

**EVALUACIÓN DE OFERTA DE HOTELES BAJO CRITERIOS DE  
SOSTENIBILIDAD ISLA ISABELA – GALÁPAGOS****EVALUATION OF HOTEL SUPPLY UNDER SUSTAINABILITY CRITERIA ON  
ISABELA ISLAND – GALÁPAGOS****Recibido:** 30/01/2026 – **Aceptado:** 14/04/2026**DOI:** <https://doi.org/10.56124/corporatum-360.v9i17.008>Rodríguez Loor Isidro Antonio<sup>1</sup>, Párraga Basurto Yadira Beatriz <sup>2</sup><sup>1,2</sup>Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López<sup>1</sup>**correo:** isidro\_rodriguez\_mtu@espam.edu.ec; **ORCID:** <https://orcid.org/0009-0000-3803-2305><sup>2</sup>**correo:** yparraga@espam.edu.ec; **ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-2490-5827>**RESUMEN**

La sostenibilidad hotelera constituye un elemento de gestión del turismo en territorios protegidos como la isla Isabela, Galápagos, debido a la necesidad de armonizar el crecimiento económico, el bienestar social y la conservación del entorno natural. En este contexto la investigación tuvo como propósito evaluar el nivel de sostenibilidad de la oferta hotelera formal de la isla, considerando aspectos relacionados con la gestión ambiental, el uso de energías limpias, las compras locales, la participación comunitaria y las prácticas de empleo justo. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo, Para la recolección de información se aplicó una encuesta estructurada en escala de Likert dirigida a administradores y colaboradores de los cuatro establecimientos hoteleros formales existentes en el territorio. El instrumento fue elaborado tomando como referencia los criterios establecidos por el Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC) y los datos obtenidos fueron procesados mediante técnica descriptiva. Los resultados evidenciaron un desempeño favorable en las dimensiones económicas y social entre el 91 % y el 94 % de los establecimientos priorizan la adquisición de productos locales, fomentan condiciones de empleo justo y mantienen una relación positiva con la comunidad. Asimismo, el 75 % promueve prácticas inclusivas y programas de capacitación para su personal. No obstante, en la dimensión ambiental se identificaron oportunidades de mejora, ya que solo el 16 % de los hoteles utiliza energías limpias, aunque el 100 % cumple con la normativa relacionada con la gestión de residuos y tratamiento aguas residuales. Se concluye que la sostenibilidad hotelera en Isabela presenta avances importantes especialmente en el ámbito social y económico, pero requiere fortalecer las acciones ambientales para contribuir de manera mas efectiva a la conservación de los ecosistemas y al desarrollo sostenible del destino turístico.

**Palabras clave:** turismo sostenible, gestión ambiental, desarrollo local, sostenibilidad hotelera, destinos turísticos protegidos.

## ABSTRACT

Hotel sustainability is a key component of tourism management in protected territories such as Isabela Island, Galápagos, due to the need to balance economic growth, social well-being, and environmental conservation. In this context, the study aimed to assess the sustainability level of the island's formal hotel sector by examining aspects related to environmental management, the use of clean energy, local purchasing practices, community participation, and fair employment policies. The research adopted a quantitative and descriptive approach. Data were collected through a structured Likert-scale survey administered to managers and employees of the four formally registered hotels operating on the island. The instrument was designed based on the criteria established by the Global Sustainable Tourism Council (GSTC), and the information obtained was analyzed using descriptive techniques. The results revealed favorable performance in the economic and social dimensions, with between 91% and 94% of establishments prioritizing the purchase of local products, promoting fair working conditions, and maintaining positive relationships with the community. In addition, 75% of the hotels encouraged inclusive practices and staff training programs. However, opportunities for improvement were identified in the environmental dimension, as only 16% of the hotels used clean energy sources, although 100% complied with regulations regarding waste management and wastewater treatment. The study concludes that hotel sustainability on Isabela Island has achieved significant progress, particularly in the social and economic spheres, but environmental actions need to be strengthened to contribute more effectively to ecosystem conservation and the sustainable development of the tourist destination.

