

Las Empresas de Servicio Hotelero y su Incidencia en la Sostenibilidad del Turismo

Hotel Service Companies and their Impact on the Sustainability of Tourism

Cesar Marcelino Mazuelos Cardoza¹, Carlos Máximo Gonzales Añorga²

RESUMEN

Objetivo: Demostrar que las empresas de servicio Hotelero inciden negativamente en la sostenibilidad turística en la ciudad de Huacho. **Métodos:** La investigación fue del tipo aplicativo, de nivel descriptivo-explicativo, correlacional causal, ya que se buscó resolver un problema y encontrar respuestas a preguntas específicas; se utilizó la estadística descriptiva. Se consideró como población-muestra a 21 empresas hoteleras de la ciudad de Huacho que estuvieron debidamente registrados en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – DIRCETUR. **Resultados:** A la encuesta realizada, Un 33% está conforme con el servicio hotelero, el 7% optó por la ambivalencia, y un 60% considera que el servicio influye negativamente en la sostenibilidad. En cuanto a la calidad de los servicios es fundamental, el 66,7% muy de acuerdo y un 33,3% de acuerdo. Sobre la importancia del cliente, un 93% repartido en 46,7% muy de acuerdo y 46,7% de acuerdo, mientras que un 7% no tiene una idea clara sobre la importancia del cliente. **Conclusión:** A quedado evidenciado que los principales pilares que sostienen el turismo son el entorno natural, histórico, social y el factor humano. El desarrollo turístico se fundamenta sobre criterios de sostenibilidad. El estudio ha tratado de reflejar las buenas prácticas ambientales desde un enfoque positivo, esta tendencia será puntual en las apreciaciones del problema existente en la ciudad de Huacho.

Palabras clave: Sostenibilidad turística, servicio hotelero, desarrollo turístico.

ABSTRACT

Objective: To demonstrate that Hotel service companies have a negative impact on tourism sustainability in the city of Huacho. **Methods:** The research was of the application type, descriptive-explanatory level, causal correlation, as it was sought to solve a problem and find answers to specific questions; Descriptive statistics were used. A sample population of 21 hotel companies from the city of Huacho was duly registered with the Regional Directorate for Foreign Trade and Tourism - DIRCETUR. **Results:** A survey of 33% was in agreement with the hotel service, 7% opted for ambivalence, and 60% considered that the service had a negative effect on sustainability. As for the quality of services is fundamental, 66.7% strongly agree and 33.3% agree. About the importance of the client, 93% distributed in 46.7% strongly agree and 46.7% agreed, while 7% did not have a clear idea about the importance of the client. **Conclusion:** It has been shown that the main pillars of tourism are the natural, historical, social and human factors. Tourism development is based on sustainability criteria. The study has tried to reflect the good environmental practices from a positive approach; this tendency will be punctual in the appreciations of the existent problem in the city of Huacho.

Keywords: Tourism sustainability, hotel service, tourism development.

¹ Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. E-mail: cesarmazuelos@unifsc.edu.pe

² Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. E-mail cgonzales@unifsc.edu.pe

I. INTRODUCCIÓN

Objetivo General:

Demostrar que las empresas de servicio Hotelero inciden negativamente en la sostenibilidad turística en la ciudad de Huacho

Objetivos Específicos:

- a. Demostrar de qué manera las empresas de servicio hotelero inciden negativamente en el medio ambiente en la ciudad de Huacho.
- b. Demostrar de qué manera las empresas de servicio Hotelero inciden negativamente en el aspecto social en la ciudad de Huacho.
- c. Establecer que las empresas de servicio Hotelero no contribuyen en la difusión de la cultura turística en la ciudad de Huacho.

Justificación de la investigación

La investigación, ha seguido una secuencia sistematizada, acorde a las pautas exigidas por la oficina central de investigación y gestión, este estudio tiene una estructura que está compuesta por dos ítems, cada uno de los cuales contiene características propias de la investigación metodológica.

Actualmente en la ciudad de Huacho se viene evidenciando que las Empresas Hoteleras que se encuentran funcionando se

preocupan por los factores de gestión empresarial como problemas internos, mas no por la sostenibilidad turística.

Las empresas hoteleras actualmente no contribuyen al desarrollo de la cultura turística, ya que no cuentan con planes que coadyuven a promover la práctica y desarrollo del turismo sostenible.

