



**Universidad de Panamá**

**Vicerrectoría de Investigación y Posgrado**

**Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad**

**Doctorado en Ciencias Empresariales**



**Título de la Investigación**

Desarrollo sostenible: una perceptiva de competitividad de la industria hotelera en la costa de Bocas de Toro, Panamá

**Tesis para optar por el Grado Académico de Doctor en Ciencias Empresariales**

**Presentada por:**

Ricardo Antonio Ortiz

1-40-849

**Director de Tesis**

Dr. Jorge Antonio Martínez Moreno

**Panamá, 2022**

## **Dedicatoria**

En primer lugar, le dedico este trabajo de investigación a mis hijos y esposa, quienes me han ofrecido el aliento y consejos que he necesitado para seguir adelante y culminar mis metas profesionales y académicas.

En segundo lugar, a mis padres, por el sacrificio y el esfuerzo que hicieron por darme la mejor educación posible y apoyarme incondicionalmente durante el desarrollo de mi carrera profesional como docente universitario.

Por último, a mis compañeros del grupo cuatro del Doctorado en Ciencias Empresariales, con quienes he compartido gratos momentos de aprendizaje, compañerismo, trabajo en equipo e interesantes discusiones académicas interdisciplinarias del más alto nivel, por haber compartido sus conocimientos y experiencias en estos tres años, brindándome su apoyo incondicional y sobre todo por ser perseverantes, tolerantes, comprensivos y buenos amigos.

## **Agradecimientos**

En primer lugar, agradecer a Dios, porque sin Él nada sería posible, por estar siempre conmigo, por llevarme de la mano en esta etapa tan importante en mi vida profesional y por darme la fortaleza física, mental y espiritual en los momentos que más lo necesitaba.

Estas líneas son muy cortas para mencionar a todos aquellos a quienes les debo mi agradecimiento pues con su ayuda han colaborado en la realización y culminación de la presente investigación. Esta tesis ha sido el producto de un esfuerzo conjunto en el cual, directa e indirectamente, participaron varias personas e instituciones a las que solo puedo agradecer una y otra vez.

Además, a todos y cada uno de los docentes que compartieron sus conocimientos en torno al desarrollo de nuestras habilidades investigativas y académico en cada uno de los semestres y actividades requeridas en transcurso del doctorado que se ha realizado.

Así mismo quiero agradecer la colaboración totalmente desinteresada de las personas que participaron en la investigación, respondiendo al instrumento de investigación a pesar de la situación del Covid-19 y su carga de trabajo diaria, lo hicieron de manera desinteresada, al equipo conformado por el capitán y marino Sebastián Castillo, Gina Ramos, Jhoana Gamarra Salazar y Benigno Pinto quienes ayudaron en la aplicación de las encuestas a pesar de todas las limitaciones que existían producto de la pandemia.

Un agradecimiento muy especial, a cada uno de los directores de Tesis el doctor Jorge A. Martínez M. y la doctora Blanca Bernal Escoto por su dedicación, esfuerzo, compromiso,

por ofrecerme sus conocimientos sin guardar detalles de ningún tipo y, además, por permitirme siempre contar con ellos cuando fuese necesario para aclarar cualquier duda.

## Resumen

Esta investigación tuvo como propósito evaluar el impacto de la industria hotelera en el desarrollo sostenible del turismo en Bocas del Toro, para lo cual se utilizó como referencia el índice de competitividad de viajes y turismo; creado por el Foro Económico Mundial, como modelo para evaluar el impacto de la industria hotelera en el desarrollo sostenible del turismo en esa región, de esta manera se podría lograr un efecto replicable e inmediato en otras comunidades del resto de Panamá. Esta es una investigación que tuvo un diseño no experimental, transversal, de tipo cuantitativo. La misma se desarrolló en el periodo comprendido entre septiembre y octubre de 2020. En torno a las empresas de servicios de hospedaje o alojamiento público se tomó en consideración a las 84 empresas ubicadas en la costa caribeña de la Provincia de Bocas del Toro, en 6 comunidades: Isla Colón, Isla Bastimentos, Isla Carenero, Isla Popa, Almirante y Chiriquí Grande. Para la recolección de datos fue utilizado un instrumento tipo encuesta basado en 45 preguntas, además de tener una validación a través del Alfa de Crombach (0.976). En cuanto a los resultados se logra establecer que existe una relación muy estrecha entre desarrollo sostenible y competitividad de la industria hotelera de la zona y de seguir este patrón en los próximos años se logrará su consolidación turística nacional e internacional. La investigación permitió responder a las tres preguntas que inicialmente se hicieran en el planteamiento del problema. Por último, se han comprobado las tres hipótesis presentadas en la investigación de manera contundente.

Palabras claves: Desarrollo sostenible, Competitividad, Turismo, Industria hotelera, Caribe.

## **Abstract**

The purpose of this research is to evaluate the impact of the hospitality industry on the sustainable development in Bocas del Toro. For this purpose, the travel and tourism competitiveness index, created by the World Economic Forum, is used as reference model for this evaluation. In this way, a replicable and immediate effect could be achieved in other communities all over Panama. This is a research that has a non-experimental, cross-sectional, correlational-causal, quantitative type design in which the descriptive approach and the correlational approach are combined. The period from September 2020 to October 2020 has been established as the period for this investigation. Regarding the companies of lodging services or public accommodation, the 84 companies on the Caribbean coast of the Province of Bocas del Toro, in six communities: Isla Colón (Colon Island), Isla Bastimentos (Bastimentos Island), Isla Carenero (Carenero Island), Isla Popa (Popa Island), Almirante and Chiriquí Grande, were taken into consideration. The instrument used was a survey and its reliability was high (Crombach's Alpha, 0.976). Regarding the results, it has been established that there is a very close relationship between sustainable development and competitiveness of the hotel industry in the area and if this pattern is followed in the coming years, its national and international tourist consolidation will be achieved. The research allowed to answer the three questions that were initially asked in the statement of the problem. Finally, the three hypotheses presented in the research have been conclusively verified.

Keywords: Sustainable development, Competitiveness, Tourism, Hotel industry, Caribbean.

## Índice

Dedicatorias.....	2
Agradecimientos.....	3
Resumen.....	5
Abstract.....	6
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
1.1. Antecedentes.....	23
1.2. Planteamiento del problema.....	38
1.3. Justificación de la investigación.....	41
1.4. Objetivos generales y específicos.....	44
1.4.1. General.....	44
1.4.2. Específicos.....	44
1.6. Hipótesis de trabajo.....	46
1.6.1. Hipótesis.....	46
CAPÍTULO II:.....	48
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL Y CONTEXTUAL.....	48
2.1. Marco teórico conceptual.....	49
2.1.1. Definición de Turismo.....	49
2.1.2. Conceptualización de Caribe.....	53
2.1.3. Definición de servicios de hospedaje o alojamiento públicos (industria hotelera).....	56
2.1.4. Definición de Turismo en Comunidades Costeras e Insulares.....	57
2.1.5. Definición de Desarrollo sostenible.....	58
2.1.5.1. Modelos de Desarrollo Sostenible.....	62
2.1.5.2. Indicadores de los enfoques de Desarrollo Sostenible.....	66
2.1.5.3. Reflexiones finales sobre Desarrollo Sostenible.....	70
2.1.6. Definición de Competitividad.....	71
2.1.6.1. Modelos para medir Competitividad.....	74
2.1.6.2. Indicadores de los modelos de Competitividad.....	78
2.2. Marco teórico contextual.....	83
2.2.1. Aspectos generales.....	83
2.2.2. Contexto geográfico general y unidad de análisis.....	93

2.2.3. Bases legales .....	98
2.2.3.1. Organización Mundial del Turismo .....	98
2.2.3.2. Confederación de Organizaciones Turísticas de América Latina (COTAL) .....	99
2.2.3.3. Autoridad del Turismo Panamá .....	99
2.2.3.4. Ley que regula los servicios de hospedaje o alojamiento público .....	100
2.2.3.5. Plan Maestro de Desarrollo Turístico Sostenible 2007-2020 .....	100
2.2.3.5. Ordenamiento territorial y desarrollo urbano .....	101
2.2.3.6. Planes de manejo de los parques nacionales Bastimentos .....	102
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>103</b>
3.1. Tipo de investigación .....	105
3.1.1. Diseño de la Investigación .....	108
3.2. Fuente de información para la investigación .....	110
3.2.1. Universo .....	111
3.3. Variables .....	113
3.3.1. Concepto .....	113
3.3.2. Operacionalización .....	116
3.3.3. Instrumentalización .....	120
3.4. Descripción de los Instrumentos .....	120
3.5. Tipo de análisis .....	122
3.5.1. Determinación de la confiabilidad y validez del instrumento .....	123
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>125</b>
4.1. Resultados .....	126
4.2. Discusión de los resultados .....	166
4.3. Comprobación de Hipótesis .....	176
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>182</b>
Referencias bibliográficas .....	191
ANEXOS .....	204
Fotos sobre el proceso de la aplicación del instrumento de investigación. ....	218
Ley por la cual se regula el servicio de hotelería y hospedaje en Panamá. ....	222

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1.</b>	
Modelos relacionados con el Desarrollo Sostenible.....	64
<b>Tabla 2.</b>	
Enfoques e indicadores de Desarrollo Sostenible.....	67
<b>Tabla 3.</b>	
Modelos e Indicadores de Competitividad. ....	79
<b>Tabla 4.</b>	
Clasificación de los servicios de hospedaje en Panamá, según la Ley N° 8. ....	88
<b>Tabla 5.</b>	
División político-administrativa la provincia de Bocas del Toro.....	94
<b>Tabla</b>	
<b>6.</b>	
Estimación y proyección de la población de los distritos de Bocas del Toro, Changuinola y Chiriquí Grande, por corregimiento, según sexo: año 2020.....	96
<b>Tabla 7.</b>	
Definición operacional de las variables, dimensiones e indicadores de la investigación... 118	
<b>Tabla 8.</b>	
Resumen de procesamiento de casos.....	124
<b>Tabla 9.</b>	
Estadísticas de fiabilidad. ....	124
<b>Tabla</b>	
<b>10.</b>	
Tabla cruzada sobre género y cargo. ....	128
<b>Tabla 11.</b>	
Tabla cruzada sobre la prioridad por desarrollo turístico y la calidad de la infraestructura de transporte terrestre. ....	141
<b>Tabla 12.</b>	
Tabla cruzada sobre la prioridad por desarrollo turístico y la calidad de la infraestructura de transporte y puertos marítimos. ....	142
<b>Tabla 13.</b>	
Tabla cruzada sobre la prioridad por desarrollo turístico y la calidad de la infraestructura de transporte aéreos. ....	144
<b>Tabla 14.</b>	
Tabla cruzada sobre la prioridad por desarrollo turístico y la calidad de la infraestructura de turística. ....	145
<b>Tabla 15.</b>	
Dimensiones y objetivos de desarrollo sostenible.....	167
<b>Tabla 16.</b>	
Pruebas de chi-cuadrado H1.....	177
<b>Tabla 17.</b>	
Pruebas de chi-cuadrado H2.....	177

<b>Tabla 18.</b>	
Pruebas de chi-cuadrado H3. ....	178
<b>Tabla 19.</b>	
Tabla cruzada de sobre edad y género de los sujetos de estudio. ....	205
<b>Tabla 20.</b>	
Tabla cruzada sobre género y el tamaño de la empresa. ....	205
<b>Tabla 21.</b>	
Tabla cruzada sobre el cargo y el tamaño de la empresa. ....	206
<b>Tabla 22.</b>	
Tabla cruzada sobre la protección de los derechos de propiedad y los activos financieros y calificación de la labor de las autoridades en caso de existir algún conflicto legal durante la prestación de los servicios turísticos. ....	206

## Índice de Figuras

<b>Figura 1.</b>	
Mapa de la República de Panamá.....	21
<b>Figura 2.</b>	
Representación del Índice de competitividad de viajes y turismo.....	38
<b>Figura 3.</b>	
Comunidades Costeras e Insulares identificadas dentro de los Corregimientos y Distritos de la Provincia de Bocas del Toro.....	95
<b>Figura 4.</b>	
Esquema del diseño de investigación.....	109
<b>Figura 5.</b>	
Servicios ofrecen las empresas de hospedaje.....	130
<b>Figura 6.</b>	
Temas de capacitación en los que invierte la empresa para el desarrollo de los colaboradores.....	131
<b>Figura 7.</b>	
Estrategias que utiliza la empresa hotelera para garantizar y ofrecer sus servicios.....	132
<b>Figura 8.</b>	
Características o habilidades buscan las empresas hoteleras al contratar a sus colaboradores.....	134
<b>Figura 9.</b>	
Percepción acerca de la prioridad que tiene el gobierno y las autoridades locales sobre el desarrollo de la industria de viajes y turismo.....	136
<b>Figura 10.</b>	
Efectividad de las campañas de marketing y branding para atraer turistas a Bocas del Toro.....	137
<b>Figura 11.</b>	
Beneficios que aportan los servicios policiales y de seguridad al turismo y a las empresas de hoteleras.....	139
<b>Figura 12.</b>	
Efectos que produce la corrupción estatal y privada a las empresas hoteleras.....	140
<b>Figura 13.</b>	
Características de los servicios de Transporte terrestre en cuanto a su eficiencia.....	143
<b>Figura 14.</b>	
Existencia de oportunidades para aquellas personas o empresas que quieran participar de la actividad empresarial.....	147
<b>Figura 15.</b>	
Aspectos que pueden estar relacionados con la baja o alta ocupación de los hoteles.....	148
<b>Figura 16.</b>	
Efectos negativos produce el no pagar los impuestos y las contribuciones sociales por parte de las empresas hoteleras.....	149

<b>Figura 17.</b>	
Tipo de TIC's que utilizan las empresas hoteleras para realizar transacciones con otras empresas. ....	150
<b>Figura 18.</b>	
Mecanismos que utilizan las empresas hoteleras para vender sus bienes y servicios. ....	151
<b>Figura 19.</b>	
Estrategias que utilizan las empresas hoteleras para mantener la ocupación y lograr la satisfacción de los turistas. ....	153
<b>Figura 20.</b>	
Razones por las que los turistas vuelven a visitar el destino y las empresas hoteleras. ....	154
<b>Figura 21.</b>	
Temas de mayor interés en las comunidades y sus residentes. ....	155
<b>Figura 22.</b>	
Tipo de servicios que favorecen e incrementa el turismo. ....	156
Figura 23.	
Tipo de asistencia sociales que favorece el turismo. ....	157
<b>Figura 24.</b>	
Tipos de planes o políticas para el desarrollo del turismo implementados por el Estado. .	158
<b>Figura 25.</b>	
Actividades que realiza el Estado para apoyar el turismo regional.....	159
<b>Figura 26.</b>	
Posición de la empresa de hospedaje acerca de la responsabilidad social empresarial.....	160
<b>Figura 27.</b>	
Tipo de actividades amigables con el ambiente que realiza la empresa de hospedaje. ....	161
<b>Figura 28.</b>	
Impactos ambientales negativos que producen las empresas de hospedaje en las comunidades. ....	162
<b>Figura 29.</b>	
Indicadores de que el sector de viajes y turismo se desarrolla de una manera ambientalmente sostenible.....	163
<b>Figura 30.</b>	
Razones por la que los turistas internacionales y nacionales visitan los atractivos naturales de la región. ....	164
<b>Figura 31.</b>	
Esquema del modelo de Desarrollo Sostenible y Competitividad Turística (DS y CT) adaptado y unificados por el investigador. ....	169
<b>Figura 32.</b>	
Cartel de los 17 objetivos de desarrollo sostenible.....	207
<b>Figura 33.</b>	
Mecanismos que utiliza la empresa hotelera para encontrar al personal que necesita contratar. ....	207

<b>Figura 34.</b>	
Contratación de personal de procedencia extranjera. ....	208
<b>Figura 35.</b>	
Razones por las que la empresa hotelera contrata mano de obra extranjera. ....	208
<b>Figura 36.</b>	
Estrategias que utiliza la empresa de hospedaje para lograr una mayor productividad de los colaboradores.....	209
<b>Figura 37.</b>	
Efectos que produce la delincuencia y la violencia a las empresas de hoteleras.....	209
<b>Figura 38.</b>	
Características del suministro de electricidad. ....	210
<b>Figura 39.</b>	
Característica de las regulaciones ambientales.....	210
<b>Figura 40.</b>	
Tipo de programas de Gestión energética en que participa la empresa hotelera.....	211
<b>Figura 41.</b>	
Tratamiento que reciben las aguas residuales de las empresas de hospedaje.....	211
<b>Figura 42.</b>	
Traslado aéreo del investigador al archipiélago de Bocas del Toro .....	218
<b>Figura 43.</b>	
Traslado marítimo del investigador al archipiélago de Bocas del Toro .....	218
<b>Figura 44.</b>	
Anuncio de cierre temporal de algunos hoteles por la pandemia y la Covid-19 en Bocas del Toro. ....	219
<b>Figura</b>	
<b>45.</b>	
Efectos de la pandemia en el turismo en Isla Colón en Bocas del Toro.....	220
<b>Figura 46.</b>	
Equipo de apoyo para la aplicación del instrumento de investigación en Bocas del Toro.	221

## **Introducción**

Esta investigación permitió e forma un modelo competitivo de la industria hotelera puede garantizar el desarrollo sostenible de las costas de la provincia de Bocas del Toro, los beneficios que la industria hotelera aporta, las características, clasificación y estado actual de la industria hotelera, las características y estado actual del desarrollo sostenible del turismo, los impactos futuros de la industria hotelera en la región en cuanto a su sostenibilidad, impactos económicos, socioculturales y ambientales y hasta qué punto los programas de desarrollo turístico implementados en estas zonas alcanzaron sus objetivos, para esta tarea se utilizará referencia para su análisis el índice de competitividad de viajes y turismo, propuesto por el Foro Económico Mundial.

Con respecto a los temas desarrollados en el primer capítulo de la investigación se alude el planteamiento del problema, dentro del contexto estudiado y analizado, de este ejercicio surgen las siguientes interrogantes: ¿Qué impactos se producen en la competitividad de la industria hotelera y el desarrollo sostenible del turismo en las comunidades costeras de Bocas del Toro?, ¿Qué relación existe entre la competitividad de la industria hotelera y el desarrollo sostenible del turismo en Bocas del Toro?, ¿Cuáles son las características de un modelo competitivo que garantice un desarrollo sostenible en la oferta de servicios de la industria hotelera de las comunidades costeras de Bocas del Toro?

Actualmente, la zona costera e insular de Bocas del Toro posee un desarrollo turístico importante en el contexto económico local y nacional, es por ello, que se muestra la importancia que tiene para las poblaciones o comunidades en torno a la competitividad

turística y su desarrollo sostenible, ya que esto podría incidir positiva o negativamente, en salarios, empleo o desempleo, calidad de vida, sostenibilidad de sus recursos y muchas otras situaciones relacionadas con los servicios de hospedaje y las empresas hoteleras.

El objetivo general de esta investigación es evaluar de qué forma un modelo competitivo de la industria hotelera puede garantizar el desarrollo sostenible de las costas de la provincia de Bocas del Toro.

En cuanto al cómo y dónde se realizó, se debe señalar que se consideraron las 84 empresas de servicios de hospedaje o alojamiento público, ubicadas en la costa caribeña de la Provincia de Bocas del Toro.

En cuanto a las hipótesis se establecieron las siguientes: La competitividad de la industria hotelera puede producir un impacto en su desarrollo sostenible de las comunidades costeras de Bocas del Toro, existe una la relación entre la competitividad de la industria hotelera y el desarrollo sostenible en las comunidades costeras de Bocas del Toro y un modelo competitivo de la oferta de servicios hoteleros incide en el desarrollo sostenible en las comunidades costeras de Bocas del Toro. Las variables utilizadas fueron el desarrollo sostenible y la competitividad.

Con respecto al segundo capítulo marco teórico y contextual, se desarrolla lo relacionado con los estudios previos relacionados al tema, presentando trabajos de doctorales, resultados de investigaciones institucionales, revistas especializadas relacionados al tema de investigación.

Dentro de este mismo capítulo, el marco teórico se presenta mediante un esquema claro y coherente e identifica la relación entre las variables desarrollo sostenible y

competitividad, para lo cual se definen conceptualmente e indican sus dimensiones o categorías.

También, el marco contextual, muestra y describe la zona objeto de estudio en cuanto a sus aspectos generales, características, ubicación geográfica y bases legales.

En lo concerniente al tercer capítulo, se describen los métodos, técnicas y procedimientos utilizados durante el desarrollo de la investigación, se explica el modelo metodológico, se definió la población y los criterios de selección de la muestra y, se señalan características de los instrumentos de recolección no referidas en el marco teórico como la validez y confiabilidad. Por último, se describen los procedimientos empleados en la compilación de la información y las técnicas estadísticas que se utilizaron para el procesamiento de los datos recopilados.

Por último, en el cuarto capítulo se presentan los resultados y el análisis de los datos que se obtuvieron al aplicar el instrumento seleccionado para la investigación, a partir de estos datos se muestra la discusión de estos resultados en donde se expresa la posición del investigador de manera crítica y honesta, respetando los resultados tal cual son, sin alterarlos ni distorsionar su veracidad en función de otros intereses; en el quinto capítulo se desarrollan las conclusiones, de manera clara se hace un resumen de los puntos principales abordados en el trabajo de investigación y se destacan los hallazgos más importantes.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Con respecto a las potencialidades y realidades del turismo, en el contexto internacional, nacional y local, es un hecho que el turismo forma parte de los principales sectores económicos a nivel local, regional y mundial, sobre todo aquellos ligados al sector servicios, que ha sido objeto de estudio en diversas disciplinas. Esta actividad económica es una fuente de oportunidades que permite la modernización socioeconómica y cultural de cualquier región en donde se desarrolla, con respecto, al aprovechamiento de los recursos, atractivos turísticos cada vez son más frecuentes los modelos que giran en torno a la mejora de la competitividad y el desarrollo sostenible del turismo de un destino.

El presente capítulo se incluyen los aspectos que determinan los antecedentes de la investigación y a partir de ese contexto fortalecer lo que ocurre en la unidad de análisis para especificar la problemática. De hecho, a través de la aplicación de las etapas del método científico se detalla la descripción de los antecedentes del problema para especificar con buen tino la formulación del problema identificado, que trata sobre el impacto de la industria hotelera en el desarrollo sostenible del turismo en Bocas del Toro. Este proceso consiste en la reflexión que le permite al investigador, después de realizar la revisión de la literatura, describir con precisión el objeto a investigar y la resolución del problema planteado.