**Keywords:** sustainable tourism, environmental management, local development, sustainable hospitality, protected tourist destinations.

## 1. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la oferta hotelera se ha consolidado como uno de los componentes más relevantes del turismo, debido a su capacidad para generar ingresos, empleo y dinamizar el desarrollo regional. De acuerdo con Vilchis et al. (2024) el turismo se posiciona entre los sectores con mayor aporte económico global, mientras que Sánchez y Anzola (2021) destacan su carácter dinámico como uno de los principales motores de crecimiento del siglo XXI. No obstante, la expansión de la oferta de hoteles ha intensificado impactos ambientales, sociales y culturales, lo que exige una reflexión profunda sobre la sostenibilidad en la gestión de los establecimientos de alojamiento.

Diversos estudios advierten que los hoteles, como parte de la oferta turística, presentan elevados niveles de consumo de agua y energía, así como una significativa generación de residuos, lo que provoca presiones directas sobre los ecosistemas locales Moya y Muñoz (2022). En este contexto, la evaluación de la

oferta hotelera bajo criterios de sostenibilidad se ha convertido en un componente clave para mitigar dichos impactos y promover una gestión más responsable de los recursos.

En Ecuador, la sostenibilidad turística ha cobrado especial importancia debido a la necesidad de articular el turismo con la conservación ambiental y el desarrollo comunitario. Para Makoondlall (2024) aunque los establecimientos hoteleros han incrementado la implementación de prácticas sostenibles, todavía existen dificultades para integrar de manera equilibrada los componentes ambientales, sociales y económicos dentro de la gestión organizacional. De manera complementaria, Lazo (2020) sostiene que las políticas de responsabilidad social y empresarial en el sector hotelero ecuatoriano, aún se encuentran en una etapa incipiente, evidenciando la necesidad de enfoques más estructurados.

Esta problemática adquiere mayor relevancia en el archipiélago de las Galápagos, especialmente en el Cantón Isabela, debido a su condición de Patrimonio Natural de la Humanidad y a su alta dependencia del turismo como motor económico. Investigaciones previas, como la de Torrez y Muñoz (2022) evidencian que, pese a la existencia de iniciativas voluntarias en la gestión hotelera, persisten prácticas que priorizan el beneficio económico sobre los pilares social y ambiental.

En este contexto, la isla Isabela representa un escenario estratégico para la evaluación de la oferta hotelera formal bajo criterios de sostenibilidad, permitiendo identificar brechas, fortalezas y oportunidades de mejora en la gestión ambiental, social y económica. El presente estudio busca aportar evidencia empírica que contribuya al fortalecimiento de un modelo de turismo sostenible, con proyección local y aplicabilidad en otros destinos insulares con características ecológicas similares.

## 2. METODOLOGÍA

La presente investigación se desarrolló en el cantón Isabela, ubicado en la provincia de las Galápagos, Ecuador, territorio caracterizado por su alta riqueza ecológica y una actividad turística estrechamente vinculada a la conservación

ambiental. Para el diseño metodológico se adoptó como referencia el modelo propuesto por Hernández et al. (2018) quienes sostienen que toda investigación debe partir de un enfoque claramente definido, un alcance determinado y una selección coherente de métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos. Este enfoque ha sido ampliamente aplicado en estudios relacionados con la sostenibilidad en servicios de alojamiento turístico.

Desde esta perspectiva, la investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo y analítico, orientado a evaluar el nivel de sostenibilidad de la oferta hotelera formal del cantón Isabela. Para el desarrollo del estudio se emplearon los métodos inductivos, analítico sintético y descriptivo. El método inductivo permitió analizar casos específicos de prácticas sostenibles implementadas por los hoteles e identificar tendencias generales sobre su aplicación.

El método analítico sintético facilitó la descomposición de los elementos que integran cada dimensión de la sostenibilidad para posteriormente integrarlos en una valoración global. Por su parte, el método descriptivo permitió caracterizar las acciones desarrolladas por los establecimientos hoteleros en los ámbitos ambiental, social y económico.