Por tanto, si los Empresarios Hoteleros no corrigen esta situación aplicando modelos para el desarrollo sostenible del turismo en el distrito de Huacho, generará que el turismo en esta zona de debilita debido a la contaminación ambiental y a la no difusión de las buenas prácticas de conservación de los recursos turísticos y se reduzca la llegada de visitantes no permitiendo el progreso y desarrollo de la actividad turística. Por ello este proyecto servirá para dar a conocer como los hoteles impactan negativamente en la sostenibilidad turística en la ciudad de Huacho.

La investigación se justifica debido a que en los últimos años el turismo ha sido considerado como la industria sin chimeneas o la industria blanca. Esto quería decir que se trataba de una actividad económica que se podía fomentar en espacios libres, públicos y poblados, que no producía contaminación y que requería de

muy baja inversión para su desarrollo. Acorde con esa visión, la actividad turística recaía principalmente en el sector empresarial, tanto en los aspectos de promoción como de definición de políticas y estrategias.

Es así que mediante la presente investigación se estableció cómo en la actualidad se ve que el Sector Empresarial Hotelero impacta negativamente en la Sostenibilidad Turística esto repercute en forma negativa aspectos ambientales, sociales y culturales en la ciudad de Huacho

Antecedentes relacionados con el estudio:

Se puede considerar de manera consistente que el turismo, importante sector económico en la mayoría de países, gira alrededor de todos los aspectos vitales de una comunidad, población y / o persona receptora, produciendo una serie de impactos sobre ellos, algunos positivos y otros negativos. Es evidente que los principales *pilares* que sostienen el turismo son el entorno natural, histórico, artístico, social y el factor humano. Aspectos indispensables e interdependientes ambos.

Por todos es conocida la existencia de repercusiones negativas del turismo, pero en muchos casos sin ser conscientes de cuales son y a quien afectan más directamente. La explotación turística

está llegando a cotas increíbles, desde la destrucción del hábitat más sencillo a la explotación más perversa del ser humano, pasando por la destrucción de patrimonio social, económico, natural y cultural, hasta puestos de trabajo indebidos, salarios bajos. Todo ello con el único objetivo de un beneficio económico máximo, el resultado del cual es un ataque directo a nuestros dos pilares más preciados.

Debido a estas consecuencias, actualmente se está trabajando en este sentido en el ámbito mundial, con el fin de encontrar un equilibrio entre la explotación turística, el factor humano y nuestro entorno. Se realizan diferentes reuniones, asambleas, etc. con el fin de encontrar un tipo de gestión que permita reducir al máximo los impactos negativos. Para alcanzar este marco de gestión es necesario remitirnos a los orígenes: por una parte a los derechos que nos definen como personas y por otra a las “obligaciones” que tenemos como habitantes de la Tierra, en materia de conservación del entorno, las cuales deberíamos cumplir.

Así pues, para el análisis de la situación actual y el planteamiento de un proyecto futuro, más sostenible que el actual, tenemos que remitirnos a la Declaración Universal de los Derechos Humanos, al Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y a la Convención sobre la protección del

Patrimonio, Mundial, Cultural y Natural. Estos documentos son el origen de estos derechos y obligaciones, el Turismo Sostenible en el siglo XXI.

Es relevante considerar que las expectativas consecuentes del Turismo Sostenible no existían hasta antes de que iniciaran a tomar cuerpo una serie de eventos, sobre todo de carácter internacional, respecto a la sostenibilidad turística. Estos eventos tomaron en cuenta sobre todo tres puntos, (humano, cultural y natural), los cuales han fijado las bases para una explotación turística sostenible: un marco integrado con cada uno de los aspectos que conforman este sector. En junio de 1972 tuvo lugar la Conferencia de Estocolmo de Naciones Unidas. Ese foro se hizo eco de los efectos ambientales negativos asociados al modelo occidental de desarrollo. La *Declaración de Estocolmo* recogió los principios para evitar estas consecuencias negativas sobre el Medio Ambiente y la calidad de vida, y propuso un plan de acción. Aunque ese plan de acción nunca fue puesto en marcha, lo más destacable para la creación del concepto de sostenibilidad fue el hecho de expresar por primera vez en una reunión internacional, que los temas de contaminación eran de suficiente magnitud como para llegar a frenar el crecimiento económico de la sociedad humana.