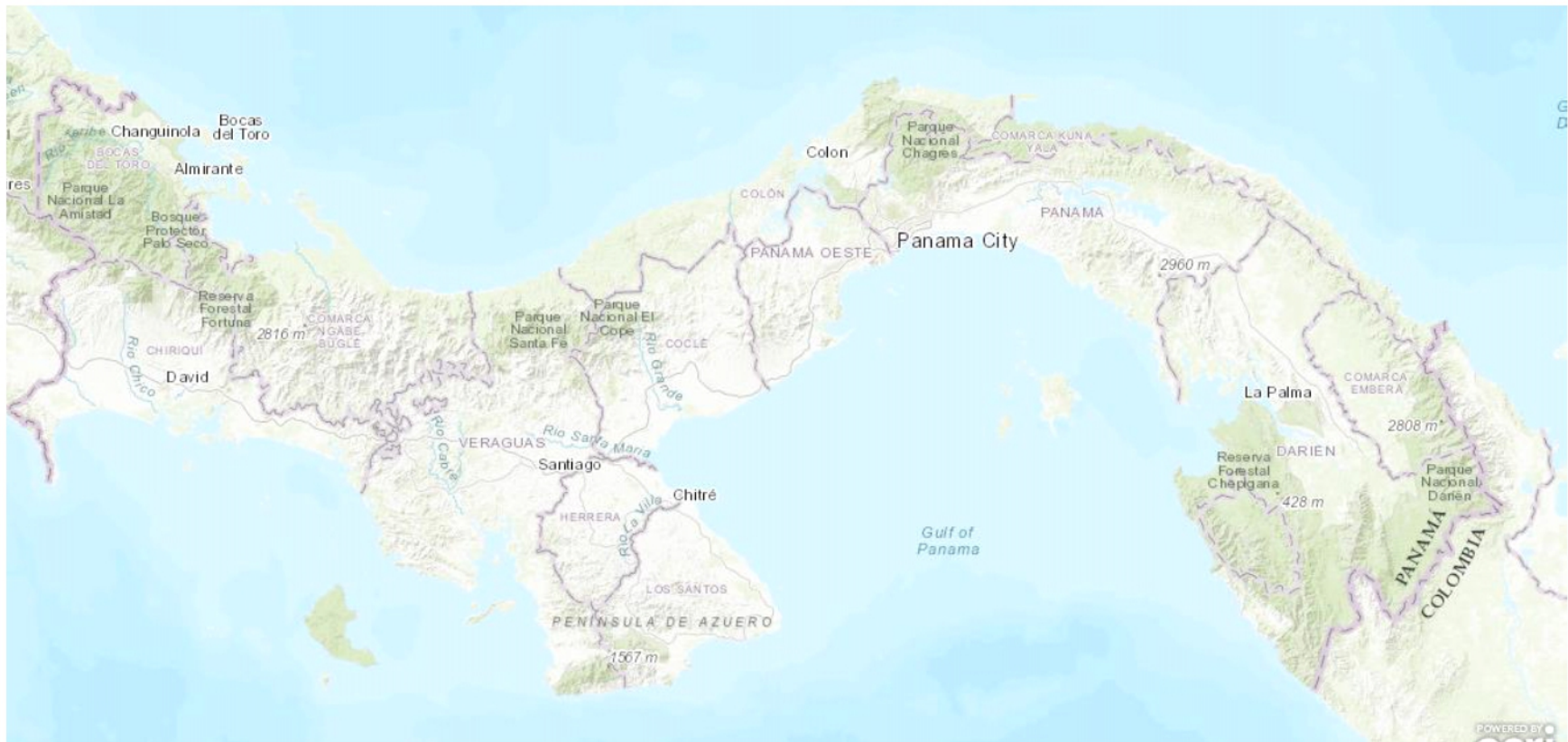
En cuanto al turismo en la Costa de El Caribe panameño: En el caso de la República de Panamá hacia la vertiente del Atlántico (Caribe) están localizadas la provincia de Colón, con la capital de la provincia del mismo nombre y segunda ciudad del país y la provincia de Bocas del Toro y Veraguas. El límite natural de Panamá en el Caribe es una línea recta que va de la desembocadura del río Sixaola hasta un punto en el mar donde se encuentran los límites marinos de Costa Rica, Panamá y Colombia. (Figura 1)

En este sentido, se puede señalar que la provincia de Bocas del Toro está localizada al noreste del país. Una serie de islas caribeñas la conforman son parte de ella: Isla Bastimento, Isla Colón (principal), Isla Popa, Isla de San Cristóbal, Isla Cayo Agua, Isla Solarte e Isla Carenero. Desde un punto de vista turístico, la Provincia de Bocas del Toro se identifica con el Archipiélago del mismo nombre sin perjuicio de reconocer que en la zona continental y en el litoral se cuenta con importantes recursos naturales y culturales, actualmente desaprovechados.

Esto revela que la oferta turística se ha desarrollado de forma espontánea en las últimas décadas, mostrando una concentración de los establecimientos de alojamiento y actividades en la ciudad de Bocas del Toro y la Isla Bastimentos, que se ubica a una breve distancia en lancha de la ciudad. El crecimiento de la oferta en el Archipiélago, y debido al paso del flujo turístico, procedente de Costa Rica, se ha producido un cierto desarrollo turístico en localidades de paso: la ciudad de Changuinola y Almirante.

**Figura 1.**

*Mapa de la República de Panamá*



**Nota:** <https://aig-hg-portal.innovacion.gob.pa/aigportal/apps/webappviewer/index.html?id=40b2b01a4fcb490291031f8479bafd99>. Fecha de la consulta: 23 de abril de 2021.

A este respecto, se puede señalar que la economía de esta zona costera de Bocas del Toro incluye el turismo, la pesca y la agricultura, su población considerada como criolla, afroantillana y muy amable; y aunque en Panamá la lengua oficial es el español, aquí predomina el dialecto Guari-Guari, que es una mezcla de español, inglés y el idioma Ngäbere hablado por los indígenas Ngäbes y Buglés. Adicionalmente la cultura de Bocas del Toro y sus habitantes es de origen afrodescendiente e indígena u originarios, al igual que muchas zonas costeras del Caribe de Centroamérica.

Por otra parte, esta zona es muy visitada en los últimos años por su gran desarrollo turístico comparable con las zonas turísticas más importantes en el mundo ya que poseen una combinación perfecta de naturaleza, autenticidad, gastronomía e infraestructuras para la atención de turistas.

Sobre esta región geográfica la Autoridad de los Recursos Acuáticos de Panamá, ARAP (2020, p.1), señala que “El Caribe panameño tiene en sus 1287.7 kms de costa formada por diversos accidentes costeros como: playas, campos de dunas, acantilados, ensenadas, estuarios, cabos, puntas”.

Además de lo anterior, es importante mencionar que esta zona tiene otros atributos como son los grupos humanos presentes en la zona, que cuentan con características y de una belleza natural que todos deben conocer, cada zona con atractivos y recursos parecidos, pero con muchas diferencias en el contexto del desarrollo de turismo local, los servicios que se ofrecen por las empresas de servicios turísticos e igualmente la calidad con la que se ofrecen estos servicios.

A partir de estos hechos, es importante conocer qué comunidades están más desarrolladas en cuanto la oferta de los servicios de hospedaje o alojamiento público y cuáles son sus características y si estas ofertas de los servicios de hospedaje o alojamiento públicos son competitivas en el sector turismo en estas Zonas. Además, es conveniente saber si las comunidades tuvieron una participación activa en el desarrollo o ejecución de esta oferta de los servicios.

Para concluir, es importante entender cómo perciben los turistas, residentes y empresarios el desarrollo sostenible del turismo en esta zona y qué similitudes y diferencias existen en cuanto a la oferta de los servicios de hospedaje o alojamiento público en cada comunidad objeto de estudio.

### **1.1. Antecedentes**

En primer lugar, el turismo proporciona los medios de subsistencia a millones de personas y permite a millones de viajeros apreciar cultura propia y otras diferentes, así como la naturaleza y todos los recursos presentes en una región o país.

Con relación a la actividad turística, la Organización Mundial del Turismo-OMT (2015) durante los últimos años ha indicado que las aptitudes de los turísticos o viajeros evolucionan día con día. La razón de esto obedece a que el mercado está cambiando constantemente ofreciendo oportunidades para visitar nuevos destinos nacionales o destinos emergentes dentro de cada región; y que en general los turistas permanecen dentro de su propia región. De hecho, la segmentación de las vacaciones, las múltiples necesidades de los

turistas y la mejora en las condiciones y calidad en los servicios, infraestructura y ambiente turístico que impulsan el desarrollo del turismo, favorecen el proceso de cambio (párr.1).

Continuando con el mismo orden de ideas, se puede señalar que el turismo está condicionado por una serie de instrumentos externos generados en su entorno, que regulan la dinámica ambiental, social, cultural y económica, entre estos las políticas de desarrollo mundiales que responden a los grandes movimientos que se generan en el mundo por los viajeros de los países emisores de turistas y que obligan a los países receptores a mejorar su oferta de servicios y su infraestructura para la atención de estos viajeros, que se suponen producirán derramas importantes en las economías de los países anfitriones.

Como elemento adicional, se debe decir que, a nivel de país se generan planes de desarrollo regionales, provinciales y locales que dependen en gran medida de los gobiernos de turnos, pero que a su vez dependen de las regulaciones o normas ambientales, políticas, comerciales y por si fuera poco de las realidades sociales, geográficas, históricas, empresariales y la cultura general de los habitantes de las regiones beneficiadas.

Por otra parte, el sector turístico interactúa con elementos económicos, culturales, sociales y ambientales, que deben ser tomados en cuenta. Esto implica un camino muy complicado a la hora de pensar en el desarrollo turístico más apropiado para cada región y además que esto redunde de manera positiva en la economía de los países y su población en general.

En torno a estas realidades, se debe contextualizar las características del escenario a investigar, realizando una aproximación al mismo, por lo que al referirnos a las Zonas insulares o costas en otras latitudes se encontraron los siguientes aportes:

Gallego (2015) hace referencia en este contexto a las realidades de las zonas insulares y costas, cuando manifiesta que:

Evidentemente, en un mundo enormemente interdependiente, la geopolítica de los territorios continentales debe entenderse en relación a la de sus ámbitos oceánicos más inmediatos y viceversa, y por ello las islas merecen ser tomadas en consideración de manera especial. Muchas de ellas están posicionadas en puntos de un elevado valor estratégico...las islas y archipiélagos del mundo han visto aumentadas sus áreas soberanas exponencialmente, con lo que muchos de estos espacios, pequeños ya solamente en términos territoriales de tierra firme, se han convertido en poseedores de enormes reservas de recursos vivos y no vivos del planeta. (p.21)

De igual manera, (Coneo, 2014) ha manifestado que las zonas costeras de América Latina y los grupos humanos asentados en ellas tienen sus propias y particulares características, indica que la aplicación de herramientas de gestión para la planificación debe tomar en cuenta a las comunidades y los diferentes actores a fin de lograr un desarrollo urbano de sus territorios con características de sustentabilidad (p.33).

La investigación mencionada en el párrafo anterior tenía como objetivo, diseñar un modelo de gestión urbana apropiado y apropiable para la sustentabilidad del desarrollo territorial en las zonas costeras del Caribe colombiano caso la boquilla, en el que se propicie una propuesta de articulación cultural, económica, ambiental y política de los habitantes en su territorio, se elaboró un estado del arte actualizado aplicando de la investigación acción, se hizo estudio de caso, observación y encuestas.

Un ejemplo claro, por lo antes expuesto, se puede identificar con el modelo del Mar del Plata que convirtió en un destino turístico, la costa del atlántico bonaerense adquirió mayor valor y se convirtió en el escenario para la práctica de actividades recreativas, a partir de esto se da el desarrollo turístico a través de una acción transformadora de su territorio la consecuente valorización de sus recursos naturales (Benseny, 2011, p.5).

Además, Benseny (2011), añade que desde los inicios del turismo de sol y playa a finales del siglo XIX los espacios litorales sufrieron de muchos cambios como consecuencia de este desarrollo, la población presionó en aras de disfrutar de sus vacaciones amenazando con destruir la zona costera, por ello es importante el cuidado del ambiente, el conocimiento de los procesos naturales y su vulnerabilidad lo que requiere de una planificación y gestión apropiada de sus recursos para el turismo en el futuro (p.21).

Por último, esta misma investigadora nos indica que:

La zona costera es un espacio natural de suma importancia para el desarrollo de la vida humana. A través de los años registra diferentes usos... En la actualidad, tres cuartas partes del total de las ciudades más importantes del mundo se localizan a orillas de un océano, lago y/o río, siendo la playa un recurso muy valorado para la vida social y recreativa de la población. (Benseny, 2011, p.21)

Los hallazgos o resultados expuestos en esta tesis han demostrado o ponen de manifiesto el análisis de la evolución de la actividad turística, el modelo de urbanización de Villa Gesell (Argentina) y su posicionamiento en el mercado como destino turístico de sol y playa, las reflexiones sobre las transformaciones en la zona costera, las obras realizadas y a realizarse, los cambios y las tendencias, considerando la relación turismo y ambiente. Es un

estudio tanto exploratorio como descriptivo, se realizaron entrevistas a informantes calificados, encuestas, visitas de observación y consulta de variadas fuentes bibliográficas, gráficas y documentales. El análisis adopta un método geo-histórico y se plantea bajo la dimensión espacio-temporal, aplicando un enfoque cuali-cuantitativo a un estudio de caso.

En cuanto al concepto de Desarrollo sostenible y turismo sostenible se pueden considerar los siguientes contenidos:

Sánchez (2013) en su investigación, esboza como objetivo principal la intención de:

Analizar las implicaciones para la calidad de servicio tiene la consideración de los espacios naturales protegidos como productos turísticos sostenibles, buscando soluciones innovadoras que mejoren la satisfacción de los agentes implicados, la sostenibilidad del sistema y la gestión de los espacios naturales protegidos en general y la calidad de servicio en particular. (p.10)

Como otro aporte, también contribuye con esta investigación a la sensibilización de las organizaciones tanto público como privada sobre la importancia de la calidad del uso público la gestión al igual que la conservación mediante controles y objetivos claros para alcanzar la excelencia los servicios que prestan los espacios naturales protegidos basados en la fidelización y satisfacción de los visitantes (Sánchez, 2013, p.8).

En aportes propuestos por Sánchez (2013, p.17) manifiesta que los aportes que genera el turismo al desarrollo económico de los países, también a su vez el concepto de sostenibilidad se liga a éste, generando mejores condiciones de vida, si su desarrollo es realizado de manera racional y respetuosa con el medio ambiente.

Se puede agregar, a este respecto lo manifestado por Sierra (2013):

El desarrollo sostenible ha sido abordado por numerosas disciplinas científicas y cada una de ellas lo ha reinterpretado desde su óptica particular. En conjunto se obtienen profusas definiciones con un nexo común pero ampliado en función de la disciplina que lo analice. Por este motivo, resulta muy difícil encontrar una definición única que englobe todo lo este concepto significa, así como la aplicación de una idea tan amplia en pequeños territorios, como las ciudades intermedias. (p.13)

En torno al concepto de sostenibilidad, Flores (2013) señala que la sostenibilidad se define de manera general, pero que en cada territorio puede ser diferente por las características de los lenguajes de manera que pueden cambiar la traducción del concepto (p.16).

Se infiere entonces que, la investigación realizada por este autor establece una interpretación contrastada de los municipios de León (España) y Perpiñán (Francia), enfocada en el análisis y evaluación en materia de sostenibilidad de ambos territorios. Las técnicas de investigación empleadas fueron el método empírico y el racional, sobre la base de un estudio comparativo analítico.

Por último, es conveniente subrayar en lo relativo al desarrollo e impacto del turismo en las comunidades, lo que expresa Vera (1997, citado por Benseny, 2011):

El proceso de desarrollo de centros turísticos presenta distintas tipologías de organización (espontáneo o planificado) y grados de integración en la estructura local y regional (intensivo o extensivo). La transformación de una comunidad en una localidad turística implica considerar el impacto que puede generar la nueva actividad, la aceptación del turismo por la comunidad local, la velocidad del proceso,

la estructura económica y territorial preexistente, la accesibilidad, los cambios introducidos en el lugar y la región etc. (p.21)

Sobre este mismo asunto, la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2019) señala que el turismo sostenible toma en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales con el fin de satisfacer las necesidades de los turistas, de propia industria, su entorno y a las comunidades anfitrionas o receptoras; agrega que, se deben aplicar modelos de gestión que sean sostenibles para el turismo y generalizable a todas las formas o tipos de turismo, destinos, productos y segmentos del turismo. Además, siguiendo estas ideas señala que se debe caracterizar por el uso óptimo de los recursos ambientales para el desarrollo sostenible contribuyendo en su conservación, respetar y conservar la autenticidad de las comunidades receptoras también contribuir con el entendimiento y la tolerancia de las mismas, procurar que las actividades económicas a largo plazo generen tanto empleos como oportunidades para mejorar la calidad de vida y reducir la pobreza; que se requiere de las partes interesadas ya que es un proceso continuo que requiere de seguimiento para prevenir y hacer correcciones a tiempo por lo que debe producir un alto grado de satisfacción a los turistas y representar una experiencia significativa, que los haga más conscientes de los problemas de la sostenibilidad (p.1).

Un estudio realizado por Ramos (2014) expone las características del desarrollo del Turismo Costero, resaltando los inicios de éste. Este estudio se centró en encontrar lo relacionado con las propiedades del sol y el mar, que combina lo terrestre con lo marítimo para ofrecer de esta manera recursos turísticos para el uso de los turistas y como esto a su vez favorece el aumento de la oferta turística (p.75).

Esta investigación tenía como objetivo encontrar la posible existencia de una relación positiva de complementariedad entre el Turismo en Zonas Costeras y el Turismo en el Espacio Rural, y de qué forma se podían complementar permitiendo la creación de un nuevo modelo de desarrollo turístico. Esta investigación se desarrolló en la región Centro de Portugal a través de un estudio de caso de los Municipios de Ílhavo, Vagos y Mira. Esta tesis “aporta como principal contribución científica la demostración de la viabilidad de un nuevo modelo de Turismo” (Ramos, 2014, p.34).

Un señalamiento importante que se precisa reconocer es la relación geográfica entre los territorios continentales, sus costas y las comunidades en sus márgenes; es muy estrecha por su dependencia natural de sus recursos naturales. Asimismo, las comunidades que se han asentado en las costas tienen identidad propia y característica, por todos reconocida, que inspira y atrae a muchas personas a visitarlas. Es precisamente esta la razón por lo que estas zonas son muy propensas al desarrollo de las actividades turísticas y la consecuente inversión por empresas interesadas en las bonanzas que genera la llamada industria sin chimeneas.

Se debe agregar que, este desarrollo turístico debe estar acompañado de una planificación adecuada ya que estas zonas son susceptibles de transformaciones o cambios que pueden afectar a los miembros de las comunidades y el futuro de los atractivos con los que cuenta la región. Se debe garantizar un desarrollo sostenible de las zonas costeras, desde todo punto de vista, respetando las capacidades de carga o tolerancia que tiene cada recurso y atractivo turístico.

Asimismo, en la actualidad diferentes investigaciones centran su interés en los destinos litorales y en particular aquellos que se encuentran ubicados en los destinos más icónicos. Se observa que existen dificultades para ajustarse a los nuevos escenarios turísticos

que plantean las tendencias actuales de la demanda turística. Desde esta perspectiva, se selecciona como la zona litoral caribeña de la provincia de Bocas del Toro para realizar esta investigación.

Por todo lo anterior, se investigará acerca de la competitividad de la industria hotelera y el desarrollo sostenible del turismo en Bocas del Toro y para ello se toman en consideración las características ambientales, aspectos geográficos, ecosistemas, el paisaje, el medio socioeconómico, la infraestructura turística, la calidad de los servicios turísticos ofrecidos, la calidad de atención a los turistas, posibilidades para el desarrollo turístico.

Cabe decir que, en el marco de este plan maestro y a pesar de su existencia, desde un punto de vista turístico, la zona litoral costera caribeña de la República de Panamá, conformada por las Provincias de Bocas del Toro, Veraguas, Colón, la Comarca Ngäbe Buglé y Comarca de Gunayala; en cada una de ellas se han desarrollado en función de la implementación de planes, programas, estrategias o modelos de gestión pública, marcados por los constantes cambios que producen en su gestión, los cambios de gobierno de cada cinco años, sin olvidar la autonomía que tienen los territorios comarcales gobernados de acuerdo a sus tradiciones ancestrales.

Cabe señalar, con lo expresado anteriormente, que esta situación es notoria cuando comparamos los desarrollos de la zona continental y los archipiélagos con que cuenta todo el litoral panameño en el Mar Caribe y el océano Pacífico; es conocido que la costa caribeña cuenta con importantes recursos naturales y culturales, actualmente aprovechados sin que existan controles sobre sus usos y la sostenibilidad de estos recursos en el tiempo futuro o un plan de desarrollo basado en algún modelo probado en otros escenarios y factible de replicar.

Como resultado, la oferta turística se ha desarrollado de forma espontánea en las últimas décadas, mostrando una concentración en general de la inversión de los empresarios en establecimientos de alojamiento, transporte marino, restaurantes, bares y discotecas.

Por todo esto, se puede decir que el poco nivel de crecimiento de la oferta turística a nivel de todo el Caribe panameño, se manifiesta de manera coyuntural por episodios como por ejemplo al paso del flujo turístico orquestado y planificado en Costa Rica y con destino a la zona insular de Bocas del Toro, que a su vez produce cierto beneficio y desarrollo turístico, pero que hoy desborda las capacidades de servicios básicos para los turistas y sus propios habitantes, en el caso particular de Isla Colón en Bocas del Toro.

Se puede afirmar entonces que, esto no es diferente en el Archipiélago de Gunayala en donde es frecuente escuchar por turistas y visitantes que en las Islas no hay agua potable para satisfacer las necesidades de los viajeros o que escasean los alimentos relacionados con el mar, que las capacidades de carga de estos pequeños paraísos isleños están a su límite, además del impacto que está produciendo el Cambio Climático al aumentar el nivel de las aguas y que el mar podría cubrir a muchas de estas islas en los próximos años.

Así por ejemplo, es común escuchar en los medios de comunicación enumerar la problemática que representa el desarrollo de las costas de la Provincia de Colón que, teniendo un puerto de cruceros con una temporada muy bien definida, sus comunidades costeras cercanas no reciben el beneficio directo como destinos de las visitas de turistas o las compras que se generan de esta actividad llamada la industria sin chimeneas.

Dicho de otra manera, en algunas zonas costeras del litoral caribeño se han comenzado a desarrollar una oferta de ecoturismo basada en el encuentro con las

comunidades originarias y en el disfrute de la naturaleza que ofrecen los espacios naturales vinculados a playas e islas y algunas áreas protegidas. Estas iniciativas son muy voluntariosas, pero necesitan ser apoyadas para asegurar que resulten exitosas.

Es decir, el crecimiento del turismo o su desarrollo no ha contado con un modelo de gestión de los servicios de hospedaje estandarizado, probado y contextualizado a las realidades, características geopolíticas e idiosincrasia, costumbre y tradiciones de las comunidades caribeñas y el desarrollo sostenible de los recursos turísticos con que cuentan, en la actualidad esto ha generado la aparición de algunos efectos de índole social y ambiental que comienzan a percibirse como tales por la población y los turistas que visitan estas zonas. La existencia combinada de estos efectos económicos, sociales y ambientales puede poner en riesgo tanto la sostenibilidad como la competitividad de la actividad turística en torno a las comunidades del Caribe bocatoreño.

Definitivamente, es necesario que los actores locales participen en el diagnóstico, toma de decisiones en todo aquello relacionado al mal uso de los recursos naturales, en ocasiones sobre utilizados, las carencias de los suministros básicos como el agua y la electricidad, la necesidad de mejorar la cultura turística y profesionalizar la gestión de los colaboradores en las empresas, la poca calidad de la prestación de los servicios turísticos, el deficiente servicio al cliente que caracteriza a estas zonas recién vinculada a la actividad turística.

Así, por ejemplo, es posible que los efectos producidos por la ausencia de modelos de gestión adecuados, sea el crecimiento de la construcción de segundas residencias para ciudadanos extranjeros atraídos por las bondades de las costas, el litoral y de las Islas y además por los incentivos fiscales que les ofrece Panamá, especialmente cuando se trata de jubilados.

Además, se puede deducir que en los últimos años muchas empresas e inversionistas se han dedicado a la compra indiscriminada de todos aquellos terrenos estratégicamente ubicados y con potencial turístico para luego especular con estas propiedades y venderlas a precios muy por encima de lo pagado inicialmente, esta situación ha llevado a los lugareños a convertirse en los nuevos “Sin Tierra” del Caribe.

Es indudable, que la actividad turística tiene el apoyo de los funcionarios públicos y de la población, que ven al turismo como una fuente de empleos, pero es claro que este desarrollo está falto de un modelo gestión de los servicios turísticos de referencia que aseguren su supervivencia, competitividad y desarrollo turístico costero sostenible en las comunidades caribeñas de Panamá y en este caso particular las comunidades costeras de la Provincia de Bocas del Toro.

Para los efectos de esta investigación se deben considerar algunos aspectos importantes en relación a la zona de estudio o unidad de análisis:

De acuerdo, al informe del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC, 2020, p.1) la estimación y proyección de la población de la provincia de Bocas del Toro en 2020 es de 179,990 personas.

Por otro lado, es importante señalar que el área seleccionada para realizar el estudio comprende la zona insular y costera con presencia de empresas de servicios de hospedaje. Tomando en consideración lo anterior, se debe indicar que las zonas en donde se aplicarán los instrumentos de esta investigación son las comunidades de Isla Colón, Bastimentos, Chiriquí Grande, Almirante, Isla Carenero e Isla Popa.