La población de estudio estuvo conformada por los establecimientos de alojamiento turístico registrados en el cantón Isabela, que ascienden a un total de 65 (Ministerio de Turismo, 2022). Sin embargo, debido a que la investigación se centró específicamente en la evaluación de la sostenibilidad de la oferta hotelera formal, se consideraron únicamente aquellos establecimientos que cumplieran con los requisitos normativos y técnicos exigidos para su clasificación oficial como hoteles.

Como resultado, la población objeto de estudio quedó integrada por los cuatro hoteles formalmente categorizados existentes en el cantón. Igualmente, participaron los 32 trabajadores que desempeñan funciones administrativas y operativas en dichos establecimientos.

Debido al reducido número de unidades de análisis, se aplicó un censo, incorporando la totalidad de los hoteles y del personal vinculado a ellos. Como

criterios de inclusión se consideró que los participantes mantuvieran una relación laboral activa con los hoteles seleccionados y desempeñaran funciones relacionadas con la gestión o prestación de servicios. Se excluyeron trabajadores sin vínculo laboral vigente al momento de la investigación y establecimientos de alojamiento que no contaban con la clasificación oficial de hotel.

La técnica de recolección de información utilizada fue la encuesta, aplicada mediante un cuestionario estructurado con escala de Likert. El instrumento fue diseñado tomando como referencia los criterios establecidos por el Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC), organismo internacional reconocido por promover estándares orientados al desarrollo sostenible del sector turístico. El cuestionario incluyó preguntas cerradas destinadas a evaluar aspectos relacionados con la gestión de residuos, el uso de energías limpias, las compras locales, la vinculación comunitaria y las prácticas de empleo justo.

La selección de estos indicadores permitió recopilar información pertinente y coherente con los objetivos de la investigación, garantizando una evaluación integral de la sostenibilidad hotelera basada en criterios ampliamente aceptados en el ámbito turístico.

Una vez recopilada la información, los datos fueron tabulados y procesados mediante herramientas de estadística descriptiva, utilizando frecuencias y porcentajes para identificar patrones, fortalezas y debilidades en el cumplimiento de los criterios de sostenibilidad por parte de los establecimientos hoteleros analizados. Finalmente, a partir de los resultados obtenidos, se elaboró una matriz 5W+1H orientada a estructurar propuestas de mejora y acciones concretas que contribuyan al fortalecimiento de la sostenibilidad hotelera y al desarrollo sostenible del cantón Isabela.

### 3. RESULTADOS

Los resultados que se presentan a continuación reflejan el nivel de cumplimiento de los criterios de sostenibilidad evaluados en la oferta hotelera formal del cantón Isabela. El análisis se estructuró a partir de las dimensiones ambiental, social y económica contempladas en los estándares del Consejo Global

de Turismo Sostenible (GSTC), permitiendo identificar fortalezas, oportunidades de mejora y tendencias relacionadas con la gestión sostenible de los establecimientos. Los datos obtenidos fueron procesados mediante estadística descriptiva y se presentan en frecuencias y porcentajes para facilitar su interpretación.

### 3.1. Figuras y Tablas

#### 3.1.1. Tabla 1.

Numero de respuestas

|         |   |
|---------|---|
| Nunca   | 1 |
| No      | 2 |
| Neutral | 3 |
| Si      | 4 |
| Siempre | 5 |

Nota: El número de respuestas corresponde a la cantidad de participantes que contestaron cada pregunta de la encuesta

#### 3.1.2. Tabla 2.

Resultados de la encuesta.