Ese mismo año, 1972, el Informe al Club de Roma del profesor Meadows "*Los límites del crecimiento*" postulaba que los límites del entorno físico no debían ser ignorados en los modelos de crecimiento. Aunque en términos de economía aquella no era una idea completamente nueva, sí es cierto que había estado marginada hasta entonces.

En 1980 la ONU aprueba la *Carta de la Naturaleza*, en la que se incluye de nuevo la reflexión sobre las cuestiones de la naturaleza y los recursos naturales en relación con el crecimiento y desarrollo.

En 1989 Naciones Unidas convocó la Conferencia de Naciones Unidas para Medio Ambiente y Desarrollo, a celebrarse en 1992. Aquella Conferencia celebrada en Río de Janeiro en 1992, y conocida también como Cumbre de la Tierra o Cumbre de Río, marcó un hito en lo que a reuniones internacionales se refiere. Se reunieron cerca de dos centenares de delegaciones gubernamentales, además de representantes de ONGs de todo el mundo, para debatir los problemas en relación con el medio ambiente y el desarrollo.

El documento más importante aprobado en la Cumbre de Río fue la *Agenda 21, un programa para el siglo XXI* que puede considerarse como el primer plan de acción con un elevado nivel de consenso internacional para promover el desarrollo

sostenible. La implantación de la *Agenda 21* debe considerarse un factor esencial para la gestión sostenible de los espacios turísticos, y de los territorios en general. Las áreas de prioridad de la Agenda 21 para la Industria de Viajes y Turismo son (WTTC, WTO y EC, 1997):

Aparte de los documentos anteriormente mencionados, destacamos otros de los cuales han surgido documentos útiles para la gestión del Turismo Sostenible, tales como:

- Declaración sobre el Turismo Mundial, 1980.
- VI Asamblea General de la OMT, 1985.
- Conferencia Internacional de las Naciones Unidas, 1991.
- IX Asamblea General de la OMT, 1991.
- Conferencia Mundial de Turismo Sostenible, 1995.
- XI Asamblea General de la OMT, 1995.
 - Reunión del Comité de Apoyo a la Calidad de la OMT, 1998.
 - Conferencia Internacional sobre Turismo y Desarrollo Sostenible en el Mediterráneo, 1999.

- Comisión sobre el Desarrollo Sostenible, 1999.
- VII Sesión de la Comisión para el Desarrollo Sostenible, 1999.
- Seminario de Turismo Sostenible y competitividad en las Islas del Mediterráneo, 2000.

Todos estos eventos tienen como común denominador la promoción del Turismo Sostenible en el marco general del Desarrollo Sostenible, tal como se desprende de la Declaración de Río y todos los eventos precedentes, así se puede establecer:

- a) El turismo debe contribuir a la conservación, protección y restauración del ecosistema terrestre.
- b) El Turismo debe basarse en modelos sostenibles de producción y consumo.
- c) Turismo, paz, desarrollo y protección ambiental y cultural deberían ser interdependientes.
- d) El desarrollo turístico debe reconocer y apoyar la identidad, cultura e intereses de los pueblos.

- e) El desarrollo turístico ha de ser soportable ecológicamente a largo plazo, viable económicamente y equitativo desde una perspectiva ética y social para las comunidades locales.
- f) El desarrollo turístico sostenible exige se pongan en práctica códigos de conducta que favorezcan la sostenibilidad por parte de los profesionales, actores y agentes que intervienen en la actividad turística.
- g) El turismo debe asentarse sobre la diversidad de oportunidades ofrecidas por la economía local, garantizando su plena integración y contribuyendo positivamente al desarrollo económico local.
- h) Evaluar los impactos ambientales, sociales y económicos antes de elaborar los planes de desarrollo turístico.
 - i) Monitorear los impactos del turismo y asegurarse que las informaciones estén disponibles para todos los interesados.
 - j) Involucrar a la comunidad local en la planificación y en la toma de decisiones.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

❖ **Diseño metodológico:**

- ✓ **Tipo de la Investigación:**

El presente estudio es una Investigación Aplicada, ya que se busca resolver un problema y encontrar respuestas a preguntas específicas. En otras palabras, el énfasis de este estudio es la resolución práctica de un problema.