De acuerdo, con la Ley 8 que regula la actividad turística en Panamá (ATP, 2008, p.1), en el artículo 3 se muestra la clasificación de los sitios de hospedajes así: Aparthoteles,

Cabañas o Bungalows, Hoteles, Hostales Familiares, Motel, Pensiones, Residenciales y Sitios de Acampar y por estrellas. Tomando en consideración lo anterior y según el informe de la Autoridad de Turismo de Panamá acerca de establecimientos de hospedaje público registrado en la República de Panamá, la actividad de las empresas de hospedaje o alojamiento en la provincia de Bocas del Toro se conoció que se generaban 546 empleos para el año 2018, en cuanto a las comunidades objeto de estudio el total de empleos generados entre todas ellas es de 519 para este mismo año; el informe correspondiente al 2019 no está disponible y por su puesto después de la pandemia del Covid-19 estas cifras cambiarán para el año 2020. De igual manera este informe también indica que existen 91 sitios de hospedaje en sus diferentes tipos o categorías, éstos aportan 1014 habitaciones, 1674 camas y 546 empleos de manera local o provincial; que se suman al total nacional constituido por 910 hoteles, 34,241 habitaciones, 52,436 camas, 17,534 empleos en toda la provincia, mientras que en las comunidades objeto de este estudio existen en total 84 sitios de alojamiento de los diferentes tipos o clasificaciones antes mencionadas (ATP, 2018, p.11).

De acuerdo con Estrada (2012, citado por Velandia, 2016), los mayores esfuerzos del gobierno panameño por darle un impulso al turismo en aquellas con potencial turístico iniciaron en los años 90s, por ese entonces, se realiza el primer inventario de atractivos turísticos de Panamá en los años 1991 y 1993 en el país. Luego se continuó con estos esfuerzos y así se elaboró El Plan Maestro de Desarrollo Turístico Sostenible 2007-2020 y que hasta la fecha es la hoja de ruta que los gobiernos han elegido seguir para impulsar esta actividad económica, lo cierto es que impera un enfoque mayormente económico en las estrategias planteadas, que no toma en consideración los aspectos ambientales y socioculturales característicos de las zonas con potencial para desarrollo turístico (p.74). Esto se tradujo en la entrada al país de 3,345,258 visitantes entre los meses de enero a diciembre

de 2019 por los diferentes puertos y aeropuertos (Servicio Nacional de Migración [SNM], 2020) p.1).

De igual manera, se indica que el gasto efectuado por los visitantes durante su estadía en Panamá, en el período de enero a noviembre, se situó en 4,172.0 millones de balboas y el tiempo promedio de estadía de un visitante en el país es de aproximadamente ocho días y gasta en promedio un total de 1,862 balboas y diariamente 233 balboas, el porcentaje de ocupación hotelera entre enero y noviembre de 2019, fue del 45 % de ocupación global, en el mismo periodo del año 2018 fue de 45%. Este informe, también menciona que el ingreso de visitantes a Panamá, según clases de pasajeros en el período fue de: turistas = 1,588,145 (70.9%), cruceristas = 314,699 (14.0%) y excursionistas: 338,043 (15.1%) (ATP, 2019, p.9).

De lo anterior, se infiere que de los 546 empleos que se generan localmente se puede ver cómo se distribuye por ciudades estos empleos: para la comunidad de Chiriquí Grande son cuatro empleos, para la comunidad de Almirante son nueve empleos, en el caso de Isla Colón que es el área de mayor desarrollo de la industria de hospedaje se producen 290 empleos, la Isla de Bastimentos recibe otros 198 empleos, la isla Carenero tres empleos e Isla Popa 15 empleos.

Es importante señalar, que, como producto del desarrollo continuo de las actividades turísticas de manera colateral se crean muchas oportunidades para pequeños empresarios a nivel nacional y local; como los artesanos, pequeños restaurantes o fondas, servicios de transporte acuático tipo botes pequeños y terrestres tipo taxi, también la apertura de una gran cantidad de almacenes o pequeños supermercados para el abastecimiento de víveres en general de propios y turistas.

De acuerdo, a la estimación y proyección de la población de la provincia de Bocas del Toro es de 179,990, es necesario señalar que la zona con mayor desarrollo turístico es el Distrito de Bocas del Toro y que éste cuenta con 21,936 habitantes, el Distrito de Chiriquí Grande tiene 14,973 habitantes y por último el Distrito de Changuinola posee 143,081 habitantes, según esta misma proyección (INEC, 2020, p.1).

Tomando en consideración lo anterior, se tiene que contrastar con las cifras en cuanto que el promedio de ocupación nacional que es del 45% y si se traslada a la realidad de sitios de hospedaje de la zona insular de Bocas del Toro estarían llegando mensualmente entre 13,500 y 14,000 turistas, esto trae consigo una saturación de los servicios de agua potable, energía eléctrica, transporte público, alimentación, uso de áreas comunes y otros que requiere la población local. Aunado a todo lo anterior, la tendencia a la masificación de las visitas a los escenarios naturales que por demás son muy sensibles (ATP, 2019, p.9).

De acuerdo a la encuesta de mercado laboral en la Provincia de Bocas del Toro existen 50,484 empleos en todas las áreas laborales posibles, de estos 3,719 corresponden a la categoría “Hoteles y restaurantes”, de los cuales 546 de este segmento laboral corresponden a empleos en sitios de hospedaje que en términos porcentuales equivale al 14.68% y el 1.08% del total de los empleos a nivel provincia (INEC, 2020, p.1).

Es importante señalar que, los impactos y la relación entre la industria hotelera y el desarrollo sostenible reflejan aportes socioeconómicos, socioculturales y ambientales considerados para alcanzar los objetivos en las zonas donde se pretenda desarrollar la actividad turística, de hecho el Foro Económico Mundial a través de un análisis exhaustivo lo demuestra al proponer un índice de competitividad de viajes y turismo, el cual describe los componentes fundamentales para el desarrollo y crecimiento sostenible de la actividad turística. (FEM,2020. p.8). (Figura 2)

**Figura 2.**

*Representación del Índice de competitividad de viajes y turismo.*



**Nota:** Índice de competitividad de viajes y turismo. Derechos de Autor 2020 Foro Económico Mundial.

## 1.2. Planteamiento del problema

Es indiscutible que turismo y sostenibilidad son dos componentes que están ligados e interrelacionado en los contextos turísticos, razón por la cual, por lo antes expuesto es preciso señalar que este apartado consiste en presentar una idea clara y precisa del problema que se está abordando, delimitando de la manera más conveniente y ajustada al espacio, tiempo y el entorno en donde se desarrolla el problema.

Entonces, partiendo de lo descrito en el párrafo anterior, se desprende que es necesario evaluar a la industria hotelera, su competitividad y el desarrollo sostenible del

turismo de las comunidades costeras de la provincia de Bocas del Toro. Es decir, las características de estas empresas reflejan que no son similares u homogéneas en su evolución, la clasificación de este segmento de las actividades turísticas es muy variado en sus servicios, calidad de atención, infraestructura, necesidades y capacidades de operar y esto podría impactar los entornos naturales cercanos, la calidad de vida de aquellos que laboran en este tipo de empresas y las comunidades en el entorno, afectando su competitividad en el mercado.

En efecto, toda la zona geográfica enmarcada en el litoral caribeño de la provincia de Bocas del Toro es de condiciones muy similares en cuanto a sus recursos naturales, ecológicos, culturales, su historia, el desarrollo turístico no tiene las mismas posibilidades para su desarrollo algunas zonas se han definido como de mayor o menor potencial turístico por los planes de desarrollo turístico y sus respectivos inventarios de atractivos y recursos turísticos, por otro lado la aplicación de esquemas de desarrollo municipal en este distrito, con categoría de municipio turístico, pero, que en sí, no cuentan con los presupuestos apropiados para la implementación de las actividades o infraestructura requerida en los planes de desarrollo turístico recomendados por la Autoridad del Turismo de Panamá.

De lo anterior expuesto, surge la interrogante fundamental, ¿En qué medida un modelo competitivo en la industria hotelera puede garantizar un desarrollo turístico sostenible en las zonas costeras de la provincia de bocas del Toro?

De igual manera para contribuir al desarrollo sostenible en los establecimientos hoteleros, es preciso tener en cuenta una serie de interrogantes que contribuirán a mejorar la competitividad de la industria hotelera, y, por ende, garantizar el desarrollo sostenible de

éstos. A partir, de todo lo anteriormente expuesto, surgen una serie de interrogantes, como lo son las siguientes:

¿Qué impactos se producen en la competitividad de la industria hotelera y el desarrollo sostenible del turismo en las comunidades costeras de Bocas del Toro?, ¿Qué relación existe entre la competitividad de la industria hotelera y el desarrollo sostenible del turismo en Bocas del Toro?, ¿Cuáles son las características de un modelo competitivo que garantice un desarrollo sostenible en la oferta de servicios de la industria hotelera de las comunidades costeras de Bocas del Toro?

Por lo anterior expuesto, se hace necesario, en virtud, de evaluar los impactos positivos y negativos que una planificación inadecuada puede conllevar a apoyar el desarrollo sostenible del turismo nacional ofreciendo información y datos valiosos para replicar lo positivo y evitar los aspectos negativos que producen los desarrollos no planificados o sin consenso en torno a la oferta de los servicios de hospedaje o alojamiento público y como esta puede afectar su propia competitividad y a las comunidades de cada zona o sector con potencial turístico en las costas caribeñas de Bocas del Toro.

### **1.3. Justificación de la investigación**

Dado el papel que juega el grado de sostenibilidad en el turismo y su importancia para las zonas, esta investigación contribuye teóricamente al conocimiento de esta área de estudio, ya que describe los hechos, en torno a la oferta de los servicios de hospedaje o alojamiento público, su competitividad y su desarrollo sostenible en las comunidades de las costas caribeñas de Bocas del Toro; sin embargo, la justificación es de tipo práctica ya que expone las razones de la utilidad y aplicabilidad de los resultados de evaluar el impacto de la industria hotelera en el desarrollo sostenible del turismo en Bocas del Toro lo que constituye la posibilidad de llegar a conclusiones lógicas para proponer estrategias que permitan mejorar la competitividad del sector hotelero aplicando modelos sostenibles a esta actividad.

Se puede agregar que, esta investigación también tiene una justificación de tipo social debido a que el desarrollo turístico es muy importante en el contexto económico local y nacional, por lo que en general las poblaciones de las comunidades pueden ser afectadas positiva o negativamente, en sus salarios, empleo o desempleo, calidad de vida, sostenibilidad de sus recursos, competitividad y muchas otras situaciones, de manera tal, que es importante analizar lo que podría suceder en los años siguientes, ya que implica una relevancia social muy alta.

Este estudio es conveniente, ya que a través del mismo, se pretende evaluar la competitividad de la industria hotelera mediante el desarrollo sostenible del turismo en Bocas del Toro, lo cual permitirá en el futuro a los responsables de la planificación turística, gobiernos locales, empresarios, colaboradores de las empresas turísticas, miembros de las

comunidades conocer los impactos de esta oferta de servicios en sus recursos y a su vez participar activamente en la toma de decisiones con respecto al futuro de los mismos.

Según, Fernández et al. (2014) es necesario justificar el estudio o investigación mediante la exposición de sus razones por las que se realiza el mismo y por qué debe hacerse, aclara que la mayor parte de las investigaciones se ejecutan con un propósito claro y no por el simple capricho de una persona el cual debe ser lo suficientemente significativo para su realización (p-40).

Se debe señalar que, distintas administraciones en Panamá han desarrollado modelos de gestión para el desarrollo del turismo a lo largo y ancho del Caribe panameño, que posee una diversa gama cultural, lingüística y belleza natural, que en general cada zona del Caribe cuenta con atractivos y recursos parecidos, pero con muchas diferencias en el contexto del desarrollo de turismo local, los servicios que se ofrecen las empresas de servicios turísticos y hoteleros e igualmente la calidad con la que se ofrecen sus servicios a los turistas.

En términos generales, se puede afirmar que las implicaciones prácticas de esta investigación se centran en identificar el impacto de la industria hotelera en el desarrollo sostenible del turismo en las comunidades de la zona costera e insular del Caribe bocatoreño.

Además, podría ayudar en la definición de las estrategias para desarrollar una oferta de servicios de hospedaje o alojamiento público contextualizados, que contribuyan a equiparar el desarrollo y los beneficios que puedan recibir las comunidades, en torno a las visitas de los turistas, lo cual servirá de referencia como alerta sobre los efectos de esta oferta, y permitirá la implementación de correctivos a corto, mediano o largo plazo, que ayuden a minimizar los impactos en la calidad de vida de los miembros de la comunidad.

En esta investigación, se utilizará como referencia el índice de competitividad de viajes y turismo; creado por el FEM (2020), como modelo para identificar el impacto de la industria hotelera en el desarrollo sostenible del turismo en Bocas del Toro, de esta manera se podría lograr un efecto replicable e inmediato en otras comunidades el resto de país.

En cuanto al valor teórico, por el momento, es poco lo que se ha investigado en torno al Caribe panameño y su desarrollo turístico, más allá de los sabidos casos de Bocas del Toro y Gunayala, al parecer el rompecabezas no tiene sus piezas completas, de allí que existe un vacío en cuanto al contexto que representa todo el litoral del caribe de Panamá y que representa un escenario ideal para apuntalar el turismo. A partir de los datos que esta investigación habrá de recolectar se podrán hacer todo tipo de análisis, ideas, recomendaciones, inferencias para futuras investigaciones por otros autores o investigadores.

Es importante señalar que este abordaje teórico permitirá conocer el caso particular del desarrollo turístico de esta zona que, a pesar de la distancia y su aparente estado de poco desarrollo, se podría lograr llenar algunos vacíos acerca de las herramientas o modelos aplicables para perfeccionar la actividad turística; garantizando su sostenibilidad y competitividad en el tiempo. La metodología aplicada podría ayudar a crear un nuevo instrumento para recolectar o analizar datos en este y otros territorios, sus comunidades y empresas o prestadores de servicios turísticos y por lo tanto la industria hotelera.

La importancia de la investigación realizada, se fundamenta en evaluar la competitividad de la industria hotelera mediante el desarrollo sostenible del turismo en Bocas del Toro, conocer estos elementos permitirá solventar la problemática detectada de esta actividad particular como lo son los servicios de hospedaje y que permita planificar un desarrollo sostenible y competitivo de sus recursos turísticos.

## **1.4. Objetivos generales y específicos**

### **1.4.1. General**

Evaluar en qué forma un modelo competitivo de la industria hotelera puede garantizar el desarrollo sostenible de las costas de la provincia de Bocas del Toro.

### **1.4.2. Específicos**

- Analizar los impactos que pueden producir en la competitividad de la industria hotelera de las comunidades costeras de Bocas del Toro su desarrollo sostenible.
- Identificar la relación que puede existir entre la competitividad de la industria hotelera y el desarrollo sostenible en las comunidades costeras de Bocas del Toro.
- Demostrar cuáles son las características de un modelo competitivo que garantice un desarrollo sostenible de la oferta de servicios hoteleros en las comunidades costeras de Bocas del Toro.

### **1.5. Alcance, delimitación y limitaciones**

Muchos han sido los factores que, de alguna manera positiva y negativa han influido en la consecución de lo propuesto en la presente investigación, durante el periodo que se realizó.

A continuación, se presenta de manera precisa lo que se estudiará, en función del tiempo, la población en donde se realiza el estudio y el orden en que se abordarán los temas.

El alcance previsto para esta investigación será la aplicación del índice de competitividad de viajes y turismo como modelo para evaluar la competitividad de la industria hotelera mediante el desarrollo sostenible del turismo en Bocas del Toro.

Existen muchas investigaciones relacionadas con el Caribe, a nivel internacional por lo que es necesario ubicarse en el contexto correspondiente a la realidad de El Caribe panameño y las comunidades del litoral caribe de la Provincia de Bocas del Toro en la República de Panamá.

Evidentemente, la información que recopilará puede estar restringida por clima, la distancia a la que se encuentra esta provincia, igualmente la resistencia de los expertos en materia de servicios de hospedaje, prestadores de servicios turísticos y colaboradores; frente al instrumento utilizado para la recolección de datos que se pretenden realizar.

La aparición del Covid-19 ha limitado a los países a nivel mundial, ya que como medidas de mitigación para esta pandemia ha sido necesario aplicar cuarentenas por periodos muy largos, además, esta situación produjo una desaceleración en las economías de todos los países; indudablemente esto se verá reflejado en el área de estudio impactando en la accesibilidad y disposición de los empresarios que pudieran apoyar esta investigación ya que la mayor parte de estas empresas hoteleras se encontraban sin operación lo que obligó a cambiar las fechas para aplicar la encuesta a partir de su apertura y por otro lado, el aspecto económico tendrá una afectación directa por el aumento de los costos en los traslados y otros servicios necesarios para realizar o ejecutar el trabajo de campo imprescindible para esta o cualquier investigación.

## **1.6. Hipótesis de trabajo**

A continuación, se presentan las Hipótesis de trabajo para esta investigación:

### **1.6.1. Hipótesis**

H<sub>1</sub>: La competitividad de la industria hotelera puede producir un impacto en su desarrollo sostenible de las comunidades costeras de Bocas del Toro.

H<sub>2</sub>: Existe una la relación entre la competitividad de la industria hotelera y el desarrollo sostenible en las comunidades costeras de Bocas del Toro.

H<sub>3</sub>: Un modelo competitivo de la oferta de servicios hoteleros incide en el desarrollo sostenible en las comunidades costeras de Bocas del Toro.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL Y CONTEXTUAL**

## **2.1. Marco teórico conceptual**

El marco teórico presenta los elementos conceptuales que sustentan y esclarecen el tema investigado y de igual forma se realiza una explicación lógica, de aquellos hallazgos sobresalientes que resultaron de investigaciones previas como fundamento a la presente investigación.

Esta investigación tiene relación con varios conceptos que le dan un matiz característico ya que, al estar vinculado a la industria hotelera, los servicios de hospedaje o alojamiento público y el desarrollo sostenible de las comunidades en la zona costera de la Provincia de Bocas del Toro en la República de Panamá, es necesario aportar algunos puntos de referencia conceptual, como a continuación de describen:

### **2.1.1. Definición de Turismo**

En cuanto al concepto de Turismo se obtuvieron las siguientes definiciones al analizar en las fuentes documentales:

El ente más importante en términos de la actividad turística, como lo es la organización que rige el turismo a nivel mundial, quienes definieron el concepto de turismo así:

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de

residencia habitual por motivos personales o de negocios/ profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico. (OMT, 2015, párr. 2)

Por otra parte, este organismo señala que esta actividad es uno de los sectores económicos que mayor dinamismo ha tenido en los últimos años.

Las llegadas de turistas internacionales registraron un notable aumento del 6% en 2018 hasta alcanzar un total de 1.400 millones, las llegadas de turistas superaron los 1322 millones de llegadas de turistas que se registraron en 2017 a nivel mundial. (OMT, 2019, parr.1)

A través, de los años son muchos los autores que expresan la enorme dificultad de unificar la definición de este concepto, por ejemplo: es muy difícil definir este concepto debido a las connotaciones que se puede tener en función de las diferentes disciplinas desde donde se observe o estudie y los enfoques de cada profesional que aborde la temática (Alcívar, 2018, p.11).

A continuación, otros escritores hacen un aporte con respecto a la definición del concepto turismo, en primera instancia indican que es una acción que implica trasladarse del lugar en donde viven a otro distinto, por más de un día y menos de un año por diferentes motivaciones sin ningún ánimo de lucrar y que además consumen los servicios y productos afines al sector, estableciendo relaciones de tipo social, económica, culturales y de protección al entorno de manera que garanticen sus necesidades, expectativas y ayuden al desarrollo de la zona (González & Mendoza, 2014, pp.32-33).

Otro escritor, como lo es, Acerenza (2012) quien plantea el problema que ha existido para la definición del concepto turismo, por cual se expresa de la siguiente manera:

Dado el carácter complejo del turismo, que tiene ramificaciones en varios sectores y es por tanto objeto de estudio en distintas disciplinas académicas, existe aún ausencia de una definición conceptual que lo precise y distinga de otras actividades. Como se ha visto, las diferentes conceptualizaciones que se han dado en los distintos campos de estudio teórico del turismo responden en realidad a la visualización particular de las disciplinas en las cuales se ha encarado su estudio. En algunos casos incluso es posible observar discrepancias conceptuales respecto al turismo dentro de una misma disciplina (pp.23-24).

No se deben olvidar las definiciones clásicas como la que ofrece De la Torre Padilla (1980, citado por De la Torre 1989 que dice lo siguiente:

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 desde su lugar habitual de residencia a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural (p.33).

Es necesario, puntualizar que más allá de la conceptualización tradicional del turismo, en donde se sugiere que esta actividad implica el desplazamiento de personas de manera temporal y voluntaria a lugares de interés que no sean habituales o de normal tránsito por trabajo o domicilio. Es necesario tener en cuenta que para este concepto las relaciones

humanas de aquellas comunidades receptoras, los turistas y las empresas que prestan sus servicios buscando satisfacer las necesidades de los visitantes o turistas y la rentabilidad, son la razón de su existencia.

Más aun, se debe entender que como actividad el turismo resulta importante para la sociedad, la cultura y la economía. Es claro, que el turismo aumenta las inversiones en construcciones de infraestructura y planta turística, que, además, genera cierto nivel de desarrollo en las áreas o comunidades involucradas, como por ejemplo los servicios de transporte, así como también aumenta las divisas percibidas por el Estado y empresas turísticas, los índices de desempleo disminuyen lo que en teoría genera bienestar en las comunidades afectadas o beneficiadas.

Como se puede inferir, desde la óptica cultural, el turismo es útil porque eleva el nivel de apreciación y respeto por la cultura, las tradiciones, los hechos históricos, las características geográficas y otros aspectos poco valorados por los miembros de las comunidades y turistas en general.

Por último, cabe destacar que actualmente cobra mayor importancia la realización de prácticas turísticas amigables con el ambiente y con una participación activa de las personas de las comunidades que reciben a turistas y que se benefician de las bondades de esa actividad, que implica un contacto humano responsable, tolerante, participativo y respetuoso.

### **2.1.2. Conceptualización de Caribe**

Para comenzar es importante mostrar a continuación una delimitación geográfica del Caribe ya que el turismo moderno se caracteriza por una continua tendencia a visitar nuevos destinos, lo que ha impulsado la diversificación del producto turístico, y la creciente competencia entre los destinos. Es evidente entonces que, durante años, el turismo se ha caracterizado por su concentración en áreas litorales, sobre todo en el denominado Caribe y en lugares en donde existen cursos de agua, específicamente durante el verano o época seca, para descanso y recreación.

A continuación, se presentan diferentes conceptualizaciones en torno al concepto del Caribe.

El Caribe se constituye por una pequeña superficie controlada por cuatro estados entre ellos el Reino Unido, los países Bajos, Francia y Estados Unidos, esta región posee una gran concentración y diversidad cultural debido a la influencia de estos países, que además consideran a esta región un área geográfica con gran valor estratégico, esto no los describe (Gallego 2015, p.21).

De manera puntual, Dachary y Arnaiz (1998 citados por Palafox et al. 2014). afirman que:

El mar Caribe con sus islas y su área continental conforman la zona conocida como cuenca del Caribe, es una vasta extensión que une a los dos extremos del continente americano, en esta región fue el asentamiento de importantes pueblos en la época prehispánica como los Mayas, los Arawacos y los Caribes entre otros (p.42).

Otro punto de vista, más integral, lo presenta Lasarre (1974) citado por Caribbean Atlas (2013) quienes dicen lo siguiente “El Caribe, se define generalmente como una entidad espacial propia, en particular como una región. Su interés en definirla de tal modo radica en su importancia cultural, pero también política, y ambiental" (parr.1).

Por su parte, Caribbean Atlas (2013) indica que las definiciones sobre el Caribe son muchas y que dependen del enfoque de su análisis, pero que en todas estas definiciones se asumen el concepto de región para definirla (párr.1).

Mientras tanto a nivel local en Panamá, se hace una explicación sobre El Caribe en las palabras siguientes: generalmente se relaciona al caribe con las islas o el área insular, señala que incluye las Antillas mayores y menores, que hace algunos esto cambio al incluirse a todos los países bañados por este mar y que además incluye países de centro, norte y sur de América (Pérez, 2016, parr.1).

Refiriéndose a El Caribe y su importancia política y económica, Molina & Pedraza, (2010, citados por Palafox, et. al. 2014). señalan que es “En la actualidad, es una de las regiones económicas y políticamente más importantes del mundo, es uno de los paraísos turísticos y fiscales del orbe” (pp.42-43).