| DIMENSIÓN           | PREGUNTAS  | 1 | 2 | 3 | 4  | 5 | Total | 1     | 2     | 3     | 4       | 5      | Total   |
|---------------------|--|---|---|---|----|---|-------|-------|-------|-------|---------|--------|---------|
| Dimensión Ambiental | 1. El hotel cuenta con un manual de procesos sobre políticas de gestión de residuos sólidos.                       | 0 | 0 | 0 | 32 | 0 | 32    | 0,0 % | 0,0 % | 0,0 % | 100,0 % | 0,0 %  | 100 %   |
|                     | 2. Se fomentan estrategias que promuevan la reducción, reutilización y reciclaje de materiales.                    | 0 | 0 | 0 | 30 | 2 | 32    | 0,0 % | 0,0 % | 0,0 % | 93,8 %  | 6,3 %  | 100 %   |
|                     | 3. Cuenta con fuentes de energía renovable (solar, eólica, etc.).  | 0 | 0 | 2 | 25 | 5 | 32    | 0,0 % | 0,0 % | 6,3 % | 78,1 %  | 15,6 % | 100 %   |
|                     | 4. Utiliza medidas que promulgan la reducción del consumo de agua y energía.                                       | 2 | 3 | 1 | 23 | 3 | 32    | 6,3 % | 9,4 % | 3,1 % | 71,9 %  | 9,4 %  | 100 %   |
|                     | 5. Se cumple con las medidas que dispone la ley para el manejo adecuado de aguas residuales y desechos peligrosos. | 0 | 0 | 3 | 26 | 3 | 32    | 0,0 % | 0,0 % | 9,4 % | 81,3 %  | 9,4 %  | 100,0 % |

|                            |   |   |   |   |    |   |    |       |        |       |       |        |       |
|----------------------------|---|---|---|---|----|---|----|-------|--------|-------|-------|--------|-------|
| <b>Dimensión Social</b>    | 6. Considera que el hotel mantiene una relación positiva con la comunidad local.  | 0 | 4 | 1 | 19 | 8 | 32 | 0,0 % | 12,5 % | 3,1 % | 59,4% | 25,0 % | 100 % |
|                            | 7. El hotel apoya proyectos e iniciativas para fomentar el turismo en la comunidad  | 0 | 5 | 3 | 21 | 3 | 32 | 0,0 % | 15,6 % | 9,4 % | 65,6% | 9,4 %  | 100 % |
|                            | 8. El hotel impulsa estrategias dirigidas a sembrar el respeto por la cultura, tradiciones y patrimonio local.  | 0 | 4 | 1 | 22 | 5 | 32 | 0,0 % | 12,5 % | 3,1 % | 68,8% | 15,6 % | 100 % |
|                            | 9. Se realizan acciones de formación para el personal local.  |   | 2 | 1 | 24 | 5 | 32 | 0,0 % | 6,3 %  | 3,1 % | 75,0% | 15,6 % | 100 % |
|                            | 10. Se establecen prácticas inclusivas y equitativas en el entorno laboral.   | 0 | 0 | 2 | 25 | 5 | 32 | 0,0 % | 0,0 %  | 6,3 % | 78,1% | 15,6 % | 100 % |
| <b>Dimensión Económica</b> | 11. Se prioriza la contratación de los diferentes insumos con proveedores locales.  | 0 | 0 | 0 | 30 | 2 | 32 | 0,0 % | 0,0 %  | 0,0 % | 93,8% | 6,3 %  | 100 % |
|                            | 12. El hotel impulsa el consumo de productos y servicios locales.   | 0 | 0 | 0 | 30 | 2 | 32 | 0,0 % | 0,0 %  | 0,0 % | 93,8% | 6,3 %  | 100 % |
|                            | 13. Se genera empleo en la ciudad de forma digna y con condiciones laborales justas.  | 0 | 0 | 0 | 30 | 2 | 32 | 0,0 % | 0,0 %  | 0,0 % | 93,8% | 6,3 %  | 100 % |
|                            | 14. Se impulsan estrategias que permitan mantener un equilibrio entre la oferta turística y la capacidad del entorno.   | 0 | 0 | 0 | 30 | 2 | 32 | 0,0 % | 0,0 %  | 0,0 % | 93,8% | 6,3 %  | 100 % |
|                            | 15. El hotel ajusta su capacidad de alojamiento de acuerdo con la oferta turística.   | 0 | 0 | 1 | 28 | 3 | 32 | 0,0 % | 0,0 %  | 3,1 % | 87,5% | 9,4 %  | 100 % |
|                            | 16. Emplean medidas de monitoreo periódico que controle la oferta turística para planificar los servicios de manera sostenible.   | 0 | 0 | 1 | 28 | 3 | 32 | 0,0 % | 0,0 %  | 3,1 % | 87,5% | 9,4 %  | 100 % |
|                            | 17. El hotel diversifica su oferta de productos y servicios turísticos como parte de su gestión sostenible.   | 0 | 0 | 1 | 28 | 3 | 32 | 0,0 % | 0,0 %  | 3,1 % | 87,5% | 9,4 %  | 100 % |
|                            | 18. Se crean alianzas con operadores turísticos que priorizan un flujo responsable de visitantes.   | 0 | 0 | 0 | 30 | 2 | 32 | 0,0 % | 0,0 %  | 0,0 % | 93,8% | 6,3 %  | 100 % |
|                            | 19. La gestión que lleva el hotel permite mantener y controlar el alojamiento de los turistas manteniendo un equilibrio entre el crecimiento económico y la conservación de los recursos naturales del destino. | 0 | 0 | 0 | 29 | 3 | 32 | 0,0 % | 0,0 %  | 0,0 % | 90,6% | 9,4 %  | 100 % |