✓ **Nivel o diseño específico de la investigación:**

La presente investigación es de nivel descriptivo correlacional Causal

❖ **Población y Muestra**

a) **Población:**

En el Presente Trabajo de Investigación se ha considerado como población a las 21 Empresas Hoteleras de la ciudad de Huacho que están debidamente registradas en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – DIRCETUR.

b) **Muestra:**

Lo óptimo en todo diseño de investigación es trabajar con el cien por ciento de la población, pero por razones de tiempo y sobre todo presupuestarias se ha utilizado una muestra la cual es extraída de la población el mismo que va a ser lo suficientemente representativo para dar validez al Trabajo de Investigación. Para

determinar nuestra muestra se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot (N)}{Z^2 \cdot P \cdot Q + (N - 1)E^2}$$

Donde:

Z^2 (1.96)² = 95% de confiabilidad

P = Probabilidad de Ocurrencia

Q = Probabilidad de que no Ocurra

N = Número total de la población =
21 Hoteles

n = número de la muestra a obtener

E^2 = Margen de error de muestreo =
5% = (0.05)²

Reemplazando los valores para obtener el resultado de la muestra preliminar se procede de la siguiente manera:

$$n_0 = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot (21)}{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) + (21 - 1) \cdot (0.05)^2}$$

$$n_0 = \frac{(3.8416) \cdot (0.25) \cdot (21)}{(3.8416) \cdot (0.25) + (20) \cdot (0.0025)}$$

$$n_0 = \frac{20.1684}{1.0104}$$

$$n_0 = 20$$

a) Tamaño de la Muestra Final (n)

$$n = \frac{n_0}{\left(1 + \frac{n_0}{N}\right)}$$
$$n = \frac{20}{\left(1 + \frac{20}{21}\right)}$$
$$n = 10$$

❖ Técnicas de recolección de datos:

✓ Fuentes de recolección de datos:

La información que se recolectó para la investigación, principalmente fue mediante la Encuesta, que es una fuente primaria muy importante para este tipo de estudio.

✓ Instrumentos de recolección de datos:

Para el estudio se utilizó del cuestionario como herramienta principal en la recolección de los datos.

❖ Técnicas para el procedimiento de la información:

En concordancia al momento actual, y por así permitirlo la tecnología, se utilizó el programa SPSS o Paquete Estadístico para Ciencias Sociales (Statistical Package for the Social Sciences) en su versión 21.0 para el procesamiento de los datos, el mismo que con su aplicación se obtuvieron los resultados del estudio. Para la



contratación de hipótesis se tuvo en cuenta que las variables son cualitativas y el cuestionario propone respuestas tipo ordinal, por lo que para el coeficiente de correlación se utilizó el estadístico Tau-b de Kendall.