En el caso particular de la ubicación de la República de Panamá según el Atlas ambiental del Ministerio de Ambiente (Mi Ambiente, 2010) se puede decir que:

Está ubicada en la zona intertropical próxima al Ecuador terrestre en el Hemisferio Noroccidental, entre las coordenadas 7°12'08" (en la isla Jicarita al sur de Coiba, Provincia de Veraguas) y 9°38'46" de latitud norte (en la isla Tambor, frente a la costa

de la provincia de Colón), 77°09'24" (en el hito 10-Alto Limón, en el límite de la República de Panamá con la República de Colombia) y 83°03'07" de longitud oeste (hito auxiliar 60 situado en el límite de Panamá con la República de Costa Rica). Panamá limita al Norte con el mar Caribe, al Sur con el océano Pacífico, al Este con la República de Colombia, y al Oeste con la República de Costa Rica (p.12).

De lo anterior, se desprende la representación icónica o significado que según el autor de la presente investigación podría tener El Caribe para los turistas: El Caribe representa el contagioso ritmo del calipso, el ritmo o música soca, el reggae, recuerda a Bob Marley y los grandes éxitos que lo inmortalizaron, trae la mente las seductoras formas de las frutas tropicales, incluyendo las pipas o cocos tan refrescantes para todo aquel que esté sediento, sus transparentes aguas y característico color turquesa que permiten ver bajo sus aguas a muchos metros de profundidad, la sonrisa perlada de un niño afrodescendiente, mujeres hermosas de figuras esculturales y piel de ébano, hermosas playas de arenas blancas tan suaves que invitan a descansar eternamente en ellas, la brisa del mar que cubre y produce un sueño casi inmediato, una gastronomía caracterizada por los productos del mar o mariscos, una fiesta interminable conociendo personas alegres y excelentes anfitriones, un lugar idílico para pasar las vacaciones soñadas en compañía de familiares y amigos, paz y sosiego a todos los problemas, que se navega por aguas casi inmóviles y poco profundas, desconectarse del mundo abandonándose en sus casi vírgenes y escondidos; un lugar sin fronteras aparentes en donde no existen los conflictos y reina la paz.

### **2.1.3. Definición de servicios de hospedaje o alojamiento públicos (industria hotelera)**

Para los efectos de la legislación panameña se entiende que los conceptos de hospedaje o alojamiento son sinónimos por lo que no hace distingo entre ambos términos, es por esto que de acuerdo al Instituto Panameño de Turismo<sup>1</sup> (Ley 74,1976), por la cual se regula el servicio remunerado de hotelería y hospedaje público en su artículo primero define hospedaje o alojamiento público así: “Entiéndase por hospedaje o alojamiento público el uso y goce pacífico, retribuido en dinero de habitación y servicios complementarios anexos de los establecimientos destinados a ese efecto” (art.1).

En el diccionario Definición ABC en su sitio web se puede encontrar la definición para el concepto hospedaje en los siguientes términos: es el servicio que le presta a turistas y que consiste en que una o varias personas puedan acceder a un albergue por un precio por el cual por uno de los tipos que exista, también tiene relación con el concepto de hospedar o recibir a viajeros lo que implica la atención por sus anfitriones (definicionabc 2010, párr. 1-3).

De acuerdo con, Raya & Izquierdo (2011) el alojamiento turístico se define como:

Aquellas empresas o establecimientos que facilitan de forma habitual y profesional, en contraprestación de un precio, el servicio de habitaciones, con la posibilidad o no de ampliar el servicio de manutención, así como a otros complementarios a los anteriores, y generalmente en relación directa de cantidad y calidad con la clasificación del establecimiento (p.500).

---

<sup>1</sup> Actualmente esta institución estatal tiene el nombre de Autoridad de Turismo de Panamá

A partir de lo anterior, se entiende por actividad turística de alojamiento la ejercida por las empresas que presten servicios de hospedaje al público mediante precio, de forma profesional, bien sea de modo permanente o temporal, con o sin prestación de servicios complementarios.

Entonces, en base a las afirmaciones anteriores se puede decir que hospedaje o alojamiento públicos está relacionado con aquellas empresas que se dedican de manera especializada y habitual a ofrecer hospedaje, alojamiento o residencia, mediante el pago de costo previamente establecido, a las personas que lo necesiten o requieran cuando así lo soliciten mientras visitan un sitio de interés ya sea por razones de índole personal, familiar o social, que además puede incluir o no algunos servicios complementarios. Es la actividad de brindar el servicio de hospedaje con o sin prestación de valores complementarios a los turistas que, siempre que pueda satisfacer las necesidades básicas de los turistas.

#### **2.1.4. Definición de Turismo en Comunidades Costeras e Insulares**

Con respecto al concepto de Turismo en Comunidad Costeras e Insulares, se ha encontrado información importante como la presentada por Benseny, et al. (2015) quienes describen cómo se desarrolla Turismo en Comunidad Costeras e Insulares explicando que esto implica un elevado consumo de suelo para las prácticas de recreación, transporte y reorganización del territorio, la sociedad y su economía, poner en valor estas áreas implica

ponerlos en valor y equiparlos para ofrecer servicios básicos y complementarios para el turismo y la infraestructura, servicios urbanos que garanticen su sostenibilidad (p.20).

Partiendo de los planteamientos presentados anteriormente, se puede decir que el Turismo en Comunidades Costeras e Insulares se desarrolla en función de la maravillosa belleza, la riqueza cultural y la gran diversidad de las zonas costeras o insulares que hacen de las mismas el destino vacacional preferido de muchos turistas o visitantes nacionales o extranjeros. De ahí que este tipo de turismo se convierta en un importante polo de desarrollo para el sector turístico.

Adicionalmente, se entiende que la oferta de servicios de hospedaje o alojamiento público se concentra en las costas cercanas a las mejores zonas de playa, corales o ecosistemas marinos costeros y comunidades presentes en su entorno con los atractivos sociales y culturales correspondientes sin que este desarrollo de actividades relacionadas al turismo produzca impactos negativos, que por lo contrario sea sostenible e integrador.

### **2.1.5. Definición de Desarrollo Sostenible**

Mucho tiempo ha pasado desde la aparición del concepto de desarrollo sostenible; a pesar de ello y la gran cantidad de publicaciones que se han realizado, no hay un acuerdo respecto a lo que significa realmente, de allí que existen numerosas definiciones que pueden variar según sea la disciplina, el modelo o la corriente que sirva para intentar definirlo.

Este concepto lo definió formalmente por la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y Desarrollo (1987) de las Naciones Unidas como aquel desarrollo que sea sostenible, que satisfaga las necesidades de las generaciones presentes y que no comprometa la capacidad de las futuras generaciones al satisfacer las propias (p. 23).

Algunos autores como Mazaro & Varzin, (2008, citado por Castrillón, et. al 2015) explican que "En este contexto, el interés por el conocimiento de los factores determinantes de competitividad de los destinos turísticos y, sobre todo, la inserción de la variable sostenibilidad como condicionante estratégico, ha dado lugar a la existencia de distintos modelos conceptuales"(p.102).

Siguiendo este mismo orden de ideas, se describe acerca del desarrollo humano que la existencia y el desarrollo humano sostenible puede ir de la mano a fin de garantizar empleos y medio, indica que los especialistas aseguran no se logrará alcanzar una verdadera calidad de vida sin conservar el medio ni conservar los empleos futuros, que su conceptualización y práctica debe mirarse desde distintos enfoques como los son la comunidad, empresas públicas y privadas y los individuos que las constituyen; se debe adecuar la región haciendo los análisis correspondientes y que tome en cuenta la equidad y conservación de los recursos que poseen (Zamorano, 2002, p.20).

Además, Ríos & Barbosa, (2012, citados por Velandia 2016) afirman que "se han demostrado los problemas asociados con el turismo en diferentes destinos y la necesidad de conocer la actitud de los residentes al respecto para garantizar un grado de sustentabilidad del destino turístico" (p.76).

En relación con el Desarrollo Sostenible en las zonas urbanas se menciona que se debe promover constante y ordenadamente el bien común, en función de la satisfacción y necesidades de la comunidad con visión de progreso y desarrollo de cara al futuro las generaciones futuras (Avedoy & Chávez, 2012, p.79).

Asimismo, el Desarrollo Sostenible: “se basa en la idea de que es posible conservar el capital natural y cultural sin comprometer el futuro, y que esta aspiración puede ser compatible con el derecho al desarrollo en el presente” (Virgen, 2014, p.157).

Desde una perspectiva de causa y efecto, se señala que el turismo es una actividad tan antigua como el ser humano, que solo hace pocos años acelerar su crecimiento producto del aumento en infraestructuras y telecomunicaciones, esto ha estado relacionado con la búsqueda de economías de escala y la reducción de costos y estandarización de los productos (Huertas, 2016, p.55).

Agrega Huertas (2016) que:

Lo anterior originó el replanteamiento del concepto del Turismo, su incidencia en la sociedad y la necesidad de integrar el concepto de sostenibilidad. Por tanto, fue prioritaria la búsqueda de equilibrios entre las necesidades socioeconómicas y la disponibilidad de los recursos naturales y ambientales, tanto los actuales como los del futuro (p.56).

En torno al concepto de desarrollo sostenible, Martínez (2018) se expresa en los siguientes términos:

El concepto de desarrollo sostenible, enmarcado en los principios de sustentabilidad, se inscribe en conseguir un equilibrio entre las metas socioeconómicas y ambientales, consistiendo en el objetivo general en conseguir que la producción y el consumo de bienes sea duradero y que el desarrollo contribuya al uso racional de los recursos naturales, de la misma manera que la gestión eficaz de los ecosistemas (p.38).

Recientemente y sobre este mismo tema los investigadores Bernal et al. (2019) señalan que:

El Desarrollo Sostenible es un tópico que las empresas toman en consideración y es notable en el incremento de campañas publicitarias a cerca del cuidado al medio ambiente; este es provocado por la creciente preocupación en la sociedad en general sobre el calentamiento global y el deshielo de los polos (p.218).

En síntesis, este concepto a través de los años ha generado un sinnúmero de aproximaciones conceptuales, pero en general todas ellas apuntan al mismo propósito de aquel desarrollo que sea capaz de satisfacer las necesidades básicas de las personas, pero compatible con una explotación racional, nacional o del planeta, que cuide el ambiente, de tal manera que conserve y de ninguna manera comprometan o dañen los recursos naturales, culturales o creados por el ser humano para las futuras generaciones. Es importante anotar que este desarrollo debe tomar en cuenta a las personas en sus comunidades y el derecho a participar de las decisiones en torno a estos desarrollos.

### **2.1.5.1. Modelos de Desarrollo Sostenible**

En 1972 las Naciones Unidas organizó la Conferencia Mundial sobre Medio Ambiente en Estocolmo, de ella surge el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), a partir de allí se toma una postura crítica hacia las cuestiones ambientales y su relación con el desarrollo.

Más tarde en 1987 se retoma el tema con una visión un tanto diferente y con mayor coherencia e integralidad la Comisión Mundial para el Medio Ambiente y Desarrollo (ONU, 1987) presenta el reporte “Nuestro futuro común” a la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo ante el pleno de la Asamblea General de las Naciones Unidas por la Ministra Noruega Gro Harlem Brundland, en este documento se presentó el término de Desarrollo Sustentable y establece algunos lineamientos para el mismo (pp.1-2).

Luego, en 1992 se realizó la Cumbre Mundial sobre Medio Ambiente celebrada en Río de Janeiro, y en esta ocasión aparece el concepto de sustentabilidad como un tema central de discusión, se acepta que el desarrollo puede satisfacerse las necesidades sin la degradación ambiental, se indica que este desarrollo se debe fundamentar en la racionalización de los recursos. Además, se señala que se debe tener en cuenta principios de equidad, entre ellos el económico, social y ambiental (ONU, 1992, p.1).

Para el año de 1994 la Organización Mundial del Turismo consideró fundamental para la implantación del Programa 21, también conocido como Agenda 21 generado en la Cumbre Mundial sobre Medio Ambiente celebrada en Río de Janeiro, solicitando así que los

centros turísticos cumplieran una serie de requisitos para garantizar la sostenibilidad de sus actividades y los recursos de sus entornos.

En 1995 la Carta de Lanzarote (Islas Canarias) supone la afirmación definitiva de los lazos de la sostenibilidad, la conservación y el desarrollo de los recursos, y el papel central del turismo para el desarrollo de muchas localidades a nivel de la geografía mundial y muy particularmente de los países menos desarrollados con una variada riqueza de flora, fauna, paisajes y elementos culturales, la Carta Mundial del Turismo Sostenible establece 18 principios que tratan de poner los fundamentos para una estrategia turística mundial basada en el desarrollo sostenible (OMT, 2019, pp.129-133).

A partir de estos antecedentes a través de los años se han planteado una serie de modelos que permiten el abordaje y análisis de este tema, a continuación, algunos de ellos:

**Tabla 1.***Modelos relacionados con el desarrollo Sostenible.*

Modelo	Descripción	Indicadores
Modelo de Gestión del Desarrollo Sostenible	Se derivan del muy conocido concepto de Desarrollo Sostenible, que aparece formulado por primera vez en un documento oficial “Nuestro Futuro común”, elaborado por la Comisión Mundial de Medio Ambiente y Desarrollo (1987) de la ONU en el conocido Informe de Brundtland.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crecimiento económico,</li> <li>• Tecnologías ecológicamente racionales.</li> <li>• Mejor gestión de recursos naturales.</li> </ul>
Modelo de La ecología política (de Lipietz)	Este modelo plantea que: La idea de desarrollo sustentable tiene una doble dimensión. En el tiempo presente, supone que este modelo de desarrollo responde a las necesidades de cada uno. En perspectiva, supone que este modelo pueda durar. El desarrollo sustentable incluye también la idea de redistribución (o de justicia social) porque propone un orden en la satisfacción de las necesidades: empezar por lo que menos tienen (Lipietz, 2002, p.6).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redistribución o de justicia social.</li> <li>• Propone un orden en la satisfacción de las necesidades.</li> </ul>
Modelo Comunitario de Desarrollo Sustentable (MCDS)	No es un modelo global; es decir, no abarca todos los sectores de la sociedad. Más bien, es un modelo diseñado para las comunidades rurales del tercer mundo y más específicamente para las comunidades marginadas y tradicionales. El mismo modelo se basa en la recuperación y el fortalecimiento de las culturas tradicionales y las economías de auto subsistencia, primero para satisfacer las necesidades básicas de las mismas comunidades, y luego para producir un excedente para el mercado. En este contexto, propone que la ciencia sobre todo la agroecología puede desempeñar un papel importante en este proceso (Tetreault, 2004, p.57).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recuperación y el fortalecimiento de las culturas tradicionales.</li> <li>• Recuperación y el fortalecimiento de las economías de auto subsistencia.</li> </ul> <p>Ciencia y agroecología tienen un papel importante.</p>

Modelo	Descripción	Indicadores
Modelo Presión - Estado - Respuesta	<p>Supone que las actividades humanas ejercen una presión en el medio y éste registra los cambios. Por lo tanto, se debe mantener el equilibrio ecológico. Se basa básicamente en la lógica de la casualidad, lo cual significa que presupone las relaciones de acción y respuestas entre las actividades económicas y las ambientales... Este modelo se origina de planteamientos simples: ¿Qué está afectando el ambiente?, ¿Cuál es el estado actual del medio ambiente?, ¿Qué estamos haciendo para mitigar o resolver los problemas ambientales? Cada una de estas preguntas se responde con un conjunto o sistema de indicadores. (Rivas (2009), citado por Bernal, Herrera &amp; Cabada (2019, p. 213)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los indicadores de presión directa o indirecta.</li> <li>• Los indicadores de estado</li> <li>• Los indicadores de respuesta.</li> </ul>

**Nota.** Elaboración propia a partir del Informe “Nuestro Futuro común”, de la Comisión Mundial de Medio Ambiente y Desarrollo (1987), (Lipietz, 2002, p.6), (Tetreault, 2004, p.57), *Rivas (2009, citado por Bernal, Herrera & Cabada (2019).*

Para concluir, con respecto a la actividad turística y el desarrollo sostenible los investigadores (Bernal, Boza, & Madrigal, 2019) señalan que:

Sin importar los beneficios económicos que se puedan obtener con la oferta turística es preciso equilibrar el costo social y el medioambiental, ya que se corre el riesgo de destruir el turismo por un turismo desbordado y mal planificado. Puesto que, se debe trabajar en preservar los recursos naturales y respetar las costumbres y tradiciones de todo destino turístico (p.13).

Es así, que los modelos que se han presentado a través de los años son complejos y no menos en su ejecución o aplicación, por lo cual resulta difícil la obtención de buenos resultados en todos los ejercicios realizados con este propósito de garantizar la sostenibilidad de los recursos para que las futuras generaciones serán más que necesarios.

#### **2.1.5.2. Indicadores de los enfoques de desarrollo sostenible**

En cuanto a, los enfoques e indicadores relacionados con el desarrollo sostenible, muchos son los investigadores que han realizado un abordaje al respecto; por lo que existe información que es valiosa e importante tomar en consideración para el análisis correspondiente en relación con la presente investigación. A continuación, se presentan algunos de estos aportes:

**Tabla 2.**

*Enfoques e indicadores de desarrollo sostenible.*

Enfoque	Descripción	Indicadores
Enfoque de Hartwick-Solow, economía neoclásica	Se basa en que el precio inherente de los recursos, el mismo aumento cuando es escaso aumenta; favoreciendo su conservación, la búsqueda de alternativas para su uso o al desarrollo de nuevas tecnologías para el menor uso del recurso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores de sostenibilidad débil.</li> <li>• El producto nacional neto ajustado ambientalmente.</li> <li>• Sistema de cuentas ambientales y económicas (Propuesta de las Naciones Unidas).</li> <li>• El ahorro neto ajustado (Propuesta del Banco Mundial).</li> </ul>
Sostenibilidad fuerte (Economía ecológica)	Señala que debería sostenerse la estructura y características de los sistemas ecológicos de la tierra, las funciones de soporte de la vida o el acervo de capital natural. Esta sostenibilidad ecológica se representa a través de los conceptos de estabilidad y resiliencia.	<p>Indicadores de sostenibilidad fuerte</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La huella ecológica.</li> <li>• Índice de planeta vivo.</li> <li>• Índice de bienestar económicamente sostenible (IBES).</li> <li>• Indicador de progreso genuino.</li> </ul>
Enfoque del capital natural no decreciente, enfoque del Departamento de Economía de la University College London	Explica que hay cierta posibilidad de sustitución entre el capital natural y el capital hecho por el hombre, pero muchos elementos del capital natural proveen servicios no sustituibles.	<p>Indicador del Departamento de Economía de la University College London</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medición monetaria de los impactos ambientales.</li> <li>• Costos ambientales de proyectos de desarrollo.</li> <li>• Beneficios de los proyectos sombra.</li> </ul>

Enfoque	Descripción	Indicadores
El desarrollo humano sostenible	Extiende el análisis del desarrollo humano y la calidad de vida al estudio del desarrollo sostenible, se basan en el principio del Universalismo o imparcialidad aplicada entre generaciones y en las generaciones sucesivas este enfoque del bienestar se aparta de la visión utilitarista.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicador de desarrollo humano y sostenibilidad.</li> <li>• El índice de bienestar de las naciones.</li> </ul>
Principios prácticos y operativos del desarrollo sostenible	Se plantea que hay incertidumbre sobre los efectos negativos de las acciones humanas sobre el ambiente y a la vez de los cambios ambientales sobre los humanos, incluso algunos de estos efectos pueden considerarse como irreversibles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Principio de precaución.</li> </ul>
El enfoque del estándar mínimo seguro	Quienes deciden como asignar recursos naturales pueden elegir entre explotar un recurso natural o conservarlo, las consecuencias de la explotación pueden ocasionar el riesgo de extinción o agotamiento del recurso natural.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criterio de equidad intergeneracional.</li> <li>• Evitar irreversibilidades.</li> </ul> <p>desarrollo sostenible.</p>
Principios operacionales de Daly	Establece cuatro principios prácticos a seguir para que los países cumplan con el desarrollo sostenible.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los recursos renovables deben extraerse a niveles menores o iguales a la tasa de crecimiento de la población.</li> <li>• Los contaminantes no acumulativos deben definirse la capacidad de asimilación de los ecosistemas y hacer descargas de residuos por debajo de esos niveles.</li> <li>• Las rentas de los recursos no renovables deben ser divididas en ingreso e inversión en investigación.</li> <li>• El control de la escala macroeconómica para minimizar el rendimiento de la materia y la energía de la economía.</li> </ul>
Costo Evitados	Propone mantener un nivel de capital agregado asumiendo que es posible medir en las mismas unidades los diferentes tipos de capital natural y que existe sustitución entre éstos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costos asociados con el deterioro del capital natural.</li> <li>• Medidas biofísicas.</li> </ul>

Enfoque	Descripción	Indicadores
<p>Propuestas operativas de medición del desarrollo sostenible (no están incluidos en ningún enfoque)</p>	<p>Se basa en un conjunto de variables e indicadores y un índice resumen para apoyar las decisiones de política ambiental y la medición del progreso de los países como alternativa al Producto Interno Bruto y al Índice de Desarrollo Humano.</p> <p>Describe de las actividades humanas más importantes que tiene un impacto negativo en el ambiente. El concepto de presión al ambiente es tomado del modelo Fuerza Conductora-Presión Estado-Impacto-Respuesta.</p> <p>Provee de metodología, entrenamiento y otras actividades constructoras de capacidades, dichos indicadores fueron incluidos en los reportes de las naciones a la Comisión u a otros cuerpos intergubernamentales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de Sostenibilidad Ambiental.</li> <li>• Indicadores de Presión Ambiental.</li> <li>• Indicadores de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas.</li> </ul>

**Nota.** Elaboración propia a partir de Arias (2006, pp-203-221).

### **2.1.5.3. Reflexiones finales sobre Desarrollo Sostenible**

En primer lugar, se debe señalar que para medir el desarrollo sostenible se requiere un abordaje muy complejo, considerando no solo los recursos existentes, también a las sociedades que los poseen e intentan utilizarlos en su beneficio, a los administradores del estado que procuran crear las condiciones para la generación de empleos y mejorar la calidad de vida de las personas que están bajo su cuidado.

Además, garantizar el uso de estos recursos requiere de una planificación muy concienzuda que no prive a la sociedad de recibir los beneficios esperados en términos de la economía, oportunidades para todos, equidad y justicia en cuanto al derecho del uso, uso y aprovechamiento renovable de cada recurso. Esto es una responsabilidad de todas las partes interesadas, ya que el resultado final de no lograr acuerdos en torno a la sostenibilidad de los limitados recursos que tenemos no llevaría a perderlos situación que podría ser irreversible.

Dicho lo anterior, se debe reconocer el esfuerzo realizado por las instituciones públicas, privadas, ONG's y las propias comunidades en proteger los recursos naturales a través de áreas o zonas protegidas, mismas que están íntimamente relacionadas con las comunidades y empresas objeto de estudio, estos esfuerzos se deben redoblar a fin de que en el futuro se puedan seguir aprovechando estos recursos de una forma sostenible.

Para finalizar, en cuanto al turismo y su relación con su desarrollo sostenible, tomando en consideración la región de estudio, se puede inferir que la actividad hotelera se soporta en escenarios muy sensibles a cualquier acto que degrade los frágiles ecosistemas presentes y de los cuales se sirven los hoteles para atraer a los miles de turistas que visitan

estas costas, entender que el turismo es una actividad que mal planificada afectaría el desarrollo de las comunidades ya que las mismas dependen hoy en día de las empresas turísticas y su existencia.

### **2.1.6. Definición de Competitividad**

El tema de la competitividad ha sido acogido en todo el mundo, debido a que la apertura económica ha significado nuevas oportunidades de crecimiento, pero también de una mayor competencia entre las empresas y países.

Ahora pues, mirando en retrospectiva son diversas las teorías que se han desarrollado alrededor de este tema, al menos desde que Adam Smith publicó en 1776 su obra maestra “Una Investigación sobre la naturaleza y causas de la riqueza de las naciones” dando fundamento a su Teoría de la Ventaja Absoluta.

En la revisión sobre este concepto se encontraron diversas definiciones de competitividad; algunas muy simplistas y otras no definen el concepto de manera clara. Son frecuentes las citas de los trabajos de Porter (1993); Ritchie y Crouch (1993) y Crouch y Ritchie (1999).