Nota: Elaboración propia con base en los datos obtenidos mediante la aplicación de la encuesta a los participantes del estudio.

En la dimensión ambiental, los resultados muestran un desempeño significativo en aspectos normativos y operativos, en el cual un 100 % de los hoteles cuenta con manuales de gestión de residuos sólidos y cumple con la normativa relacionada con el manejo de aguas residuales y desechos peligrosos. De esta forma, más del 80 % de los establecimientos aplica estrategias orientadas a la reducción, reutilización y reciclaje de materiales, así como medidas para la disminución del consumo de agua y energía. Estos resultados reflejan la existencia de procedimientos y protocolos ambientales que responden a la necesidad de operar en un entorno ecológicamente sensible como Galápagos.

No obstante, se identifica una limitación estructural en la adopción de energías renovables, ya que solo el 16 % de los hoteles dispone de este tipo de fuentes, lo que evidencia una implementación aún parcial de tecnologías limpias dentro de la oferta hotelera.

Estos hallazgos coinciden con la tendencia señalada por Torres y Saarinen (2014) quienes afirman que los destinos turísticos con regulaciones ambientales estrictas, como las islas Galápagos, suelen desarrollar capacidades institucionales y operativas orientadas a la sostenibilidad, debido a la presión de conservación y a la sensibilidad del ecosistema. Igualmente, Makoondlall y Bokhoree (2024) destacan que el consumo energético es uno de los primordiales factores de impacto en alojamientos insulares, por lo que su reducción se vuelve un elemento central de la sostenibilidad hotelera.

En la gestión de residuos, los resultados revelaron que un 80% de establecimientos implementan prácticas de reducción, clasificación y manejo adecuado. Para Mestanza et al. (2020) los hoteles en destinos aislados tienden a optimizar sus estrategias de residuos debido a la limitada capacidad de los sistemas municipales y al riesgo ambiental local.

Por lo tanto, la alta proporción de cumplimiento en esta dimensión indica que los establecimientos han internalizado estas exigencias, demostrando que los hospedajes que se ofertan en la Isla Isabela aplican medidas para reducir el consumo y, en algunos casos, manejan energías renovables, alineándose con los

estándares internacionales promovidos por el Global Sustainable Tourism Council (GSTC).

En relación con la dimensión social, los datos indicaron un alto grado de compromiso de la oferta hotelera con su entorno comunitario, más del 75 % de los establecimientos mantiene relaciones positivas con la comunidad local e impulsan el respeto por la cultura, tradiciones y patrimonio del territorio, desarrollando acciones de formación dirigidas al personal local. De igual manera, el 78 % de los hoteles aplican prácticas laborales inclusivas y equitativas, lo que demuestra una gestión orientada al bienestar del capital humano y al fortalecimiento del desarrollo.