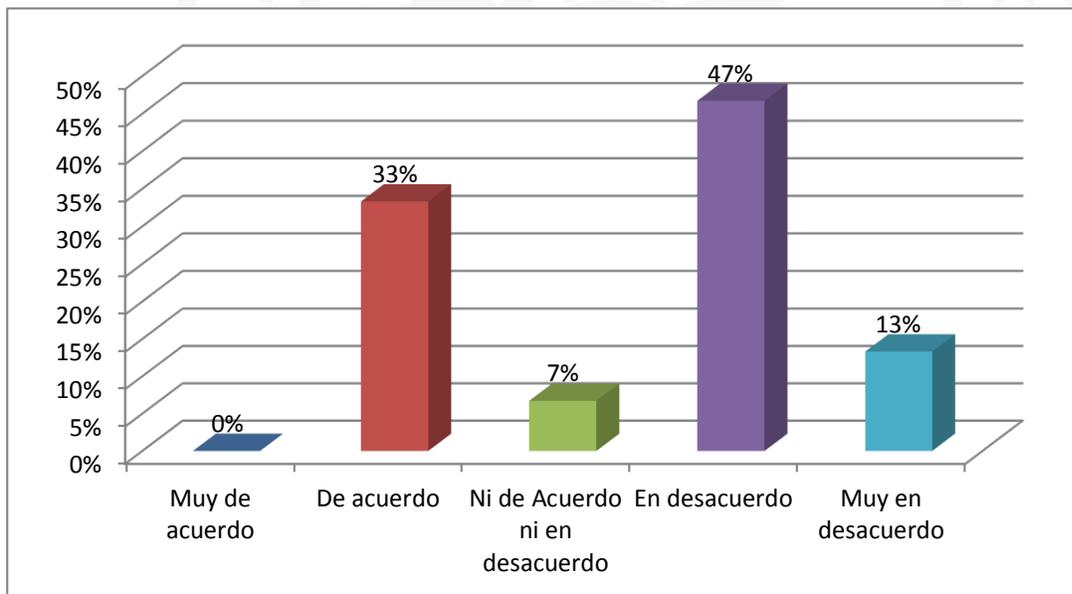


III. RESULTADOS

ANALISIS DE RESULTADOS

1. EL SERVICIO HOTELERO PERMITE UNA MEJOR SOSTENIBILIDAD TURISTICA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy de acuerdo	-	-	-	-
De acuerdo	5	33.3	33.3	33.3
Ni de Acuerdo ni en desacuerdo	1	6.7	6.7	40.0
En desacuerdo	7	46.7	46.7	86.7
Muy en desacuerdo	2	13.3	13.3	100.0
Total	15	100.0	100.0	

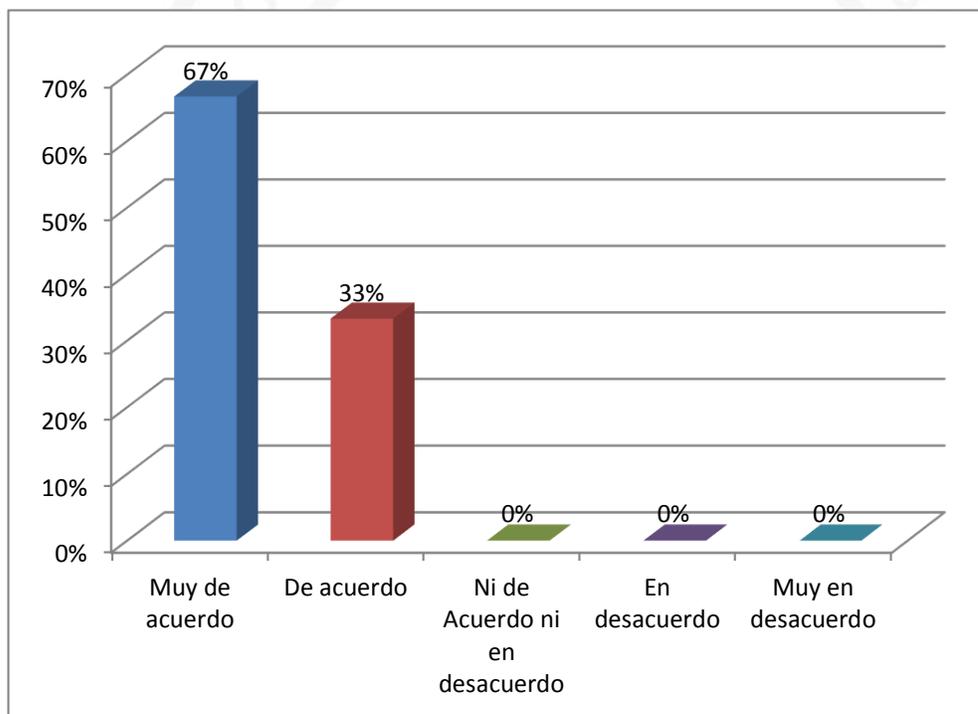


INTERPRETACIÓN:

Un 33% manifiesta su conformidad por el servicio hotelero de la empresa, el cual les permite desarrollar sus funciones sin problema alguno, un 7% optó por la ambivalencia, mientras que la mayoría representado por el 60% considera que el servicio influye negativamente en la sostenibilidad

2. LA BUENA CALIDAD DE LOS SERVICIOS SON IMPORTANTES EN EL DESARROLLO DE LA EMPRESA HOTELERA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy de acuerdo	10	66.7	66.7	66.7
De acuerdo	5	33.3	33.3	100.0
Ni de Acuerdo ni en desacuerdo	-	-	-	-
En desacuerdo	-	-	-	-
Muy en desacuerdo	-	-	-	-
Total	15	100.0	100.0	