Muchos años después, Porter (1999) dijo que: la teoría clásica fue eclipsada en los sectores y países avanzados por la globalización de la competencia y por el desarrollo tecnológico de éstos (p.170).

Tomando en consideración que la competitividad es un concepto complejo, cuyo abordaje en propiedad inicia en la década de los 80 con los análisis de Michael Porter sobre “ventaja y estrategia competitiva”, a las que considera como la mayor capacidad de producir bienes y servicios, y actuar con éxito en los mercados tanto internos como externos de una economía. Generalmente se ha asociado a la competitividad con otras dos definiciones con la competencia y la ventaja comparativa.

La competitividad consiste en la búsqueda de una posición favorable dentro de una industria, escenario fundamental donde se lleva a cabo la competencia. Su finalidad es establecer una posición rentable frente a las fuerzas que rigen la competencia en la industria, sector o actividad comercial, Porter (2003, p.1).

De acuerdo, con Ferraz, Kupfer y Haguenaer (1996 citado por Medeiros et al. 2019), explican que:

La competitividad puede definirse como la capacidad de una empresa para crear e implementar estrategias competitivas y mantener o aumentar su cuota de productos en el mercado de manera sostenible. Esas capacidades están relacionadas con diversos factores, controlados o no por las empresas, que van desde la capacitación técnica del personal como de los procesos gerenciales-administrativos hasta las políticas públicas, la oferta de infraestructura y las peculiaridades de la demanda y la oferta. (p.8)

Sobre este concepto, existen muchos enfoques distintos, entre ellos el de Michael Porter, que es considerado por muchos como el gurú del tema de la competitividad. Porter (1995): desarrolla la idea de competitividad como “un proceso altamente localizado que

promueve la especialización y la eficacia local; así, cada lugar ofrece ventajas específicas dependiendo de sus diversos factores de atracción, las ventajas competitivas” (p.71-78).

Por ejemplo, este autor plantea que “la competitividad de una nación depende de la capacidad de su industria para innovar y perfeccionarse” (Porter, 1990, p.4).

Por otro lado, Araoz (1997, citado por Ferrada et al. 2014) indica que la competitividad es “el resultado del entretrejido de una serie de factores económicos, geográficos, sociales y políticos que conforman la base estructural del desarrollo de una nación” (p.84).

Son dignos de mencionar enfoques alternos como se distingue el de la visión espacial de Lotero et al. (2009, citado por Home 2016), que plantea como factores determinantes el costo de transporte, comunicación e información, desde la zona productora hasta el mercado; la infraestructura física, social y financiera, y la base de recursos naturales determinada por condiciones agroecológicas (p.18).

Por su parte, Malaver (1998, citado por Lotero, 2017) nos dice que la competitividad es:

La necesidad de las organizaciones de sostenerse y consolidarse dentro de sus mercados, teniendo como indicador el porcentaje de participación de sus bienes y servicios en ellos, a partir de una concepción sistemática que incorpora elementos económicos, empresariales, políticos y socioculturales (p.89).

Además, este autor presentó el enfoque sistémico de la competitividad que se constituye como un proceso de creación colectiva, donde se pueden distinguir cuatro niveles económicos como lo son los niveles meta, macro, meso y micro.

En otras palabras, el concepto de competitividad sistémica permite conocer las prioridades, tomando en consideración la localización de las industrias regionalmente, lo que lleva la comprensión de los factores que determinan un desarrollo industrial exitoso, concentrándose en la importancia de crear nexos entre el gobierno, las empresas y las instituciones, que faciliten las condiciones para este desarrollo.

Por último y no menos importante el Foro Económico Mundial ([WEF] 2019) que ha medido la competitividad entre países desde 1979 la define como en su informe anual así: “Por competitividad nos referimos a los atributos y cualidades de una economía que permiten un uso más eficiente de factores de producción” (p.2).

#### **2.1.6.1. Modelos para medir competitividad**

Existen muchos modelos para medir la competitividad entre ellos el modelo de competitividad de Porter, este modelo hace referencia que las empresas operan en un marco institucional y en países específicos, Porter (1990) afirma que su posición competitiva está influenciada por el entorno del sector al que pertenecen, y que generalmente se encuentra limitado por los siguientes elementos: Condiciones de los factores productivos, condiciones de la demanda, características de las industrias conexas y las estrategias de las empresas (pp.9-10).

El Modelo conceptual de la competitividad del destino propuesto por Crouch y Ritchie, quienes fueron pioneros en la elaboración de contribuciones conceptuales sobre la competitividad de los destinos turísticos, desarrollando el conocido modelo de la competitividad de Calgary, el cual permite el análisis de la competitividad del turismo en una región específica, agregan además que la diferencia fundamental con el modelo de Porter es que este último es más genérico y no permite la cuantificación de las variables estratégicas para mejorar la competitividad, mientras que dicha cuantificación es posible en el Modelo de Calgary (Crouch y Ritchie, 1999, p.150).

El Modelo Integrado de la competitividad del destino turístico es otro de los modelos considerado como uno de los más completos. Dwyer y Kim (2002) nos dice que: Este modelo reúne los elementos principales de competitividad nacional y de las empresas como se propone en la literatura más amplia y los elementos principales competitividad del destino propuesto por varios investigadores en turismo (pp.3-4).

El Índice de Competitividad Global (Global Competitiveness Index), es desarrollado y publicado anualmente desde el año de 1979 por el Foro Económico Mundial, tiene su base en dos índices previos el Índice de Competitividad Empresarial (ICE), desarrollado por Michael Porter e incluido en el Reporte de Competitividad Global 2000, evaluaba dos áreas específicas de la microeconomía: la sofisticación de las prácticas operativas y la estrategia, y la calidad del entorno microeconómico de los negocios y el segundo se denominó Índice de Crecimiento Competitivo (ICC) (Porter, Delgado, Ketels & Stern, 2008, p.43).

Es importante señalar que también existen variantes relacionadas con el turismo como lo es el modelo de competitividad del turismo según Hong; este investigador define la competitividad turística como: “la capacidad de un destino para crear, integrar y ofrecer

experiencias turísticas, incluidos bienes y servicios de valor agregado, considerado importante por los turistas”. Además, agrega que: “estas experiencias sustentan los recursos de un destino y lo ayudan a mantener una buena posición de mercado en relación con otros destinos” (Hong, 2009, p.109).

Este modelo considera indicadores como las ventajas comparativas, ventajas competitivas, y gestión turística y las condiciones ambientales.

Otro modelo que se puede dejar de señalar es el IMD. World Competitiveness Yearbook, este informe que se elabora desde 1989, incorpora 235 indicadores de cada una de las 63 economías clasificadas. Con ellos establece un ranking de países por competitividad, que tiene en cuenta una amplia gama de indicadores cuantitativos, como el desempleo o el PIB y el gasto público en salud y educación, así como datos cualitativos de una encuesta de opinión que abarca temas como la cohesión social, la globalización o la corrupción. Se centra en analizar el ambiente económico y su rol para construir la capacidad competitiva de una nación. Su aporte reside en mostrar los factores recurrentes asociados a una economía competitiva y destacar las debilidades de cada país.

La competitividad proporciona el marco para cuantificar el resultado de abordar estos desafíos desde una perspectiva de país. En definitiva, nos permite reconocer los factores que facilitan la prosperidad. Y así es como esperamos que se utilicen e interpreten nuestros rankings: la competitividad es tanto una herramienta como un objetivo de la política económica (IMD, 2020, párr.2).

Otro de los modelos para evaluar la competitividad lo desarrolla el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC, 2020) que, durante los últimos 30 años, ha realizado

investigaciones sobre el impacto económico de los viajes y el turismo en 185 países. Además, representa al sector de viajes como al turismo a nivel mundial y tienen más de 200 directores ejecutivos, directores y presidentes de las principales empresas de viajes y turismo del mundo de todas las geografías que abarcan todas las industrias. WTTC trabaja para crear conciencia sobre los viajes y el turismo como uno de los sectores económicos más grandes del mundo, respaldando uno de cada 10 puestos de trabajo en todo el mundo (p.1).

El Índice de competitividad de viajes y turismo del Foro Económico Mundial (ICVT-FEM o TTCI-WEF) se centra en medir los factores y políticas que hacen atractivo el desarrollo del sector de viajes como el turismo en los países, aunque no define un concepto; su índice se compone de 4 subíndices y 14 pilares en la actualidad.

El modelo para medir la competitividad del Fondo Económico Mundial (WEF, 2016): Identifica la competitividad de un país como “el conjunto de instituciones, políticas y factores que determinan el nivel de productividad de un país”, agrega además que lo que “hace a un país competitivo es considerar cómo promueve nuestro bienestar realmente (p.1).

### **2.1.6.2. Indicadores de los modelos de competitividad**

La competitividad se puede medir a través de la capacidad que poseen las organizaciones para mantener o mejorar su posición relativa en un entorno de constante enfrentamiento por la permanencia en el mercado. (Bernal et al. 2019, p.3).

En torno a la afirmación anterior se presenta la Tabla 3 una aproximación de los modelos e indicadores de competitividad identificados en esta investigación:

**Tabla 3.**

*Modelos e Indicadores de Competitividad.*

<b>Modelos</b>	<b>Indicadores</b>
Porter (1990) Ventaja competitiva está influenciada por el entorno	<ul style="list-style-type: none"><li>• Condiciones de los factores productivos.</li><li>• Condiciones de la demanda.</li><li>• Características de las industrias conexas.</li><li>• Estrategias de las empresas.</li></ul>
Modelo de la competitividad de Calgary, por Crouch y Ritchie (2003)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Análisis de la competitividad del turismo en una región específica.</li><li>• Permite la cuantificación de las variables estratégicas para mejorar la competitividad.</li></ul>
Modelo Integrado de la competitividad del destino turístico Dwyer y Kim (2002)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Este modelo reúne los elementos principales de competitividad nacional y de las empresas y los elementos principales competitividad de un destino turístico.</li></ul>
Modelo de competitividad turística de Hong (2009)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Este modelo considera indicadores como las ventajas comparativas, ventajas competitivas, y gestión turística y las condiciones ambientales.</li></ul>
El Índice de Competitividad Global (Global Competitiveness Index) <u>Foro Económico Mundial</u>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Microeconomía: la sofisticación de las prácticas operativas y la estrategia, y la calidad del entorno microeconómico de los negocios.</li><li>• Macroeconómico: la calidad del ambiente macroeconómico, el estado de las instituciones públicas y la preparación tecnológica.</li></ul>

Modelos	Indicadores
IMD. World Competitiveness Yearbook,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorpora 235 indicadores de cada una de las 63 economías clasificadas.</li> <li>• Establece un ranking de países por competitividad,</li> <li>• Toma en cuenta indicadores cuantitativos, como el desempleo o el pib y el gasto público en salud y educación.</li> <li>• Así también, utiliza datos cualitativos de una encuesta de opinión sobre la cohesión social, la globalización o la corrupción.</li> <li>• Se centra en analizar el ambiente económico y su rol para construir la capacidad competitiva de una nación.</li> </ul>
Modelo para evaluar la competitividad Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC, 2020)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investiga sobre el impacto económico de los viajes y el turismo en 185 países.</li> <li>• Mide el impacto directo, indirecto e inducido de los Viajes y el Turismo.</li> <li>• Contribución al PIB mundial.</li> <li>• Puestos de trabajo.</li> <li>• Cantidad de visitantes viajando.</li> <li>• Exportación de servicios a nivel global.</li> <li>• Inversión de capital.</li> </ul>
El Índice de competitividad de viajes y turismo del Foro Económico Mundial (ICVT-FEM)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su índice se compone de 4 subíndices y 14 pilares en la actualidad, contiene 90 indicadores que asignan una valoración de 1 a 7, a partir de este promedio se obtiene un promedio que luego se ubica en un ranking mundial.</li> <li>• Mide los factores y políticas que hacen posible el desarrollo sostenible del sector turístico y que contribuyen directamente al desarrollo y competitividad de los países.</li> </ul>
Modelo CEPAL Mandeng, O. J. (1991).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) ha elaborado una metodología denominada Análisis de la Competitividad de los Países en 2000.</li> <li>• Esta metodología se basa en un extenso banco de datos de estadística de comercio exterior de los países miembros de las naciones unidas.</li> </ul>

Modelos	Indicadores
Banco Mundial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de Competitividad Doing Business.</li> <li>• Índice Enterprise Survey o Encuesta empresarial.</li> <li>• Índice Investing Across Borders o inversión fuera de fronteras.</li> <li>• Encuesta sobre el Clima de Inversión.</li> <li>• Indicadores de Desempeño Logístico.</li> <li>• Indicadores de Gobernabilidad Global.</li> </ul>

**Nota.** Elaboración propia a partir de Mandeng (1991, pp.7-10). Ritchie y Crouch (1993, p.150), Porter (1999, pp.9-10), Crouch y Ritchie (1999, p.150), Dwyer y Kim (2002, pp.3-4), Hong (2009, p.109), Porter et al. (2008, p.43), (WEF, 2016, p.1), IMD.World Competitiveness Yearbook (2020 parr.2), WTTC (2020, p.1), BM (2020, p.1). Continuación...

Siguiendo este hilo de ideas se hacen las siguientes reflexiones finales: en la actividad turística, las estrategias adoptadas por las empresas para el logro de una mayor competitividad deben estar basadas en un análisis confiable de todos los escenarios posibles; tomando en consideración a las comunidades, otros prestadores de servicios, a los turistas, las condiciones económicas del país, las infraestructuras existentes como aquellas que no existen, los datos estadísticos históricos de la actividad de la cual se participa, los elementos políticos y su influencia en el entorno de los negocios, las problemáticas sociales visibles y no visibles, la idiosincrasia propia de los miembros de las comunidades, el clima y cultura organizacional de las propias empresas y aquellos aspectos ambientales que podrían verse afectados por prácticas empresariales inadecuadas.

Es importante señalar que, en la actualidad se debe tener certeza de las decisiones que se habrán de tomar para logra el crecimiento de sector turístico al que se pertenece y de todo el conglomerado de quienes comparten los nichos de mercado existentes.

Además, se debe conocer todo aquello que pueda afectar o fortalecer la competitividad de las empresas con el propósito de planificar estrategias adecuadas y sostenibles para asegurar el futuro y solidez de la empresa. Se hace necesario utilizar las herramientas que ya se han creado para diagnosticar la situación de un país o región en torno a su competitividad, esta revisión permite anticiparse al mercado potencial como a garantizar la oferta de servicios, la calidad, disponibilidad y efectividad en la prestación de servicios y valores agregados; ya que, de no hacerlo correctamente, otros estarán dispuestos en asumir esta responsabilidad en su propio beneficio.

Por lo anterior, se debe decir que alcanzar un grado de competitividad real y duradero es un compromiso ineludible para las empresas si quiere sobrevivir en uno de los sectores

más complicados y caracterizado por la capacidad de adaptación a los cambios de todos los que participan en busca de mantener su cuota de mercado o acrecentarla día con día.

Por último, se señala que en función de la fuerte relación que existe entre la actividad turística nacional e internacional al igual que la necesidad que tienen las empresas de ser competitivas para ser exitosas en el presente y futuro, se ha tomado como referente para esta investigación el índice de competitividad de viajes y turismo que ha desarrollado el Foro Económico Mundial, ya que a través de este modelo y sus adecuaciones al contexto de esta zona, se podrá conocer el grado competitividad existente en las empresas hoteleras de la región costera de Bocas del Toro.

## **2.2. Marco teórico contextual**

### **2.2.1. Aspectos generales**

En este apartado se presenta los argumentos que servirán de referencia para ubicarse en el contexto en donde se realizó la investigación

**Características del Turismo:** Con respecto al turismo y sus características se ha encontrado el siguiente apoyo teórico en Raya et al. (2011) quienes explican que: la industria turística se conforma de la interrelación entre las empresas al servicio de viajeros nacionales o internacionales, es la conexión entre las empresas que tienen intereses económicos entre sí o características similares o en común (p.5).

También, se debe mencionar la información que aporta Kotler, et al. (2003) quien señala que:

El turismo hoy en día afecta a todos los continentes, países y ciudades. La economía se ve afectada bien por los individuos que viajan fuera del país (disminución de divisas por el gasto efectuado en esos lugares). Los destinos deben decidir qué parte de la industria de servicios turísticos pretenden obtener, ya que el turismo hoy constituye el negocio de mayor y más rápido crecimiento y se espera que se convierta durante este siglo en la mayor industria a nivel mundial. Sin embargo, como cualquier industria, está sujeto a ciclos, modas y a una intensa competencia (p.467).

Siguiendo este orden de ideas, De la Torre (1989) explica que el turismo se relaciona con los turistas y las complejas relaciones que se producen con los prestadores de servicios turísticos, organizaciones públicas como privadas, las infraestructuras y todo recurso necesario para su atención cuando viaja (p.33).

Entonces, se puede decir que viajar implica un sinnúmero de relaciones con empresas turísticas, personas, estas situaciones o acciones para el servicio a los turistas que pudieran ser planificados o no, producirán la satisfacción de los viajeros y el cumplimiento de sus expectativas de viaje.

**Características del El Caribe:** Como ya se ha aclarado, la región del Caribe es un espacio con valor geoestratégico, es una de las más importantes rutas de tipo comercial, por la riqueza natural de sus costas, hoy en día se ha desarrollado mirando hacia el turismo como una alternativa para obtener ingresos de los visitantes que a diario llegan a los países que son

bañados por estas aguas, es importante mejorar y mantener la popularidad que tienen los países frente a los millones de viajeros que optan por viajar a esta zona.

Al respecto, la provincia de Bocas del Toro está localizada al noroeste de Panamá. Una serie de islas caribeñas son parte de ella: Isla Bastimento, Isla Colón (principal), Isla Popa, Isla de San Cristóbal, Isla Cayo Agua, Isla Solarte e Isla Carenero. Desde un punto de vista turístico, la Provincia de Bocas del Toro se identifica con el Archipiélago del mismo nombre sin perjuicio de reconocer que en la zona continental y en el litoral se cuenta con importantes recursos naturales y culturales, actualmente desaprovechados.

Cabe señalar, que al mismo tiempo la oferta turística se ha desarrollado de forma espontánea en las últimas décadas, mostrando una concentración de los establecimientos de alojamiento y actividades en la ciudad de Bocas del Toro y la Isla Bastimentos, que se ubica a una breve distancia en lancha de la ciudad. El crecimiento de la oferta en el Archipiélago y, debido al paso del flujo turístico, procedente de Costa Rica, se ha producido un cierto desarrollo turístico en localidades de paso: la ciudad de Changuinola y Almirante.

Así pues, en términos ambientales, el Caribe panameño cuenta con muchos ecosistemas, parques nacionales como PNM Isla Bastimentos, Humedal de Importancia Internacional San San Ponk Sak, paisajes protegido como El escudo de Veraguas, es parte de la iniciativa denominada Corredor Biológico mesoamericano, archipiélagos y recursos culturales, gastronómicos, que permiten la práctica de actividades recreativas, deportivas y todo tipo de turismo alternativo que no produzca impactos en los atractivos naturales presentes en la zona.

En síntesis, esta región es muy visitada en los últimos años por su gran desarrollo turístico comparable en cuanto a sus recursos naturales con las zonas turísticas más importantes en el mundo ya que poseen una combinación perfecta de naturaleza, autenticidad, gastronomía para la atención de turistas.

**Características de los servicios de hospedaje o alojamiento público (industria hotelera):** En cuanto a las características de esta actividad empresarial las Naciones Unidas (2009) explican que:

El término «alojamiento» se refiere a los servicios prestados por establecimientos comerciales a los visitantes, siendo normalmente la categoría más importante la de «hoteles y establecimientos asimilados», identificada en la CIIU, Rev.4 como 5510 «Actividades de alojamiento para estancias cortas». (p.115)

En este mismo documento de Naciones Unidas<sup>2</sup> (2009) también se hace referencia a todas las actividades económicas explica que alojamiento implica una cortas estancias por días o semanas en hoteles o similares, que el mismo abarca el suministro del espacio, amoblado, limpieza o no de habitaciones, complementos e instalaciones o servicios adicionales, además presenta unas 13 clasificaciones distintas para este tipo de empresas: hoteles, centros vacacionales, hoteles de suites/apartamentos, moteles, hoteles para automovilistas, casas de huéspedes, pensiones, unidades de alojamiento y desayuno, pisos y bungalows, unidades utilizadas en régimen de tiempo compartido, casas de vacaciones, chalets y cabañas con servicio de mantenimiento y limpieza, albergues juveniles y refugios de montaña (p.118).

---

<sup>2</sup> Clasificación disponible a la fecha utilizada y citada por la OMT

Es importante notar que los servicios de hospedaje o alojamiento público se clasifican de muchas formas para los efectos la Autoridad de Turismo de Panamá y ley que regula el servicio remunerado de hotelería y hospedaje público, señalan que “los establecimientos de hospedaje o alojamiento público se clasifican en cinco (5) categorías identificadas con estrellas de acuerdo a las calificaciones internacionales que rigen la materia” (Ley 74, 1976, art.3).

Por otro lado, la ley por la cual se promueven las actividades turísticas y la Autoridad de Turismo de Panamá definen los tipos de empresas de turismo y entre ellas las relacionadas a esta investigación (Ley 8, 1994, art.4), de la siguiente manera:

**Tabla 4.**

*Clasificación de los servicios de hospedaje en Panamá, según la Ley N° 8.*

<b>Tipo de servicio</b>	<b>Descripción</b>
Albergue	Es la instalación de alojamiento localizada en un sitio turístico dirigida a los viajeros, donde el visitante se presta autoservicio de atención en lo relativo a facilidades de comida y hospedaje.
Apart-Hotel	Edificio equipado con los muebles necesarios para ser alquilado a turistas nacionales y extranjeros, con servicio diario de limpieza y facilidades de cocina individual para que los huéspedes se proporcionen el servicio de alimentación.
Cabañas/ Bungalows	Grupo de construcciones individuales, destinados a dar alojamiento en áreas rurales, playas, balnearios y sitios de explotación ecoturística.
Hostal familiar	Es la facilidad turística operada por un individuo o familia junto a las propias habitaciones o casa de los dueños, caracterizado por ser establecimientos pequeños que prestan un servicio personalizado, ofrecen comida tipo casera regional, y su edificación está estrechamente ligada a la arquitectura popular del área.
Hotel	Establecimiento cuya estructura total se dedique al alojamiento público que se construya y equipe especialmente a fin de prestar permanentemente a sus huéspedes, servicios remunerados de alojamiento, por regla general de alimentación y otros afines como oficinas de recepción, sala de estar, teléfono público y prestar servicio diario de limpieza y aseo en las habitaciones y dependencias.
Motel	Establecimiento de alojamiento turístico ubicado en áreas rurales o cerca de las playas o carreteras y que tengan el propósito de prestar al automovilista servicios remunerados de Alojamiento y alimentación.
Sitios de acampar	Áreas destinadas a la explotación del ecoturismo, que estén equipadas de servicios higiénicos, agua potable y materiales de primeros auxilios (p.p. 2-4).

**Nota.** Elaboración propia a partir de la ley que clasifica de los servicios de hospedaje en Panamá (Ley 8, 1994, art.4).

Es importante señalar que el decreto ley que da origen a la Autoridad de Turismo de Panamá agrega el concepto de Bungalows como sinónimo de cabañas (Ley/Decreto 4, 2008, art.3).

En consecuencia, es importante señalar que para todos los tipos de servicios de hospedaje o alojamiento público la ubicación es esencial para su aceptación y éxito en las ventas, que ofrecer actividades y áreas de recreo incentiva a las familias que viajan con sus niños valorando de sobre manera los parques infantiles, o incluso las zonas con césped o áreas verdes.

También, es importante resaltar que estas empresas deben tener características hogareñas, con valores añadidos como, por ejemplo: actividades de todo incluido, planes de alimentación, piscinas, parques acuáticos, igualmente, por un tema de imagen y estética la mayor o máxima limpieza; por último y talvez el aspecto más importante, un personal amable y servicial en todo momento.