Por su parte, la dimensión económica manifestó los niveles más elevados de cumplimiento, entre el 91 % y el 94 % de los hoteles prioriza la contratación de proveedores locales, promoviendo el consumo de productos y servicios del territorio y generando empleo digno con condiciones justas. Asimismo, se observa una adecuada planificación de la oferta hotelera, en el ajuste de la capacidad de alojamiento, el monitoreo periódico de los servicios ofrecidos y la diversificación de productos turísticos como parte de una gestión sostenible, aspectos básicos para mantener el equilibrio entre la actividad económica y la conservación del entorno.

En términos generales, los resultados reflejaron que la oferta hotelera de la isla Isabela presenta un alto grado de alineación con los criterios de sostenibilidad, especialmente en las dimensiones económica y social. Sin embargo, persisten brechas relevantes en la dimensión ambiental, particularmente en la incorporación de energías renovables, lo que permite determinar que la sostenibilidad hotelera en el territorio es parcial y requiere el fortalecimiento de estrategias que impulsen una gestión más integral y estandarizada.

Finalmente, las alianzas con actores turísticos y la articulación comunitaria también revelaron altos niveles de implementación con el porcentaje más alto del 94% en de acuerdo, lo que coincide con autores como Nunkoo (2017) quien sostiene que la gobernanza colaborativa entre hoteles, operadores y comunidades locales aumento significativamente el cumplimiento de objetivos de sostenibilidad, en destinos como Galápagos, estas alianzas fortalecen la responsabilidad compartida y fomentan un modelo turístico más equilibrado.

**Matriz 5w + 2h**

**Objetivo**

Acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de la sostenibilidad hotelera, definir acciones estratégicas orientadas al fortalecimiento de la sostenibilidad ambiental, social y económica de la oferta hotelera formal de la isla Isabela, bajo los criterios de sostenibilidad.

Con base en los resultados obtenidos durante la evaluación de la sostenibilidad de la oferta hotelera formal de la isla Isabela, se elaboró una matriz 5W+2H como herramienta de planificación estratégica para la estructuración de acciones de mejora que están orientadas al fortalecimiento de las dimensiones ambiental, social y económica, por cuanto esta metodología permitió definir de manera sistemática las acciones propuestas, su justificación, y principalmente los responsables de su ejecución, espacios y plazos de implementación.

Como se puede ver, estos son mecanismos vistos para el debido desarrollo de los recursos requeridos, facilitando la formulación de estrategias encaminadas al cumplimiento de los criterios de sostenibilidad y al fortalecimiento del desarrollo sostenible del destino turístico.

**3.1.3. Tabla 3.**

*Matriz 5w + 2h*

| ¿Qué?   | ¿Por qué?   | ¿Dónde?                             | ¿Cuándo?              | ¿Quién?                              | ¿Cómo?   | ¿Cuánto?  |
|---|---|-------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------|--|---|
| <b>Fortalecer la gestión ambiental hotelera</b> | Existen brechas en la adopción de energías renovables y ahorro sistemático de recursos. | Hoteles formales de la isla Isabela | Corto y mediano plazo | Administrador del hotel              | Implementación de planes de eficiencia energética y uso de energías limpias. | Inversión progresiva según capacidad de cada hotel. |
| <b>Estandarizar prácticas</b>                   | Se evidenció aplicación parcial y no homogénea en                                       |                                     | Media no plazo.       | Gestión de los hoteles conjuntamente | Creación de manuales y protocolos estandarizados.                            | Recursos internos y apoyo                           |

|   |  |            |                                |  |   |
|---|--|------------|--------------------------------|--|---|
| <b>sostenibles</b>                                      | criterios ambientales.   |            | te con apoyo institucional.    |  | técnico externo.                              |
| <b>Fortalecimiento en la capacitación del personal.</b> | La formación continua mejora la sostenibilidad operativa.<br><br>Alta alineación con | Permanente | Administrador del hotel        | Programas de capacitación en sostenibilidad.         | Costos de capacitación programados anualmente |
| <b>Consolidar compras y empleo locales.</b>             | sostenibilidad económica debe mantenerse   | Continuo   | Hoteles y proveedores locales. | Priorizar continuamente proveedores y talento local. | Sin costos adicionales significativos         |
| <b>Monitorear la oferta hotelera.</b>                   | Permite garantizar el equilibrio entre operación y conservación                      | Períodico  | Administrador del hotel.       | Indicadores de control y seguimiento                 | Costos operativos mínimos                     |