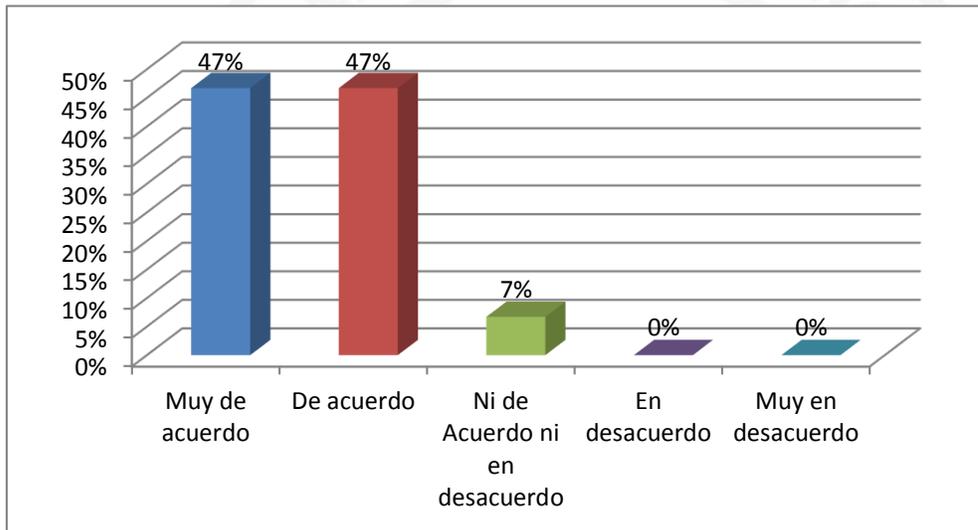


INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la respuesta es notorio que los Gerentes en un 100% distribuidos de la siguiente manera, un 66.7% muy de acuerdo y un 33.3% de acuerdo opinan que la buena calidad de los servicios es fundamental en la empresa y es lo que diferencia de las demás. Ello implica que el gerente es consciente de que un buen servicio involucra hacerlo con calidad.

3. LO MÁS IMPORTANTE PARA EL CRECIMIENTO HOTELERO SON LOS CLIENTES (TURISTAS)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy de acuerdo	7	46.7	46.7	46.7
De acuerdo	7	46.7	46.7	93.3
Ni de Acuerdo ni en desacuerdo	1	6.7	6.7	100.0
En desacuerdo	-	-	-	-
Muy en desacuerdo	-	-	-	-
Total	15	100.0	100.0	

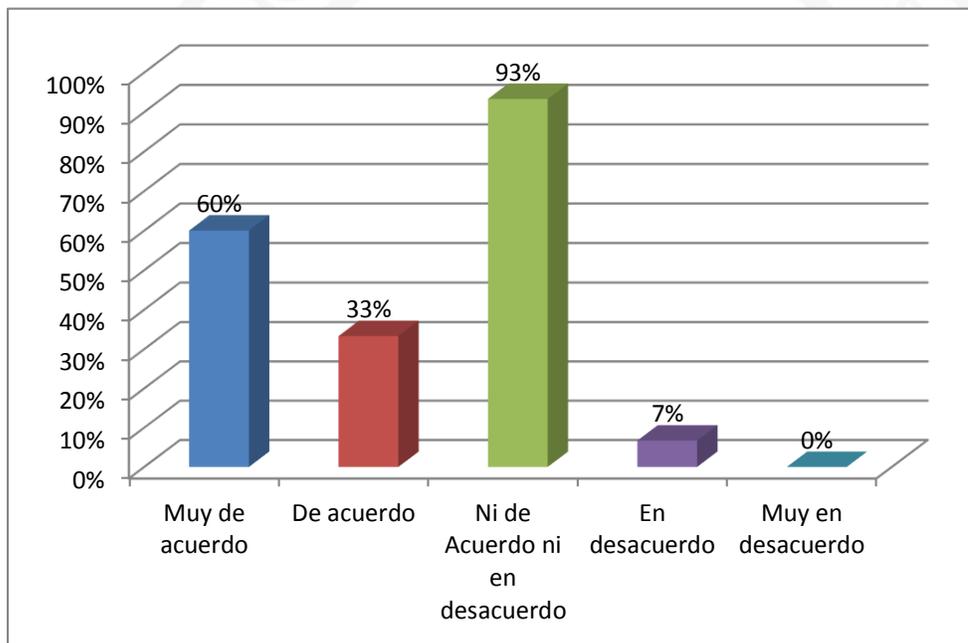


INTERPRETACIÓN:

En un 93% repartido en 46.7% muy de acuerdo y 46.7% de acuerdo se nota que existe una clara definición sobre la importancia del cliente (turista), lo que implicaría su atención y la ausencia de ello; mientras que un 7% no tiene una idea clara sobre la importancia del cliente.