**Características de las Comunidades Costeras e Insulares:** En torno a las características de las comunidades costeras e insulares se puede expresar muchas ideas, es por ello que los investigadores Silva, et al. (2018) se plantean las siguientes ideas la zona costera es un ambiente dinámico y es donde se encuentran relacionadas la tierra, la atmósfera, el mar, el agua dulce y contribuye a proteger a los habitantes y su entorno, se encuentra amenazada por el cambio climático y ya existen ejemplos de los daños que se producen, es crítico conservar todos sus elementos para garantizar la continuidad de su aprovechamiento, el incremento del nivel de mar, el aumento de las actividades económicas, el crecimiento de la población degradan y fraccionan las costas, esta combinación de efectos producirá la

reducción de los espacios necesarios para las actividades humanas o la llamada opresión costera, es por ello que se requiere de una zonificación para su manejo más adecuado (p.9).

Contextualizando lo anterior, a la zona de estudio en esta investigación se entiende que las comunidades asentadas sobre el litoral del caribe bocatoreño se han dedicado por muchas décadas a la sobrepesca, la contaminación sus zona costera, además de un desarrollo urbano indiscriminado aun conociendo sus escasos recursos de espacio físico para construcción, es necesario analizar el modo de gestión de las empresas turísticas que se desarrollarán en el futuro o de aquellas que se encuentran en estos sitios, se debe tener un enfoque que combine intereses de las comunidades, la competitividad de las empresas, los recursos y el espacio en las costas a fin de garantizar el futuro del ambiente, el turismo, la pesca, el trabajo y la generación de energía, entre otros.

En resumen, la zona costera bocatoreña está conformada por un espacio de tierra firme variable y un espacio insular compuesto de muchas islas, cayos e islotes de manglar, donde se dan procesos de intercambio entre el mar y la tierra, el cual tiene características naturales, demográficas, sociales, económicas y culturales propias y específicas de los grupos culturales presentes y sus recursos.

Igualmente, esta región posee variados tipos de ecosistemas, abundantes y productivos, con gran capacidad para ofrecer bienes y servicios capaces de sostener actividades económicas como, el turismo, la agricultura, el desarrollo portuario, permitiendo el desarrollo de asentamientos o comunidades muy apreciadas por los turistas que a diario visitan estas zonas costeras.

Características del Desarrollo turístico sustentable: En cuanto al tema de desarrollo turístico sustentable, Lalangui et al. (2017) dicen que:

El turismo sostenible consolida sus bases en hallar el equilibrio entre la actividad económica realizada por las empresas del sector turístico y el medio ambiente con su biodiversidad, de tal manera, que estos últimos se mantengan intactos en su estado natural y no se vean expuestos a los efectos negativos que puede traer el turismo sino es manejado de una manera adecuada (p.150).

Relacionado con este tema, Pérez et al. (2014, citado por Lalangui et al. 2017) explican que:

Como su nombre mismo lo indica está conformado por dos palabras, turismo y sostenibilidad, la primera de ellas como se menciona anteriormente ha sido debatida por varios expertos acerca de sus orígenes, elementos y conformación; sin embargo, ha quedado claramente definida como el conjunto de actividades que realizan las personas en sus viajes a distintos países del mundo (p.150).

En efecto, son muchas las características que debe reunir un desarrollo para que se le pueda considerar sostenible, en función del turismo como actividad económica y que produce impactos por el desarrollo de las actividades inherentes a su esencia, es así como se podrían enumerar algunas de la siguiente manera:

Para finalizar, es necesario buscar las alternativas que permitan que el turismo como actividad económica no produzcan daños en los ecosistemas o entornos naturales próximos a los desarrollos turísticos y asentamientos humanos, que como actividad económica ayude

a mejorar la calidad de vida de los asentamientos humanos y todos sus miembros, que utilice los recursos presentes de manera eficientemente, que las empresas planifiquen y ejecuten al máximo actividades como el reciclaje y reutilización, además del desarrollo e implementación de tecnologías limpias y creen las condiciones para restaurar los ecosistemas dañados por el desarrollo propio de las actividades de las empresas turísticas.

**Características de Competitividad:** Para iniciar, se debe explicar que la incorporación de los principios de competitividad al desarrollo de las funciones, actividades y operaciones de las empresas hoteleras permitiría que estas puedan incrementar su nivel de competitividad, sin embargo, la efectividad con que se apliquen estos principios podría determinar el nivel de esa competitividad que la empresa alcance en el futuro.

Como ya se ha visto, este término competitividad está muy relacionado con las actividades empresariales, políticas y socioeconómicas de una país o región de manera general. Es por ello, que la competitividad tiene relación con la forma de planificar y desarrollar las actividades inherentes a los negocios como a los servicios hoteleros.

Además, la ventaja competitiva de una empresa dedicada a los servicios de hospedaje estaría en sus habilidades, recursos, conocimientos y atributos con los que cuenta la empresa, siempre que sus competidores no los tengan o los posean en menor medida y así puedan obtener un rendimiento mayor en sus operaciones y resultados económicos finales.

Se agrega que en el escenario de la competitividad empresarial se deben realizar análisis de los factores tanto internos como externos, permitiendo que una persona u organización pueda desarrollar ventajas competitivas obteniendo así una posición destacada en su entorno.

### **2.2.2. Contexto geográfico general y unidad de análisis**

Es importante señalar que Bocas del Toro es una de las diez provincias de Panamá, su capital es la ciudad y además distrito de Bocas del Toro. Tiene una extensión de 4.643,9 km<sup>2</sup> y una población de 179,990 habitantes, según la estimación y proyección de la población elaborada por el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC, 2020, p.1).

Como dato adicional, actualmente sus límites son: al norte el Mar Caribe, al sur la Provincia de Chiriquí, al este la Comarca Ngöbe-Buglé y al oeste la hermana República de Costa Rica.

Se debe agregar que, esta provincia ofrece a sus visitantes nacionales y extranjeros una gran diversidad de atractivos turísticos y ambientes naturales, difíciles de encontrar en otras partes del continente: densos bosques húmedos y selvas de características tropicales con una abundancia de flora y de fauna, islas, playas vírgenes que compiten con las mejores que puedas encontrar en El Caribe, arrecifes de coral, aguas transparentes, islotes de manglar, comunidades negroides, indígenas ngäbes, bugleres y naso; delicados ecosistemas y recursos naturales para el disfrute de las futuras generaciones.

En cuanto a la división político-administrativa la provincia de Bocas del Toro está dividida en tres distritos Bocas del Toro, Changuinola y Chiriquí Grande.

**Tabla 5.**

*División político-administrativa la provincia de Bocas del Toro.*

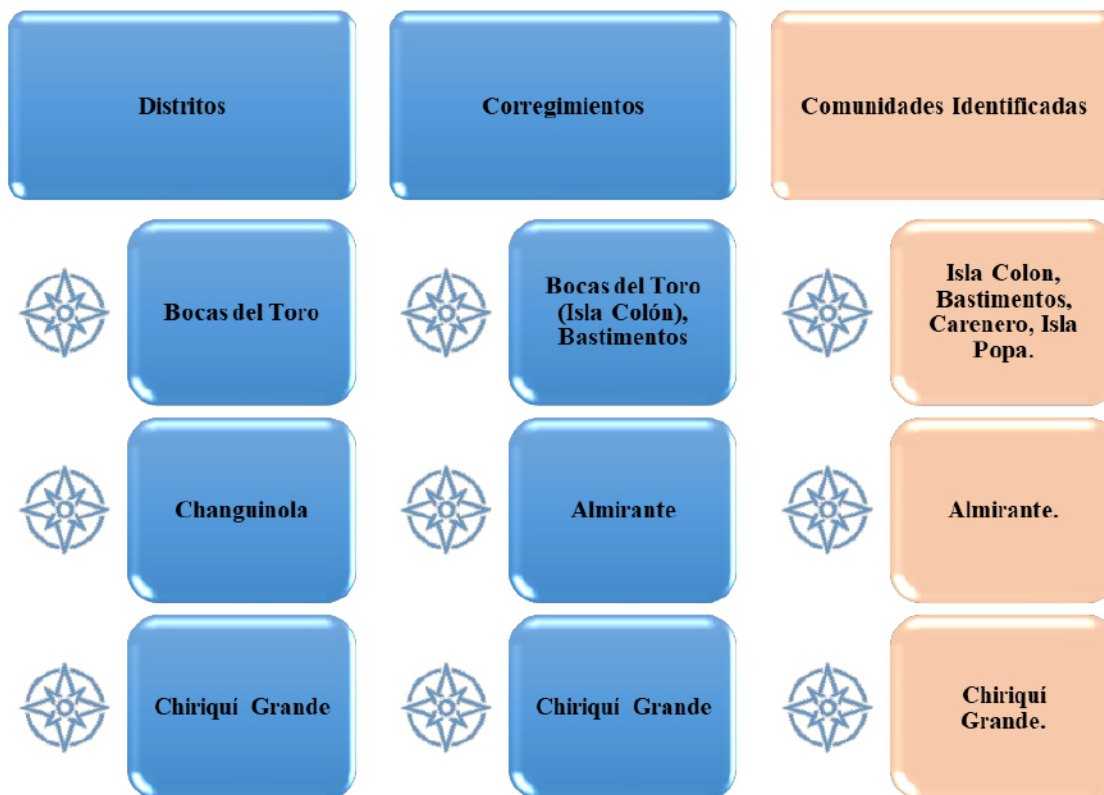
<b>Distritos</b>	<b>Cabecera de Distrito</b>	<b>Corregimientos</b>
Bocas del Toro	Bocas del Toro	Bocas del Toro, Bastimentos, Cauchero, Punta Laurel, Tierra Oscura.
Changuinola	Changuinola	Changuinola, Almirante, Guabito, El Teribe, Valle del Risco, El Empalme, Las Tablas, Valle de Agua, Nance de Risco, Las Delicias, Cochigro, La Gloria.
Chiriquí Grande	Chiriquí Grande	Chiriquí Grande, Bajo Cedro, Miramar, Punta Peña, Punta Robalo, Rambala.

**Nota.** Elaboración propia a partir de los datos del Instituto Geográfico Nacional Thomas Guardia (IGNTG, 2020, p.1)

Para el desarrollo de esta investigación se han identificado los siguientes corregimientos y las comunidades, se agrega como datos adicionales las proyecciones de crecimiento de la población para el año 2020, según el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC 2020).

**Figura 3.**

*Comunidades Costeras e Insulares identificadas dentro de los Corregimientos y Distritos de la Provincia de Bocas del Toro.*



**Nota.** Elaboración propia a partir de los datos del Instituto Geográfico Nacional Thomas Guardia (IGNTG, 2020, p.1)

**Tabla 6.**

*Estimación y proyección de la población de los distritos de Bocas del Toro, Changuinola y Chiriquí Grande, por corregimiento, según sexo: año 2020.*

Distritos	Corregimientos	Total	Sexo	
			Hombres	Mujeres
	<b>TOTAL</b>	<b>173636</b>	<b>89766</b>	<b>85283</b>
Bocas del Toro	Bocas del Toro (Cabecera)	9781	5173	4608
	Bastimentos	2609	1361	1248
	Cauchero	3198	1627	1571
	Punta Laurel	2387	1273	1114
	Tierra Oscura	3421	177	1651
Changuinola	Changuinola (Cabecera)	43864	22028	21836
	Almirante	19646	9574	10072
	Guabito	11686	5884	5802
	El Teribe	3758	1878	188
	Valle del Risco	5793	2921	2872
	El Empalme	27342	13816	13526
	Las Tablas	12769	6393	6376
	Cochigró	2593	1353	124

	La Gloria	525	2934	2316
	Las Delicias	2487	1373	1114
	Nance del Risco	2474	1147	1327
	Valle de Agua Arriba	5419	3048	2371
Chiriqui Grande	Chiriquí Grande (Cabecera)	4477	2346	2131
	Miramar	1562	822	740
	Punta Peña	3333	1694	1639
	Punta Robalo	121	651	559
	Rambala	2315	1191	1124
	Bajo Cedro	2076	1102	974

**Nota:** Elaboración propia a partir del Boletín N°16 de estimaciones y proyecciones de población total del país, por provincia, comarca indígena, Distrito y corregimiento, por sexo y edad, período 2010-20 (INEC, 2020, cuadros 1 y 3)

### **2.2.3. Bases legales**

#### **2.2.3.1. Organización Mundial del Turismo**

Se puede señalar que, la Organización Mundial del Turismo es el organismo referente del turismo a nivel mundial y de él emanan muchos criterios, normas, regulaciones, patrones, líneas de acción y parámetros que permite perfeccionar la actividad turística en todos aquellos países que siguen sus consejos. Por otra parte, es un organismo internacional que fue creado en 1974 y que está vinculada a las Naciones Unidas desde 1976 al transformarse en una agencia ejecutiva del PNUD, están asociados 159 Estados miembros y 6 territorios no responsables de la dirección de sus relaciones exteriores (OMT, 2020, párr.7).

En base a lo anterior, la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2019) explica de sí misma, lo siguiente:

Es el organismo de las Naciones Unidas encargado de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos. La OMT, como principal organización internacional en el ámbito turístico, aboga por un turismo que contribuya al crecimiento económico, a un desarrollo incluyente y a la sostenibilidad ambiental, y ofrece liderazgo y apoyo al sector para expandir por el mundo sus conocimientos y políticas turísticas. (párr.1-2)

Por esta razón, la OMT se constituye en un referente obligado para hacer cualquier tipo de planteamiento en torno a una actividad que genera tanto al desarrollo de las economías de los países en desarrollo o ya desarrollados.

### **2.2.3.2. Confederación de Organizaciones Turísticas de América Latina (COTAL)**

La Confederación de Organizaciones Turísticas de América Latina (COTAL, 2019) es una ONG vinculada a las actividades turísticas y se define a sí misma de la siguiente manera:

La institución pionera en el turismo de América, fundada en 1957, registrada en Argentina como Asociación Civil sin fines de lucro con sede en la ciudad de Buenos Aires. Inicialmente agrupó a las asociaciones de agentes de viajes y ahora también tiene como una firme misión, integrar la labor de los sectores público y privado, en el área gastronómica, hotelera, recreacional y de transporte. Además de promover los destinos emergentes, en alianza con los Gobiernos Nacionales, Provinciales y Municipales a través de sus Secretarías y Ministerios de Turismo (párr.1).

Actualmente la tesorera de esta organización es representada por la presidenta de la Asociación Panameña de Agencias de Viajes y Turismo en Panamá.

### **2.2.3.3. Autoridad del Turismo Panamá**

Es necesario señalar que esta institución gubernamental es la que norma la actividad turística en la República de Panamá, por lo tanto, esta investigación debe circunscribirse a las normativas que de ella emanan con el propósito regular el desarrollo de las empresas en el territorio nacional. Frente a esta realidad la Autoridad del Turismo Panamá (ATP, 2019) presenta algunos datos en cuanto a sus orígenes para el año 1934 se creó la Comisión

Nacional del Turismo, luego en 1941 se creó la Junta Nacional de turismo para el fomento del turismo, más tarde en 1951, se crea nuevamente una “Comisión de Turismo”, pero ésta se declara inhabilitada por falta de presupuesto, convirtiéndose entonces en un Departamento de Turismo; años después se crea El Instituto Panameño de Turismo mediante el Decreto Ley 22 con la finalidad de dar incremento al turismo en el país, más recientemente mediante el Decreto Ley No.4 del 27 de febrero de 2008 se crea la Autoridad de Turismo de Panamá, actualmente en vigentes gestiones al servicio del turismo nacional (párr.2).

#### **2.2.3.4. Ley que regula los servicios de hospedaje o alojamiento público**

Se debe señalar que la actividad turística relacionada a los servicios de hospedaje o alojamiento público están regulados por la Autoridad de Turismo de Panamá mediante la ley que regula el servicio remunerado de hotelería y hospedaje público en Panamá (Ley 74, 1976). Es importante acotar que esta ley ya tiene 48 años de existencia y muchos cambios se han dado en los últimos años con respecto a esta actividad en particular por lo que en estos momentos es necesario considerar una revisión para ajustarla a las realidades que se vivirán en los años venideros.

#### **2.2.3.5. Plan Maestro de Desarrollo Turístico Sostenible 2007-2020**

El documento desarrollado por la firma Tourism & Leisure Europraxis Consulting presenta el marco de referencia para el desarrollo de la actividad turística nacional las razones

de creación Co, E. C. (2020), las explican expresando que este documento presentó un plan maestro para el desarrollo del turismo, mediante una metodología diagnóstica de las variables y factores que son parte de la realidad del escenario turístico de Panamá y se plantea la filosofía en la que sustentarán los programas de desarrollo futuros. El documento se desarrolló en diez capítulos y en él se presenta la realidad nacional en términos de las consideraciones necesarias para el desarrollo del turismo (p.8).

#### **2.2.3.5. Ordenamiento territorial y desarrollo urbano**

Sobre la base de la ley que reglamenta el ordenamiento territorial para el desarrollo urbano a cargo del Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial en su capítulo I, presenta las disposiciones para establecer el marco regulador del ordenamiento territorial para el desarrollo urbano, procurando el crecimiento ordenado de las áreas pobladas para ofrecer accesibilidad universal y mejorar la calidad a sus habitantes dentro de su región (MIVIOT, 2006, art.1).

Cabe resaltar que esta regulación tiene un sentido de orden para todas las actividades que se desarrollan o tienen relación con las áreas urbanas y el uso del territorio nacional, sobre todo, aquellas de tipo comercial como lo son los servicios de hospedaje o alojamiento público, objeto de la presente investigación, ya que tienen impacto directo en el uso de los suelos, aguas, recursos naturales y las comunidades.

### **2.2.3.6. Planes de manejo de los parques nacionales Bastimentos**

Con referencia a, el plan de manejo del Parque Nacional Marino Isla Bastimentos este presenta los lineamientos para el uso sostenible del parque y las zonas de amortiguamiento adyacentes y su vinculación con el desarrollo del turismo como actividad económica importante para esta zona del caribe panameño. En este plan del Ministerio de Ambiente (MiAmbiente, 2016), se lee lo siguiente:

El destino del PNMIB se ha construido en el marco de una coyuntura que ha favorecido su reconocimiento en el ámbito turístico y ambiental. Sin embargo, requiere que se implementen prácticas ambientales en el sitio por parte de los usuarios, tanto por parte de los visitantes como por los prestadores de servicios (p.11).

Debido a, que las actividades turísticas fundamentalmente se asocian con las visitas a este parque, esta investigación se encuentra obligada a tomar en cuenta su existencia; con el propósito de indagar acerca de los impactos ambientales que directa o indirectamente se producen por la práctica del turismo en esta zona, considerando que la planta turística y en especial los servicios de hospedaje o alojamiento público son los receptores de los visitantes, por lo cual, su cercanía es importante para garantizar el mejor servicio posible.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

Acerca, del área geográfica en dónde se realizó esta investigación, se debe señalar que la misma tuvo como escenario de trabajo la Provincia de Bocas del Toro en la República de Panamá, en esta región se consideraron las 84 empresas de servicios de hospedaje o alojamiento público, ubicadas en la costa caribeña de la provincia, en 6 comunidades: Isla Colón, isla Bastimentos, isla Carenero, Isla Popa, Almirante y Chiriquí Grande.

La estructura metodológica general seguida para el desarrollo de esta investigación tiene diferentes fases, considerando la hipótesis de trabajo planteada y los objetivos específicos propuestos, así como la novedad del tema objeto de estudio, para evaluar el impacto de la industria hotelera en el desarrollo sostenible del turismo en Bocas del Toro.

Abreu (2014) explica que:

El método de la investigación describe con buenos detalles la forma en que se ha llevado a cabo la investigación. Éste permite explicar la propiedad de los métodos utilizados y la validez de los resultados, incluyendo la información pertinente para entender y demostrar la capacidad de replicación de los resultados de la investigación. Adicionalmente, el método incorpora la descripción y las bases de las decisiones metodológicas tomadas de acuerdo con el tema de investigación. La estructura metodológica en sintonía con el enfoque es una condición que asegura la validez del estudio. (p.205)

En adición, Abreu (2014) señala que en el método descriptivo se realiza:

Una exposición narrativa, numérica y/o gráfica, bien detallada y exhaustiva de la realidad que se estudia. El método descriptivo busca un conocimiento inicial de la realidad que se produce de la observación directa del investigador y del conocimiento

que se obtiene mediante la lectura o estudio de las informaciones aportadas por otros autores. Se refiere a un método cuyo objetivo es exponer con el mayor rigor metodológico, información significativa sobre la realidad en estudio con los criterios establecidos por la academia. (p.208)

Por tanto, de la interrelación entre la oferta de servicios de hospedaje o alojamiento público, el desarrollo turístico costero de las comunidades del litoral bocatoreño y la sostenibilidad de sus recursos turísticos; se podrá observar cómo convergen y se direcciona esta investigación hacia la evaluación del impacto de la industria hotelera en el desarrollo sostenible del turismo en Bocas del Toro y en favor del mejoramiento de las condiciones de vida de sus comunidades. Esta premisa se basa en el conjunto de recursos, posturas y nuevas corrientes que versan alrededor del desarrollo sostenible, los servicios de hospedaje o alojamiento público y las comunidades caribeñas, a su vez, se nutre a lo largo del proceso desde otras vertientes disciplinares.

### **3.1. Tipo de investigación**

De acuerdo, con el objetivo del estudio se desarrollará una investigación de tipo cuantitativa, sobre este tipo de indagación Mousalli-Kayat (2015) explica que “en el inicio de una investigación el sujeto dispone de una representación muy general sobre lo que pretende investigar, ésta se transforma de manera progresiva hasta especificar las interrogantes que desea responder” (p.5), también, López & Sandoval (2016) indican que “la

investigación cuantitativa se basa en técnicas mucho más estructuradas, ya que se busca la medición de las variables previamente establecidas” (p.5).

A partir, de lo anterior se puede señalar que esta investigación se caracteriza por su dimensión temporal de corte transversal, pues se evaluarán las variables en un determinado tiempo; en este caso se pretende evaluar en el periodo septiembre y octubre de 2020 combinando el enfoque correlacional ya que busca encontrar relaciones entre las variables y constructos que componen el desarrollo sostenible y la competitividad; además, es descriptivo pues se observará y describirá el comportamiento de la realidad; para los efectos de la investigación, el impacto de la industria hotelera en el desarrollo sostenible del turismo en Bocas del Toro específicamente en las provincias de Bocas del Toro, tal como se presenta esta situación de espacio y de tiempo dado. Se intentará describir esta situación sin introducir modificaciones o influir sobre él de ninguna manera. Se ha establecido como periodo para esta investigación el periodo comprendido entre septiembre y octubre de 2020.

El nivel de alcance o profundidad será el descriptivo, esto permitirá obtener los resultados de esta investigación, sin embargo, se entienden las limitaciones de una investigación descriptiva, ya que en general los resultados no pueden ser utilizados como una respuesta definitiva o para refutar una hipótesis, sin embargo, esta investigación podría constituir una herramienta útil en muchas otras áreas de la investigación científica y en un campo tan vasto como lo es el turismo.

Esta investigación, tiene un diseño no experimental, con un enfoque cualitativo, como se podrá apreciar el tipo de estudio corresponde al descriptivo, bajo el método general empleado es de corte deductivo, descriptivo; además, se aplicarán encuestas, se realizará

observación de campo, se pretende corroborar las hipótesis planteadas y dar solución al problema de investigación.

Debido a que, esta investigación contempla las comunidades ubicadas en el Caribe bocatoreño, se constituye en un trabajo de mucha envergadura, se emplea un proceso de tipo mixto, el cual implica la recolección, el análisis y la unión de datos cuantitativos y cualitativos. Este modelo conjunto, se aplica con el fin de generar un esquema de trabajo integrador y pragmático, que se amolde a la incertidumbre propia de los estudios realizados en diferentes comunidades.

Para los efectos de este ejercicio investigativo, se ha tomado en cuenta todas las comunidades costeras de Bocas del Toro en donde se ofrecen servicios de hospedaje o alojamiento público. Por otro lado, se entiende como lo establece en la Ley 8; en su artículo 4, que la clasificación para los sitios de hospedaje en Panamá es la siguiente: Albergues, Apart hotel, Bungalows o Cabañas, Hoteles, Hostales Familiares, Moteles, Pensiones, Residenciales y Sitios de Acampar (Ley 8, 1994, art.4).

