía de aprendizaje sobre la implementación de responsabilidad social empresarial en pequeñas y medianas empresas. Forum Empresa. (2016). Forum Empresa. Retrieved from <http://www.empresa.org/>

Guilarte Columbié, Herma (2005). Sistematización de resultados científicos y superación del docente, como investigador en la escuela rural. Universidad de Ciencias Pedagógicas “Frank País García”.

Hermida, Jorge; Serra, Roberto y Kastika, Eduardo. (1993). *Administración & Estrategia. Teoría y practica* (4ta edición). Ediciones Macchi, Córdoba, Argentina. Pp. 29-138.

Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista Pilar (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta Edición. McGrawHill. México.

Hessen, Johannes (2001). *Teoría del Conocimiento*. Editorial Panamericana. Colombia.

Hurtado de Barrera, Jacqueline (2015). *Metodología de la investigación. Guía para una comprensión holística de la ciencia*. Quirón Ediciones. Bogotá-Caracas.

Hurtado de Barrera, Jacqueline (2012). *Metodología de la investigación. Guía para una comprensión holística de la ciencia*. Quirón Ediciones. Cuarta edición. Bogotá-Caracas.

Hurtado, Jacqueline (2010). El proyecto de investigación. Compresión holística de la metodología y la investigación. 6ta edición. Ediciones Quirón. Caracas – Venezuela.

Ibáñez Pérez, Reyna (2014). El turismo y sus organismos. Revista Turydes: Turismo y Desarrollo. No. 17 (diciembre 2014). <http://www.eumed.net/rev/turydes/17/organismos.html>

Ibáñez Pérez, Reyna y Cabrera Villa, Carmelina (2011). Teoría General del Turismo: un enfoque global y nacional. Universidad Autónoma de Baja California Sur. México.

Jafari, J. (2005). El turismo como disciplina científica. Política y Sociedad, 39-56.

Jara Sinchi, J. (2019). Prototipo de un dispositivo traductor de idiomas basado en tecnología Raspberry. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

Katz, Fremont y Rosenzweig, James (2007). Administración en las organizaciones Enfoque de Sistemas y Contingencia. México. Editorial Mc Graw Hill.

Kowszyk, Yanina; Castro, Marti; Maher, Rajiv y Alessio Guidolin (2019) Responsabilidad Social Empresarial y Objetivos de Desarrollo Sostenible en la Unión Europea, América Latina y el Caribe. Planes Nacionales de Acción y Políticas Públicas para promover la Sustentabilidad. Fundacion EU-LAC. Alemania.

Lalangui, J., Espinoza Carrión, C. R., & Pérez Espinoza, M. J. (2017). Turismo sostenible, un aporte a la responsabilidad social empresarial: Sus inicios, características y desarrollo. Universidad y Sociedad 9 (1), pp. 148-153. <http://rus.ucf.edu.cu/>

Leiper, N. (1981), Toward a cohesive curriculum in tourism; The case for a Distinct Discipline (Vol. vol.VIII). Annals of tourism Research.

Leiper, N., (1990). Tourism Systems, Department of Management Systems. Occasional Paper, 2, Massey University, Auckland, New Zealand.

León, Magdalena (2009). El “buen vivir”: objetivo y camino para otro modelo. <http://www.institut-gouvernance.org/es/analyse/fiche-analyse-460.html>.