4. UN BUEN ESTILO DE GERENCIAR MEJORARÍA LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS HOTELEROS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy de acuerdo	9	60.0	64.3	64.3
De acuerdo	5	33.3	35.7	100.0
Ni de Acuerdo ni en desacuerdo	14	93.3	100.0	-
En desacuerdo	1	6.7	-	-
Muy en desacuerdo	-	-	-	-
Total	15	100.0	100.0	



INTERPRETACIÓN:

Es notorio que el 100% de los trabajadores excluyendo a la persona que se abstuvo en responder a la pregunta, consideran que un buen estilo de gerenciar aplicado en la empresa influiría positivamente en la calidad de los servicios hoteleros.

IV. DISCUSIÓN

DISCUSION DE LOS RESULTADOS:

De acuerdo a los resultados obtenidos en el análisis de los datos recopilados en el trabajo de campo, podemos manifestar que el estudio a quedado evidenciada que los principales pilares que sostienen el turismo son el entorno natural, histórico, social y el factor humano. El desarrollo turístico deberá fundamentarse sobre criterios de sostenibilidad, es decir, ha de ser soportable ecológicamente a largo plazo, viable económicamente y equitativo desde una perspectiva ética y social para las comunidades. Entonces diremos que las empresas de servicio hotelero influyen negativamente en el medio ambiente, en el aspecto social y en la difusión de la cultura turística.

- ❖ **Primer Objetivo:** Se ha demostrado que las empresas de servicio hotelero inciden negativamente en el medio ambiente en la ciudad de Huacho.
- ❖ **Segundo Objetivo:** Se ha evidenciado que las empresas de servicio hotelero influyen negativamente en el aspecto social en la ciudad de Huacho.
- ❖ **Tercer Objetivo:** Se ha establecido que las empresas de servicio hotelero no contribuyen en la difusión de la cultura turística en la ciudad de Huacho.

En cuanto, al turismo este tendría que contribuir al desarrollo sostenible, integrándose en el entorno natural, cultural y humano, debiendo respetar los frágiles equilibrios que caracterizan a muchos destinos turísticos, en particular las pequeñas islas y aéreas ambientales sensibles.

La actividad turística deberá prever una evolución aceptable respecto a su incidencia sobre los recursos naturales, la biodiversidad y la capacidad de asimilación de los impactos y residuos producidos.

Se puede afirmar sin temor a equívocos que el tema de mayor actualidad en el campo de la Administración empresarial, es la sostenibilidad como desarrollo de recursos y filosofías de gestión.

El estudio ha tratado de reflejar las buenas prácticas ambientales desde un enfoque positivo, esta tendencia será puntual en las apreciaciones del problema existente en la ciudad de Huacho.

Por lo tanto, con este estudio hemos tratado de dar a conocer que las empresas de servicio hotelero, tienen una incidencia fundamental en cuanto a una adecuada aplicación de la sostenibilidad turística, es decir respetando el medio natural, social y cultural.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Fuentes Bibliográficas

1. **Acerenza, M. A. (2003).** *Efectos económicos, socioculturales y ambientales del turismo*. Lima: Editorial Trillas. Pp 30.
2. **Aguera, N. (2000).** *Experiencias Prácticas en la Gestión ambiental Hotelera*. Pp 32-34.
3. **Aguirre, J. (2000).** *Gestión Medioambiental de la Empresa Hotelera*. Universidad de Málaga. Facultad CC. Económicas y Empresariales.
4. **Castillo, A. (1985).** *La Responsabilidad de las Empresas en el Contexto Social*. Universidad de Málaga. Facultad CC. Económicas y Empresariales.
5. **Fernández, R. (1999)** *Responsabilidad Medioambiental y Dirección de las Empresas*. Madrid: Pirámide, Capítulo 8.
6. **González, E. (1999)** *Gestión Empresarial del Medio ambiente*. Editorial: Jaume, Pp 132.
7. **Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2003).** *Metodología de la Investigación*. Edit. Mc Graw Hill. México.
8. **Musa, S.M. y Sanchis Palacio, J.R. (1993):** "La determinación de los precios de alojamiento en a industria hotelera" nº117, pp. 49-60.
9. Secretaria de Turismo, *Manual de Administración Hotelera*. Editorial: LIMUSA S.A., 1998.