Además, tomando en cuenta los objetivos de la investigación, es necesario de un grado de flexibilidad, ante la complejidad y apertura de la investigación, es por ello que se apoya en esquemas de pensamiento deductivo y descriptivo. La mezcla de este conjunto de procesos sistemáticos potencia el desarrollo del conocimiento, la construcción de teorías y la resolución del problema. Como todo proceso de investigación éste se constituye por diversas etapas, pasos o fases, interconectadas en una secuencia lógica y a su vez, realimentada a lo largo del trabajo por ramificaciones de una mayor especificidad temática.

En términos generales, se analiza la información desde distintos niveles y se procura un acercamiento directo con el fenómeno a partir de la aplicación de diversas herramientas de acompañamiento que permitan analizar aquellos elementos claves del fenómeno como son: la participación de los dueños o propietarios, gerentes o responsables, supervisores de las empresas que ofrecen servicios de hospedaje o alojamiento público en esta región del Caribe.

### **3.1.1. Diseño de la Investigación**

En torno a este apartado, se infiere que el diseño de investigación incluye los métodos y técnicas elegidos para desarrollar la investigación combinándolos de manera razonable y lógica para que el problema de la investigación sea tocado de manera correcta.

El diseño debe constituirse en una guía o camino a seguir para llevar a adelante la investigación utilizando una metodología adecuada o pertinente.

Sobre este asunto, Cabezas et al. (2018) dicen lo siguiente:

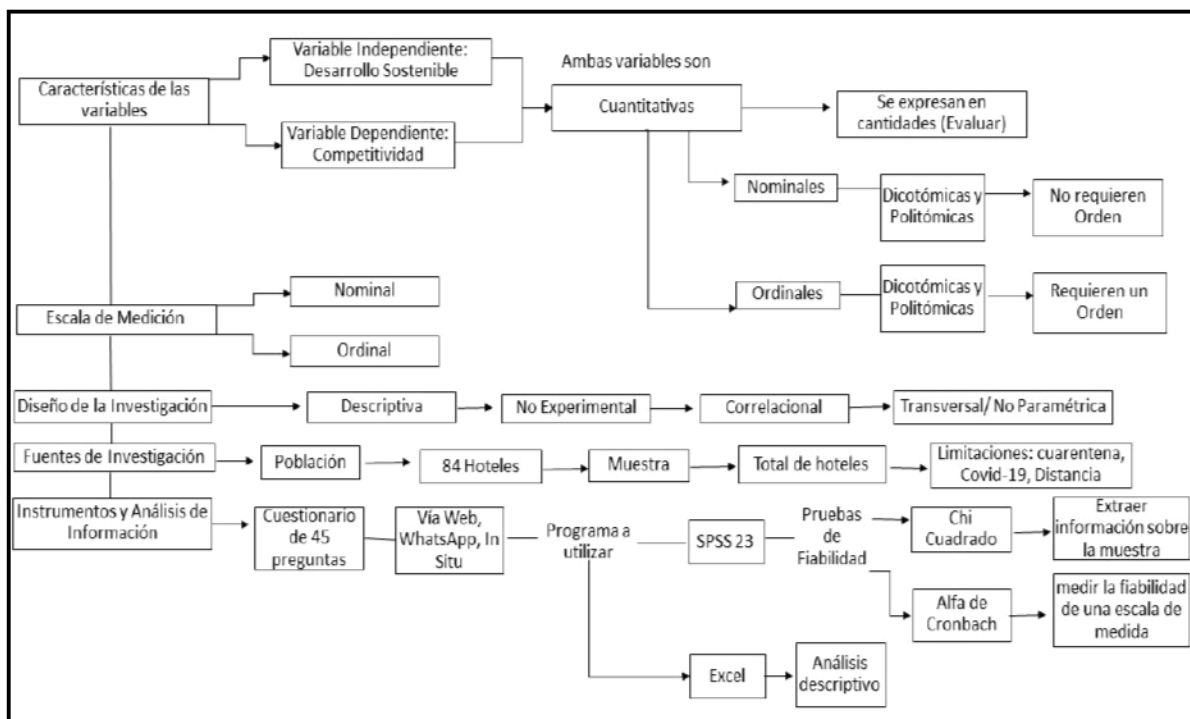
Determinar un diseño en la investigación significa trazar un plan estratégico para responder a las preguntas planteadas al inicio, existen una amplia gama de autores que plantean diferentes clasificaciones acerca de los tipos de diseños que existen al momento de desarrollar una investigación científica, debiendo aclarar que ningún tipo de investigación es mejor que el otro, mejor en algunas ocasiones en el proceso de la investigación se utilizan diferentes diseños de investigativos, todo depende de los objetivos planteados. El diseño en la investigación es el plan general del investigador,

que propone con el objetivo de obtener respuestas a sus interrogantes o comprobar las hipótesis planteadas en la investigación (p.70).

A continuación, se describe de forma gráfica la estructura del diseño de investigación que fue utilizado por el investigador para desarrollar cada uno de los elementos que eran requeridos como parte del plan de acción y estrategias aplicadas.

**Figura 4.**

*Esquema del diseño de investigación*



**Nota.** Elaboración propia, descripción de las características y componentes considerados en el diseño de la investigación denominada Desarrollo sostenible: una perceptiva de competitividad de la industria hotelera en la costa de Boca de Toro, Panamá.

### **3.2. Fuente de información para la investigación**

Es necesario señalar, que el primer paso de una investigación consiste en la búsqueda de información sobre el tema en cuestión, y se desarrolla alrededor a las distintas fuentes disponibles como lo son la hipótesis, teorías, técnicas, entre otros.

Así, por ejemplo, las fuentes de investigación permiten al investigador realizar un análisis crítico y reflexivo de la información encontrada. Estas pueden ser tanto primarias, como secundarias y terciarias y todas son igualmente válidas. A las fuentes primarias se les conoce como fuentes de primera mano, mientras que las secundarias son aquellas compuestas por información resumida, relacionada con un tema puntual.

Para los efectos de esta investigación, como fuentes primarias, se han considerado los resultados de la aplicación del instrumento denominado encuesta, también los libros de autores reconocidos en materia turística, tesis de nivel doctoral, revistas científicas relacionadas al tema tratado, artículos en periódicos, documentos oficiales publicados por la Autoridad de Turismo de Panamá, organizaciones ligadas al turismo a nivel internacional y nacional.

Entre, los más destacables tenemos el Análisis Diagnóstico General del Turismo en Panamá y el Plan Maestro de Turismo Sostenible de Panamá 2007-2020, del Instituto Nacional de Estadística se revisó el resumen de la estimación y proyección de la población total de Panamá, la encuesta de mercado laboral por categoría en la ocupación y en la actividad económica; también, la clasificación industrial internacional uniforme de todas las actividades económicas. Elaborado por las Naciones Unidas, Adicional, la Compilación de

declaraciones de la Organización Mundial del Turismo y el informe de competitividad global elaborado por el Foro Económico Mundial.

### **3.2.1. Población**

Para iniciar, se debe decir que este estudio parte de un universo finito, de carácter probabilístico, tiene además un enfoque cuantitativo, siendo que las muestras probabilísticas son esenciales en diseños de investigación por encuestas.

Para esta investigación, se debe tomar en cuenta que el universo está representado por las empresas de servicios de hospedaje o alojamiento público, que está constituido por 84 empresas ubicadas en el Caribe de la Provincia de Bocas del Toro, en 6 comunidades a saber: Isla Colón, Isla Bastimentos, Isla Carenero, Isla Popa Almirante y Chiriquí Grande.

Adicional, de acuerdo a la información que de la Autoridad de Turismo de Panamá suministró, que para junio de 2018 laboraban para estas 84 empresas, 519 colaboradores.

### **3.2.2. Muestra**

El cálculo del tamaño de la muestra es uno de los aspectos a concretar en las fases previas de la investigación y determina el grado de credibilidad que concederemos a los resultados obtenidos, en el caso de la presente investigación la misma consiste en 84 empresas de servicios de hospedaje o alojamiento público, ubicadas en la costa caribeña de

la Provincia de Bocas del Toro, en 6 comunidades: Isla Colón, Isla Bastimentos, Isla Carenero, Isla Popa, Almirante y Chiriquí Grande.

Para la determinación del tamaño de la muestra se han tomado en consideración algunas realidades del sujeto de estudio, la primera de estas es el hecho que el universo está constituido por 84 hoteles ubicados en el Caribe de la Provincia de Bocas del Toro, en seis comunidades distintas, pero muy cercanas entre sí, por lo tanto, se tomó la decisión de considerar el universo total como la muestra que se analizará, entonces: el universo será igual a la muestra.

La recopilación de la información se realizó entre los meses de septiembre a octubre del año 2020, a través de una encuesta dirigida específicamente a los propietarios o dueños, directivos, gerentes y colaboradores de estas empresas.

En lo relacionado, con el cálculo del tamaño de la muestra; se debe indicar, que es uno de los aspectos a concretar en las fases previas de la investigación y determina el grado de credibilidad que asignaremos a los resultados obtenidos.

Una fórmula muy extendida que orienta sobre el cálculo del tamaño de la muestra para datos globales es la siguiente:

Fórmula para calcular la muestra de un universo finito.

$$n = \frac{k^2 p q N}{(e^2(N - 1)) + k^2 p q}$$

N: es el tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados).

k: es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos.

La estimación del nivel de confianza fue del 95% para lograr una exactitud aceptable para el propósito de la presente investigación. De igual forma, a modo de comprobación el cálculo de la muestra se realizó a través de calculadora en línea que permitirá reflejar certeza de dicha muestra.

Dada la población y, siguiendo el proceso de cálculo para la obtención de la muestra, se estableció en 81 empresas vinculadas a las actividades turísticas, cuyas características se relacionan con las empresas de servicios de hospedaje o alojamiento público, entonces tendremos que de acuerdo con la fórmula para calcular la muestra en un universo finito la muestra resultante fue de **81**.

### **3.3. Variables**

Es la interpretación que se obtiene de una realidad, concepto, palabras y que le da sentido a lo que se estudia, misma que puede ser medible.

#### **3.3.1. Conceptualización de las Variables**

Para esta investigación se han definido las siguientes variables:

Variable Independiente: Desarrollo Sostenible

Monge y Yagüe (2016). Sostienen que "el desarrollo turístico sostenible apunta a minimizar los daños ambientales y culturales, optimizar la satisfacción del visitante y maximizar el desarrollo económico a largo plazo de la región en cuestión" (p.59).

De igual forma, Aguirre (2007 citado por Monge y Yagüe, 2016) explica que Turismo Sostenible: "Es por tanto una forma de obtener un balance entre el potencial crecimiento del turismo y la necesidad de conservación" (p.59).

Molina et al. (2014, citado por Pérez, 2016) explican que "Actualmente, las controversias y críticas con relación al desarrollo turístico en zonas costeras siguen siendo diversas, algunas se centran en su impacto negativo en el ambiente y en su pobre impacto en el bienestar. En otros casos, se argumenta que en la gran mayoría de los tomadores de decisiones y agentes de desarrollo prolifera la errónea idea de que, el turismo es la panacea del desarrollo" (p.64).

Frente al planteamiento de los autores en los párrafos anteriores se puede elaborar una definición que intenta definir este concepto, por demás complejo, de esta manera se explica con las siguientes palabras:

En el contexto de esta investigación, se entiende que Desarrollo Sostenible es aquel relacionado con el uso y aprovechamiento racional y sostenible de los recursos naturales, socioculturales, infraestructuras o equipamientos situados en las áreas litorales o costeras, caracterizadas por la existencia de ecosistemas marinos, de transición y terrestres, atractivos turísticos como playas, en donde para la atención de turistas y visitantes se requiere de la creación de infraestructura de servicios adecuada para la satisfacción de los mismos y que a su vez debe considerar la gestión la población autóctona, la masificación turística y la presión

urbanística que se genera el turismo en torno a su desarrollo y crecimiento. Es importante que se pueda ofrecer un turismo de calidad permanentemente, sin trastocar los recursos ambientales y los atractivos presentes, considerando la estrecha relación entre las comunidades, las empresas, el sector público y privado en aras de ser competitivos y sostenibles en su desarrollo turístico futuro.

En cuanto a su conceptualización de la variable dependiente: competitividad, se pueden aportar los siguientes datos: según Cadena (2017) ésta “se relaciona, ante todo, con la mejora y mantenimiento del bienestar de los seres humanos. Siendo factible distinguir entre competitividad internacional a nivel microeconómico (empresa) de aquella macroeconómica (país)” (p.111).

De igual manera, Ibarra (2017) plantea que:

La competitividad ha adquirido una gran presencia en la literatura tanto internacional como a escala local al momento de analizar el progreso económico tanto de países como de empresas. Comparativos internacionales permiten indagar que naciones —por medio de sus empresas— han brindado mejoras a sus ciudadanos a través del incremento en el nivel de vida (p.110).

Flores (2018) señala que: “Las definiciones de competitividad van desde las utilizadas en enfoques puramente económicos, hasta las que consideran aspectos socioculturales, políticos y técnicos” (p.237).

Otro punto de vista, lo presenta Monterroso (2016) quien afirma que:

La competitividad es un término que indica la posición de una empresa en relación a las otras, asociándose entonces a la permanencia en el mercado y a la generación de

valor para el cliente. Este último no necesariamente se mide en términos de precios/costos, sino que puede incluir un sinnúmero de variables, tales como la disponibilidad de un artículo, su calidad, su facilidad de uso, su vida útil, su confiabilidad, sus atributos simbólicos, como así también el trato que recibe el cliente de los prestatarios de un servicio, la velocidad de respuesta ante un pedido o la capacidad de adaptación de la empresa frente a los cambios del mercado, entre otras.

(p.5)

Entonces, de lo anterior se infiere que; la competitividad es la capacidad de respuesta, adaptación y reinvencción que tienen las empresas públicas y privadas, comunidades, regiones o países en ofrecer sus servicios de manera eficiente, considerando el bienestar de las comunidades en lo social, económico y ambiental de su entorno, además, a sus clientes internos y externos, a fin de posicionarse en el mercado al que sirven, garantizando la calidad de sus productos y servicios en un periodo muy largo de tiempo.

### **3.3.2. Operacionalización**

Es un proceso que se inicia con la definición de las variables en función de factores rigurosamente medibles a los que se llamamos indicadores.

Según, Bauce, et al. (2018) “la definición operacional, lo que trata es de facilitar el proceso de medición u observación, además de hacer mucho más precisa y confiable dicha medición, lo cual es necesario para llevar a feliz término la investigación” (p.44).

Este proceso requirió de la definición conceptual de las variables para aclarar el concepto difuso que se investiga y así darle sentido o viabilidad a la investigación, luego en función de ello se procedió a elaborar la definición de operacional con el fin de identificar los indicadores que permitirán realizar su medición de forma empírica, cualitativa y cuantitativa, llegado el momento de estructurar u ordenar los datos.

A continuación, se presenta en la Tabla 7 la definición operacional aplicada en el instrumento que se utilizó para esta investigación, se puede apreciar las opciones de respuesta, los métodos y técnicas de análisis estadístico.

**Tabla 7.***Definición operacional de las variables, dimensiones e indicadores de la investigación.*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
	Categorización del sujeto de estudio	Edad de los colaboradores
	Categorización del sujeto de estudio	Genero de los colaboradores
	Categorización del sujeto de estudio	Tipo de persona que responde
	Categorización del sujeto de estudio	Tamaño de la empresa
	Categorización del sujeto de estudio	Servicios adicionales que ofrecen los hospedajes
Competitividad	Dimensión social	Recursos humanos y mercado de trabajo
Competitividad	Dimensión social	Priorización de viajes y turismo
Competitividad	Dimensión social	Seguridad y protección
Competitividad	Dimensión social	Infraestructura terrestre y portuaria
Competitividad	Dimensión social	Infraestructura de transporte aéreo
Competitividad	Dimensión social	Infraestructura de servicios turísticos
Desarrollo Sostenible	Dimensión social	Satisfacción de los residentes con el turismo
Desarrollo Sostenible	Dimensión social	Efectos del turismo en la comunidad

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
Desarrollo Sostenible	Dimensión social	Control del desarrollo
Competitividad	Dimensión económica	Costo de los servicios
Competitividad	Dimensión económica	Ambiente de negocios
Competitividad	Dimensión económica	Preparación para las Tic's
Competitividad	Dimensión económica	Mantenimiento de la satisfacción de los turistas
Desarrollo Sostenible	Dimensión ambiental	Comunidades beneficiadas por la responsabilidad social empresarial
Desarrollo Sostenible	Dimensión ambiental	Percepción positiva o negativa del impacto del turismo y el hotelería
Desarrollo Sostenible	Dimensión ambiental	Sostenibilidad ambiental
Desarrollo Sostenible	Dimensión ambiental	Recursos naturales
Desarrollo Sostenible	Dimensión ambiental	Gestión energética
Desarrollo Sostenible	Dimensión ambiental	Tratamiento de las aguas residuales

**Nota:** Elaboración propia.

### **3.3.3. Instrumentalización**

Este trabajo incorpora técnicas desde el enfoque cualitativo y cuantitativo, que incluyen, las siguientes:

- La observación que posibilita la interacción social con los residentes en diferentes momentos y que permite conocer la relación de sus comunidades con las empresas de hospedaje y alojamiento público y en tiempo real.
- Las imágenes que permiten capturar el estado actual de las empresas de hospedaje y alojamiento público y las comunidades en donde se desarrollan estas actividades.
- La información documental que permite recopilar información datos sobre hechos que han pasado o están pasando con los actores o sujeto de estudio en la zona.
- Guía de observación.
- Encuesta a dueños o propietarios, gerentes, supervisores y colaboradores de las empresas de hospedaje o alojamiento público.

### **3.4. Descripción de los Instrumentos**

En cuanto a, la descripción del instrumento seleccionado para realizar la presente investigación, en este caso la encuesta, Cabezas et al. (2018). Explica que es de la siguiente manera:

Es una técnica propia del diseño de investigación de campo. Generalmente la encuesta se utiliza para indagar, averiguar opiniones, mediante preguntas estructuradas en base a un proceso metódico como es la operacionalización de las variables. Al formular estas interrogantes sobre tal o cual fenómeno investigado permite que las respuestas tengan objetividad. La encuesta, es un tipo de instrumento propio de las ciencias sociales, que parte del indicio de que, si queremos conocer algún dato sobre el comportamiento de las personas lo mejor, y más rápido, es preguntárselos a ellos. Es una forma de obtener información significativa de personas acerca de un problema propuesto, para luego aplicar un análisis de tipo cuantitativo, alcanzar conclusiones que sean coherentes con los datos recogidos (p.81).

La presente investigación se logró realizar mediante la aplicación de una encuesta por medio de correo electrónico y enlaces o links por la vía de WhatsApp dirigida a los propietarios o dueños, directivos, gerentes y colaboradores de estas empresas, utilizando para ellos la base de datos de empresas hoteleras de la provincia de Bocas del Toro elaborado por la Autoridad de Turismo de Panamá.

A continuación, se presenta la descripción de cómo está constituido el instrumento que fue utilizado.

El instrumento denominado encuesta que fue aplicado a las empresas de hospedaje y alojamiento público, consta de 45 preguntas, entre ellas las de tipo general y las de preguntas específicas con el tema de la investigación, las preguntas se han desarrollado con interrogantes cerradas y con opciones múltiples como posibles respuestas.

Además, del total de las preguntas de la encuesta predominan las preguntas cerradas, está dividida en cuatro dimensiones a saber: categorización del sujeto de estudio, social, económica y ambiental; cuatro de estas preguntas son de tipo intervalo y 41 de tipo nominales, dos de ellas son dicotómicas y 43 son de tipo politómicas, el método de análisis estadístico utilizado fue inferencial y descriptivo; la técnica de análisis incluye el contraste de las hipótesis, varianza y covarianza.

Además, se utilizará una guía de observación que tiene la intención de constatar el estado actual de las comunidades, las infraestructuras al servicio del turismo, las empresas de hospedaje y alojamiento público y su oferta de servicios.

### **3.5. Tipo de análisis**

En cuanto al análisis de los datos en la investigación que se desarrolla a través, de este documento; la misma utiliza técnicas de investigación cualitativa y cuantitativa, por lo tanto, los datos se analizaron e interpretaron en el mismo periodo.

También, la matriz de análisis involucró tomar de decisiones referente a la recolección de los datos del tipo cualitativo y cuantitativo, así pues, se utilizó como instrumento una encuesta con 45 ítems.

Además, sobre los procedimientos de analíticos, debemos destacar que se hizo la reducción de datos necesaria, lo que implicó reducir y ajustar el número de dimensiones y los análisis temáticos a fin de contextualizar el objeto o unidad de estudio.

En general, se entiende que la visualización de datos se hará a través de tablas y gráficos obtenidos con la aplicación del instrumento seleccionado para esta investigación.

Por otro lado, la transformación de los datos se hizo cuantificando y calificando los datos obtenidos en el transcurso de la investigación, para lo cual se realizaron las correlaciones de los datos correspondientes. La consolidación obligada a través de la combinación de ambos tipos de datos ha permitido crear nuevos códigos o variables que ayudaron a interpretar los resultados y comparación de los datos producto de los hallazgos; todo esto permitió la integración de los datos en un conjunto coherente de información relacionada al tema de investigación.

En otra etapa, la cuantificación de los datos es representada numéricamente con el propósito de ayudar a describir la situación objeto de estudio en esta investigación, por otro lado, ha permitido evaluar de qué forma un modelo competitivo de la industria hotelera puede garantizar el desarrollo sostenible de las costas de la provincia de Bocas del Toro.

Debido a la característica cuantitativa de esta investigación la cualificación de datos, en la misma se presenta una narrativa descriptiva a partir de los datos estadísticos recabados y generados para Evaluar de qué forma un modelo competitivo de la industria hotelera puede garantizar el desarrollo sostenible de las costas de la provincia de Bocas del Toro y las empresas de servicios de hospedaje o alojamiento público.

### **3.5.1. Determinación de la confiabilidad y validez del instrumento**

Para realizar la tarea de establecer y validar la confiabilidad del instrumento utilizado se usó el Alfa de Cronbach que es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida.

**Tabla 8.***Resumen de procesamiento de casos.*

		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	10	100.0

**Nota.** *Elaboración propia.*

En la Tabla 9 se muestra el resumen de procesamiento de casos que consistió en 10 casos.

**Tabla 9.***Estadísticas de fiabilidad.*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Nº de elementos
.976	.970	45

**Nota.** *Elaboración propia.*

En la Tabla 9 se muestra el coeficiente alfa de Cronbach del instrumento utilizado y que fue 0.976 superior al mínimo aceptable de 0.8 considerado para este tipo de validación de instrumentos. El número de elementos corresponde al número de preguntas consideradas en el instrumento en este caso 45.

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. Resultados**

El propósito fundamental de este capítulo es mostrar de forma ordenada los resultados que se obtuvieron en cada una de las dimensiones que comprenden el instrumento de recolección de datos, para el caso de esta investigación.

En el capítulo precedente, se estableció una muestra de 81. Muchas de las razones que dificultaron la aplicación del instrumento fueron, razones de peso conocidas, en primer lugar, no estaban operando producto de la pandemia de la Covid-19 y, en segundo lugar, que iniciarían operaciones en el año 2021 si las condiciones de económicas y de salud del país cambiaban; estas situaciones complicaron en gran medida los esfuerzos realizados en el proceso de investigación.

En ese sentido, se presentan los resultados que se alcanzaron, con el fin de realizar un análisis cuantitativo y cualitativo riguroso, apegado a los datos que se obtuvieron de los encuestados en el periodo comprendido entre del 13 al 16 de octubre de 2020.

En cuanto a, las características del sujeto de estudio se consideraron las primeras cinco preguntas realizadas a los encuestados, las mismas permitieron conocer de manera general las peculiaridades del sujeto de estudio, en el caso de esta investigación los sitios de hospedaje o alojamiento público de la zona costera de Bocas del Toro. La Tabla 19 expone la relación entre el género y la edad de los encuestados, siendo 34 (43%) de los encuestados del género femenino y 47 (57%) del género masculino; por otro lado, se puede inferir que la media de edad de los participantes se encuentra entre los 26 y 65 años y está representada por 71 (87.7%) de ellos (Anexo 1, Tabla 19).

Un aspecto que llama poderosamente la atención es la participación 43% de las mujeres o lo que es igual a 34 de ellas, si bien es cierto no es una paridad con respecto al género masculino que tiene una participación de 47 (57%); si demuestra que existe una aproximación al equilibrio relacionado con el tema de los espacios laborales e igualdad de género en las oportunidades para ambos grupos (Anexo 1, Tabla 20).