Nota: La matriz 5W + 2H se elaboró como herramienta de planificación de acciones de mejora

Se estructuró de manera ordenada y operativa, las principales acciones orientadas al fortalecimiento de la sostenibilidad en la oferta hotelera del cantón Isabela, evidenciando que la priorización de las acciones propuestas contribuiría a superar las debilidades identificadas en la gestión ambiental y en la articulación con la comunidad local, fortaleciendo la implementación efectiva de prácticas sostenibles, estos hallazgos coinciden con estudios desarrollados en el sector hotelero de Galápagos, los cuales señalan la existencia de una brecha entre el compromiso declarado con la sostenibilidad y su aplicación real en la gestión de los establecimientos.

Torres y Muñoz (2022) afirman que es fundamental contar con herramientas que faciliten la coherencia entre los principios del turismo sostenible y la planificación estratégica, permitiendo orientar la oferta hotelera hacia un modelo más responsable y alineado con las particularidades de un destino frágil e insular.

Es fundamental destacar la necesidad de una activa participación de los administradores de los hoteles, así como del apoyo institucional y comunitario, para garantizar la implementación efectiva de las acciones propuestas. Esta visión coincide con lo planteado por Catagua et al. (2025) quienes señalan que las PYMES turísticas enfrentan limitaciones estructurales que demandan planificación, capacitación y estrategias claras para mejorar su competitividad y sostenibilidad. Asimismo, Martínez (2025) expresó la importancia de establecer indicadores, mecanismos de seguimiento y transparencia organizacional como elementos clave para fortalecer la gestión sostenible.

En conjunto, la matriz 5W+2H tiene como propósito organizar las acciones de mejora y promover una cultura de planificación, control y mejora continua, contribuyendo a la consolidación de una oferta hotelera sostenible que pueda responder a las exigencias ambientales, sociales y económicas del cantón Isabela. Es necesario tomar en cuenta estrategias amigables con la sociedad, el medio ambiente y la economía de las familias que integran principalmente las cadenas de valor de los servicios en los territorios del Ecuador (Monar y otros, 2024)

#### 4. CONCLUSIONES

Se observó que la oferta hotelera formal de la isla Isabela evidencia un alto nivel de alineación con los criterios de sostenibilidad, principalmente en las dimensiones económica y social, lo que refleja la priorización de proveedores locales y la generación de empleo digno conjuntamente en articulación con la comunidad, contribuyendo al fortalecimiento del desarrollo local en un territorio considerado ecológicamente sensible.

Se identificó un cumplimiento generalizado de la normativa vigente y la aplicación de prácticas de gestión de residuos y uso eficiente de recursos, por lo cual aún persisten brechas relevantes en la adopción de energías renovables, lo que demuestra que la sostenibilidad hotelera en la isla Isabela presenta un carácter parcial y requiere el fortalecimiento de estrategias orientadas a una gestión ambiental más integral.

La aplicación de la matriz 5W+2H permitió estructurar acciones concretas de mejora basadas en los resultados del diagnóstico, constituyéndose en una herramienta útil para orientar la planificación estratégica en la oferta hotelera, promoviendo la mejora continua y consolidando un modelo de sostenibilidad acorde con las exigencias ambientales, sociales y económicas del destino.

#### 5. REFERENCIAS

- Catagua, B., Montesdeoca, D. y Vera, J. (2025). Emprendimiento en el turismo de Manabí: Oportunidades y Desafíos para la Mipymes. *CORPORATUM 360*, 8(15), 181–199. <https://doi.org/10.56124/corporatum-360.v8i15.010>
- Global Sustainable Tourism Council. GSTC. (2022). GSTC Criteria for Hotels. (Base metodológica utilizada para estructurar el cuestionario aplicado en la investigación).
- Martínez, F. (2025). Índice de revelación de capital intelectual estructural en el sector industrial de Ecuador. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria de Ciencias Contables, Auditoría y Tributación: CORPORATUM 360*, 8(15). 164–180. <https://doi.org/10.56124/corporatum-360.v8i15.009>.
- Makoondlall, T. y Bokhoree, C. (2024). Environmental Sustainability in Hotels: A Review of the Relevance and Contributions of Assessment Tools and Techniques. *Administrative Sciences*. 14(12), 320. <https://doi.org/10.3390/admsci14120320>.

- Mestanza, C., Uriarte, M., y Mosquera, C. (2020). Integrated coastal zone management and tourism in continental Ecuador and the Galápagos Islands. *Water*, 12(6), 1647. <https://doi.org/10.3390/w12061647>
- Nunkoo, R. (2017). Governance and sustainable tourism: What is the role of trust, power and social capital. *Journal of Destination Marketing & Management*, 6(4). <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2017.10.003>.
- Sánchez, G. y Anzola, O. (2021). Desarrollo y sostenibilidad: una discusión vigente en el sector turístico. *Letras Verdes, Revista Latinoamericana de Estudios Socioambientales*. 29(1). <https://doi.org/10.17141/letrasverdes.29.2021.4702>
- Torres, V. y Muñoz, A. (2022). La gestión sostenible aplicada al sector hotelero en Galápagos. *Turismo y Sociedad*. 31(1). 177–197. <https://doi.org/10.18601/01207555.n31.10>
- Torres, A. y Saarinen, J. (2014). Using indicators to assess sustainable tourism development: A review. *Tourism Geographies*, 16(1), 31–47. <https://doi.org/10.1080/14616688.2013.867530>
- Vilchis, A., Cruz, A., Vargas, E. y Ramírez, O. (2024). La sustentabilidad en el turismo. Una revisión bibliográfica de su estudio. *Estudios sociales. Revista de alimentación contemporánea y desarrollo regional*. 62(3). <https://doi.org/10.24836/es.v33i62.1364>.
- Paredes, F., Chiriboga, F., y Zambrano, E. (2022). Turismo Rural Y Desarrollo Productivo. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun* ISSN: 6(10). <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/189>.
- Makoondlall, T. y Chandradeo, B. (2024). Environmental Sustainability in Hotels: A Review of the Relevance and Contributions of Assessment Tools and Techniques. *Administrative Science*. 14(12). <https://doi.org/10.3390/admsci14120320>.
- Méndez, P. (2022) Sostenibilidad del proyecto turístico de Cojitambo, Ecuador. Un análisis de mercado. [Tesis de tercer nivel] Universidad Católica de Cuenca. Repositorio institucional. [https://dspace.ucacue.edu.ec/items/92b6e703-f4c4-423f-b08b-7e8ae6502b14?utm\\_source=chatgpt.com](https://dspace.ucacue.edu.ec/items/92b6e703-f4c4-423f-b08b-7e8ae6502b14?utm_source=chatgpt.com).
- Ministerio de Turismo del Ecuador, Informe semestral de turismo Enero a Junio de 2022. Observatorio de Turismo de las Islas Galápagos. Ed. Min Turismo.
- Monar, C. (2024) Enfoque de la teoría tridimensional de la contabilidad (T3C): Un análisis de la valoración patrimonial de las Pymes Agrícolas de la Región 4 del Ecuador. *Revista Bionatura.org*. Pg. 1-11, Vol 9 N.2.

Moya, P. y Muñoz, A. (2022). Residentes, conservación, desarrollo y turismo en Galápagos. *Revista de geografía Norte Grande*.83(3).  
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-34022022000300201>.

Lazo, F. (2020). Las prácticas de responsabilidad social empresarial en el sector hotelero del Ecuador: Un análisis desde la sostenibilidad. *Societec. Revista Científica de Ciencias Sociales y Humanas*, 5(1), 45–56.  
<https://institutojubones.edu.ec/ojs/index.php/societec/article/view/276>.