Esto contrasta con, la realidad que existe en la provincia de Bocas del Toro según la encuesta de mercado laboral realizada por el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC), en agosto del 2019, que arrojó como resultado para esta región en cuanto a la población ocupada, sexo, por categoría en la ocupación y categoría en la actividad económica denominada “Hoteles y restaurantes” que 1030 (39%) personas laboran en la misma y son del género masculino y 1609 (61%) del género femenino.

A continuación, en la Tabla 10 se observa claramente que la encuesta fue respondida por 36 (42 %) propietarios de los hospedajes de este subtotal 25 (69%) propietarios son del género masculino y 11 (31%) del género femenino. Es interesante observar, que, del total de los encuestados; 65 (79 %) de los sujetos tienen nivel ejecutivo y por lo tanto conocimiento claro y certero en torno a las actividades que desarrolla el hospedaje, por lo cual es muy valiosa la información que pudieron ofrecer.

**Tabla 10.**

*Tabla cruzada sobre género y cargo.*

		Propietario	Gerente	Cargo Gerente nocturno o supervisor	Colaborador	Total
Género	Femenino	11	12	8	3	34
	Masculino	25	8	1	13	47
Total		36	20	9	16	81

**Nota.** Elaboración propia, a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta los días 13 al 16 de octubre de 2020. \*Distribución de la muestra en frecuencias.

Así, se aduce que las empresas participantes en esta investigación están conformadas desde microempresas hasta grandes empresas, siendo un 57 (70%) la que corresponden a microempresas, por otro lado, 17 de estas empresas son pequeñas lo que representa un 21%. Otro aspecto importante, que se debe señalar lo constituye en hecho de tener representados todos los tamaños de empresas de hospedaje.

Otro aspecto, que se logra extraer de las encuestas como se puede apreciar en la Tabla 10, es la participación de los propios dueños de los hospedajes ya que 36 (42%) de ellos respondieron las encuestas, una de las razones para ello es que siendo 57 (70%) de estos hospedajes microempresas y al encontrarse sin operación y sin personal los dueños se vieron obligados a hacerle frente a todo tipo de actividades, que en una normalidad no habrían tenido la posibilidad de realizar (Anexo 1, Tabla 21).

Además, otro asunto importante, que se observa en esta misma tabla es que 74 de las empresas encuestadas se visualizan a sí mismas como micro o pequeñas empresas de

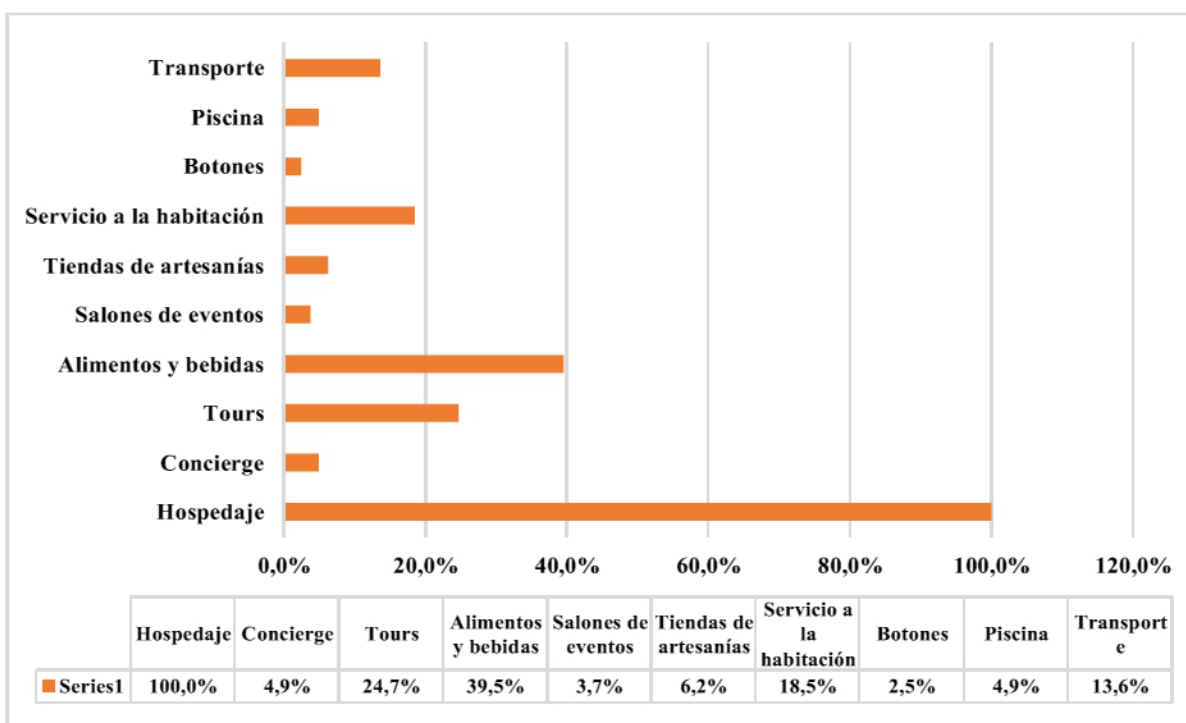
hospedaje, lo que representa un 91%. Entonces, se infiere que estas empresas son muy susceptibles a minúsculos o pequeños cambios en la situación de la economía regional o nacional, como por ejemplo el cierre de las calles, productos de los deslizamientos de tierra producidos por los efectos secundarios del huracán Eta a su paso por Centroamérica y que obligado al Estado a crear los puentes aéreos y marítimos necesarios para llevar los insumos más mínimos a toda esta región insular.

A continuación, en la Figura 5 se logra deducir que los servicios que ofrecen las empresas de hospedaje, además, del ya conocido servicio de hospedaje inherente a su actividad comercial básica; solo 32 (39.5%) de las empresas ofrecen servicios de alimentos y bebidas, 20 (24.7%) de ellos ofrecen tours a diferentes sitios, otras 15 (18.5%) de estas empresas ofrecen servicio a la habitación y solo 11 (13.6%) de estas empresas ofrecen transporte.

Es importante señalar que, los servicios de las empresas de hospedaje se enfocan mayormente en ofrecer solo el alojamiento como servicio básico sin agregar mayores complementos para hacer más atractiva su oferta hotelera. Esto implica poca competitividad en contraste con otros sitios de mayor desarrollo de la planta hotelera en Panamá. Además, esta situación no permite tener otras posibilidades de entradas económicas, fidelización de los clientes o promoción de su establecimiento comercial.

**Figura 5.**

*Servicios ofrecen las empresas de hospedaje.*



**Nota.** Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta los días 13 al 16 de octubre de 2020

A continuación, se analizarán 22 preguntas, incluidas en varios pilares, que permitirán tener una idea más clara de los indicadores relacionados a la competitividad, el entorno de las empresas y las comunidades de la costa de Bocas del Toro, se abordan siete pilares o indicadores; cinco de ellos correspondientes al Índice de competitividad de Viajes y Turismo y dos propuestos por el autor de la investigación.

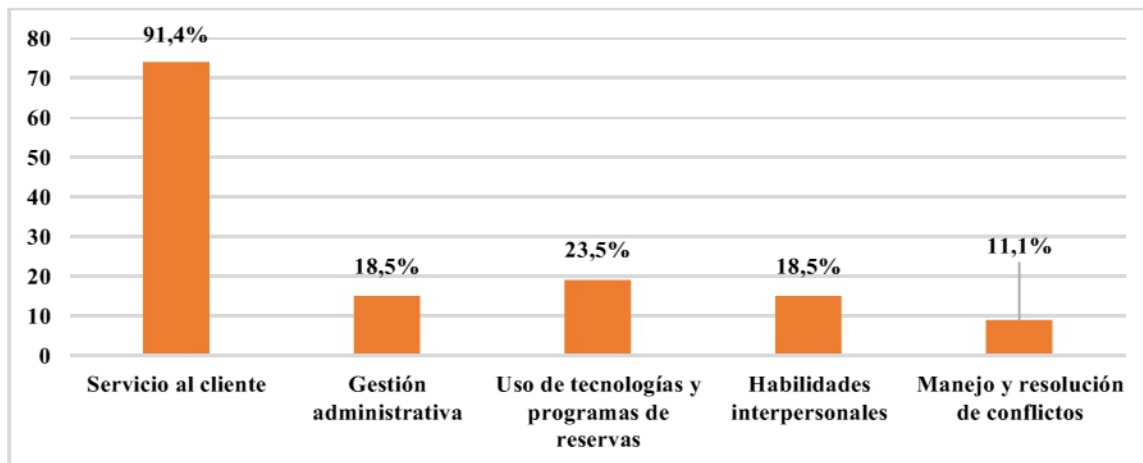
En primer lugar, se considera los aspectos de la competitividad y aquello relacionado con los recursos humanos y mercado de trabajo; con respecto a los temas de capacitación que desarrollan las empresas con el propósito de fortalecer a sus colaboradores.

Se puede notar claramente en la Figura 6, que 74 (91.4%) de estas empresas capacitan a sus colaboradores en el tema de servicio al cliente; además, se puede ver que en segundo lugar que en 19 (23.5%) empresas se prioriza la capacitación en el tema del uso de las tecnología y programas de reservas.

Es importante, notar que el tema menos seleccionado por las empresas, en este caso 9 (11.1%); fue el de resolución de conflictos; sin embargo, este tema es uno de los más importantes en la actualidad para la gestión de empresas eficientes y eficaces ya que los clientes son personas que pueden fluctuar mucho en sus caracteres, gustos, intereses y situaciones personales.

**Figura 6.**

*Temas de capacitación en los que invierte la empresa para el desarrollo de los Colaboradores.*



**Nota.** Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta los días 13 al 16 de octubre de 2020.

A continuación, en la Figura 7 se puede inferir que, 66 (81.5%) de las empresas consideraron que la estrategia más importante para garantizar y ofrecer sus servicios a los

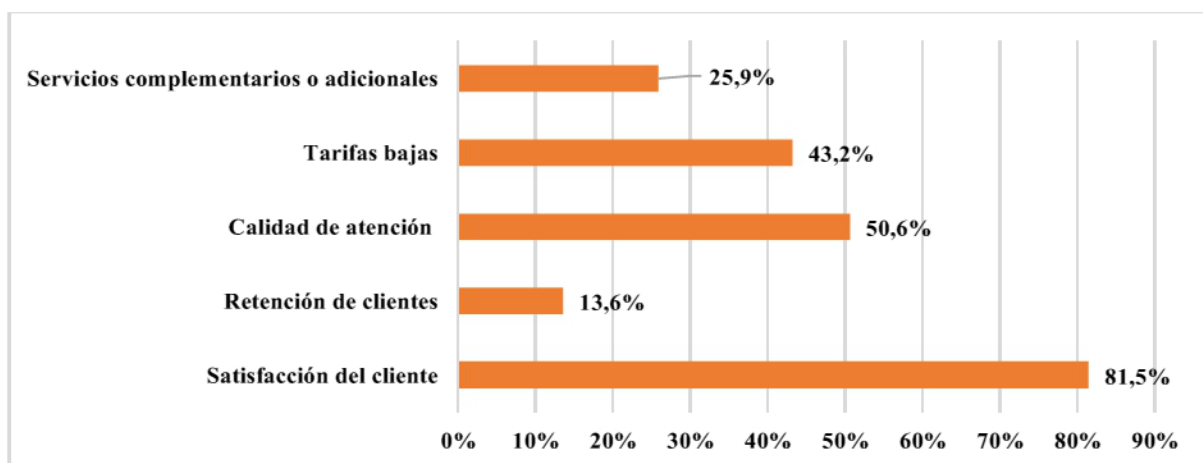
clientes es el servicio al cliente. En segundo lugar, 41 (50.6%), empresas consideraron la calidad de atención, se debe señalar que estas dos estrategias guardan una relación muy estrecha por lo cual es interesante ver como marcan en los primeros lugares de interés.

En relación, con el párrafo anterior se puede notar que la estrategia de retención de clientes se encuentra posicionada en último lugar, a pesar de la importancia que tienen en nuestros días lograr la fidelidad de los clientes a través de la retención de los mismos, esto es un principio fundamental en los negocios turísticos.

Otro aspecto, que produce mucha preocupación es que 35 (43.2%) empresas manifestaron que prefieren la estrategia basada en tarifas bajas, sin embargo, como se verá más adelante el producto turístico de esta zona tiene un nivel y calidad alto, por lo que se debe ver con mucho cuidado este tipo de estrategia ya que con el tiempo pudieran no ser sostenibles financiera y operativamente.

**Figura 7.**

*Estrategias que utiliza la empresa hotelera para garantizar y ofrecer sus servicios.*



*Nota.* Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta los días 13 al 16 de octubre de 2020.

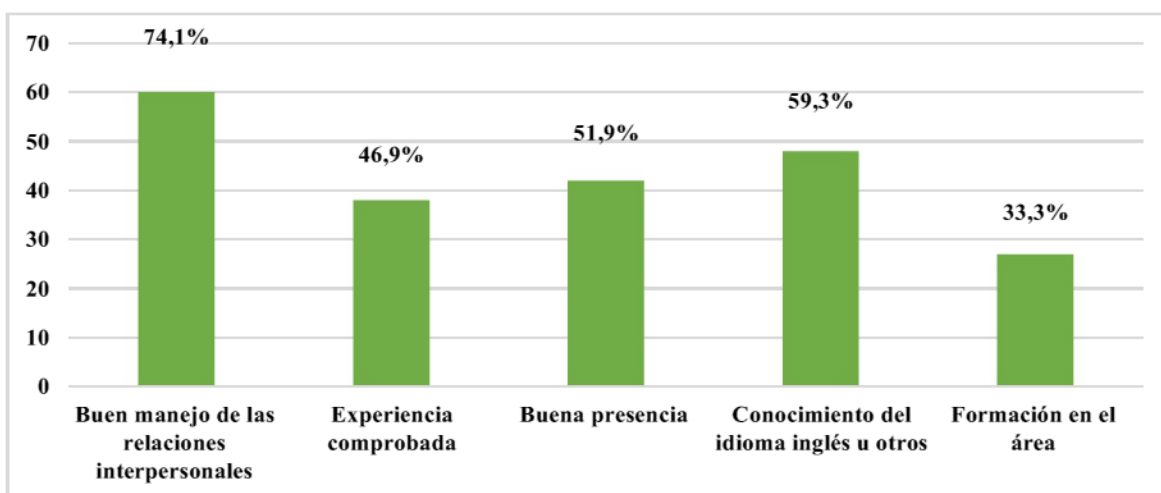
En torno a la búsqueda de personal necesario para las operaciones de las empresas hoteleras, en la Figura 33 se muestran los siguientes resultados: 61 (75.3%) empresas encuestados afirman que utilizan mecanismos para encontrar al personal que necesita a lo interno de la organización, con respecto al total de los encuestados 34 (42%) nos dicen que aceptan recomendaciones de otros hoteles, son pocas las empresas que realizan una convocatoria pública solo 10 (12.3%), 13 (16%) de las empresas recurren a sitios especializados en internet y solo 5 (6.2%) empresas utilizan servicios outsourcing (Anexo 2, Figura 33).

Siguiendo la idea del párrafo anterior, en cuanto a la búsqueda de personal necesario para las operaciones de las empresas hoteleras y las características o habilidades que requieren de ellos en la Figura 8 se puede advertir que 60 (74.1%) de las empresas están más interesadas en el buen manejo de las relaciones interpersonales, la segunda característica más importante para 48 (59,3%) empresas es el conocimiento del idioma inglés u otro idioma, es importante mencionar que para 38 (46.9%) empresas es de su interés la experiencia comprobada y 27 (33.3 %) empresas consideran que la formación en el área es importante.

Un punto importante a destacar es que 42 (51.9 %) de las empresas que respondieron consideran la buena presencia de sus colaboradores como característica necesaria para desarrollar labores en las organizaciones de hospedaje.

**Figura 8.**

*Características o habilidades buscan las empresas hoteleras al contratar a sus colaboradores.*



*Nota.* Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta los días 13 al 16 de octubre de 2020.

A continuación, se les preguntó a las empresas si contrataban personal de procedencia extranjera, las respuestas nos indican que 58 (72%) empresas, sí lo hacen y solo 23 (28%) de las empresas no contrata personas de procedencia extranjera, este es un hecho rescatable siendo que las leyes panameñas solo permiten contratar al 10% del personal si no hubiese mano de obra en el país. Por otro lado, este dato también lleva a suponer que localmente no existe personal disponible o capacitado para laborar en las empresas hoteleras (Anexo 2, Figura 34).

Tomando en consideración las 58 (71.6%) empresas que respondieron que, sí contratan o han contratado personal o mano de obra extranjera y que además podían responder con múltiples opciones; se observa que se les preguntó cuáles son las razones para tomar estas decisiones de manera que se obtiene la siguiente información: 15 (25.9%)

respondieron que, por ser más responsables, 14 (24.1%) empresas respondieron que por tener un mayor compromiso con el trabajo (Anexo 2, Figura 35).

Sobre este mismo tema, solo 7 (12.1%) empresas respondieron que por representar un menor costo laboral; esto permite inferir que en general la intención de las empresas al contratar a personal o mano de obra extranjera estriba en asegurar la operatividad del hospedaje y ofrecer un mejor servicio a los turistas y visitantes, lo que implica que esto no se logra con la mano de obra local (Anexo 2, Figura 35).

Cuando se les preguntó a las empresas qué estrategias utilizaban para lograr una mayor productividad de los empleados las respuestas consistieron en lo siguiente, según la Figura 36: es importante mencionar que sus respuestas podían ser múltiples; así que, 63 (77.8%) empresas respondieron que la estrategia utilizada era la motivación y reconocimientos, otro 33 (40.7%) empresas indicaron que la estrategia consistía en ofrecer salarios más altos que el promedio y 19 (23.5%) de las empresas respondió que la estrategia utilizada era el ascenso dentro de la organización, en último lugar 10 (12.3%) y 2 (2.5%) empresas respondieron que incentivos educativos y becas para los hijos de los colaboradores, respectivamente.

Según, lo anterior se puede inferir que las organizaciones combinan estas estrategias sobre todo la motivación y reconocimiento con los salarios más altos, lo que podría sugerirse es revisar la estrategia de incentivos educativos y becas para los hijos de los colaboradores, puesto que, si se implementa mayormente estas estrategias podrían en el futuro obtener más mano de obra local y de calidad, además de mayor empoderamiento de la comunidad hacia este tipo de empresas (Anexo 2, Figura 36).

Entrando en otro aspecto importante, desde la perspectiva de la competitividad y del pilar de Priorización de viajes y turismo se encontró información importante que se refleja en los siguientes párrafos.

En primera instancia, en la Figura 9; acerca de, si está de acuerdo en que el gobierno de Panamá y las autoridades locales tienen como prioridad el desarrollo de la industria de viajes y turismo en la zona; 59 (72.8 %) empresas están totalmente de acuerdo y de acuerdo.

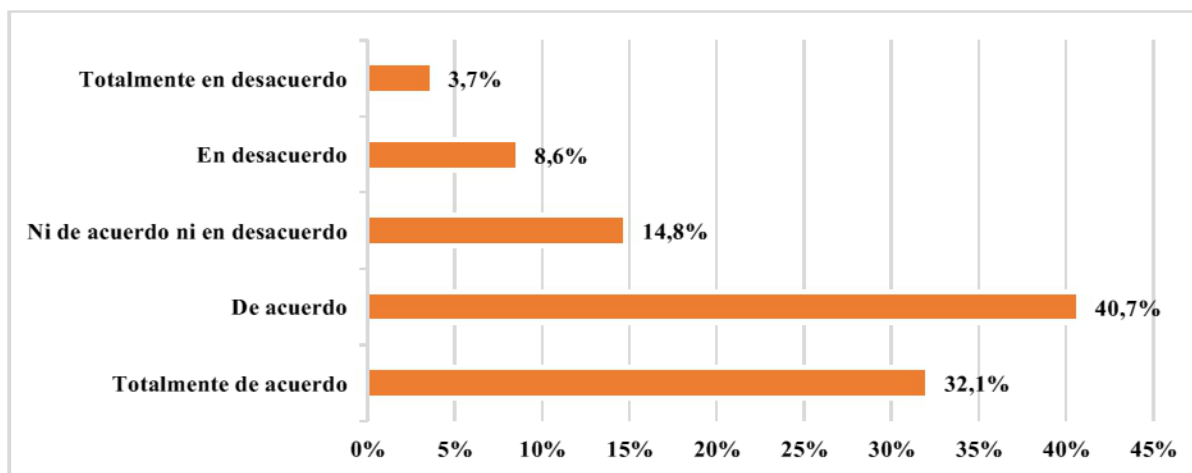
Por otro lado, 10 (12.3%) empresas respondieron que está en desacuerdo o en total desacuerdo con esta afirmación.

Estos datos permiten inferir que el Estado y las autoridades locales si realizan un esfuerzo por desarrollar la industria de viajes y turismo en términos generales.

**Figura**

**9.**

*Percepción acerca de la prioridad que tiene el gobierno y las autoridades locales sobre el desarrollo de la industria de viajes y turismo.*



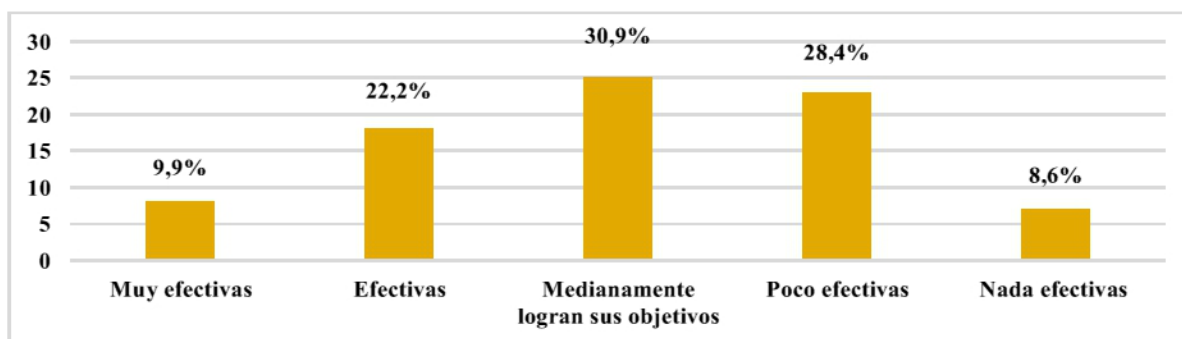
**Nota.** Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta los días 13 al 16 de octubre de 2020.

Siguiendo el análisis de la competitividad y el pilar de priorización de viajes y turismo, en la Figura 10, se aprecia que la percepción acerca de la efectividad de las campañas de marketing y branding de Panamá para atraer turistas a la zona de Bocas del Toro es mayor en las respuestas que indican medianamente logran sus objetivos según 25 (30.9%) empresas, otras 23 (28.4%) respondieron que son poco efectivas y 7 (8.6%) empresas opinan que son nada efectivas. También, 18 (22.2%) y 8 (9.9%) empresas consideran que son efectivas y muy efectivas, respectivamente.

Esto se puede contrastar, con las 59 (72.8 %) empresas que están de totalmente de acuerdo o de acuerdo en que el gobierno de Panamá y las autoridades locales tienen como prioridad el desarrollo de la industria de viajes y turismo en la zona como se aprecia en la Figura 14. Se infiere que, en este aspecto de las campañas de marketing y branding; el Estado no lo hace de la mejor manera posible; a través de las instituciones gubernamentales que tienen esta misión tan importante, que permitiría la promoción y desarrollo turístico y económico de la región.

**Figura 10.**

*Efectividad de las campañas de marketing y branding para atraer turistas a Bocas del Toro.*



*Nota.* Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta los días 13 al 16 de octubre de 2020.

Para continuar, se abordará lo relativo al pilar de seguridad y protección; este apartado incluye tres preguntas claves para su análisis, la primera de estas se puede observar en la Figura 37 y preguntaba acerca de los efectos que produce la delincuencia y la violencia a las empresas de hoteleras, sobre este asunto 37 (45.7%) empresas respondieron que mayormente afecta la ocupación, otras 21 (25.9%) empresas consideraron que éste genera mayores costos operativos, 18 (22.2%) empresas respondieron que limita la capacidad de inversión.

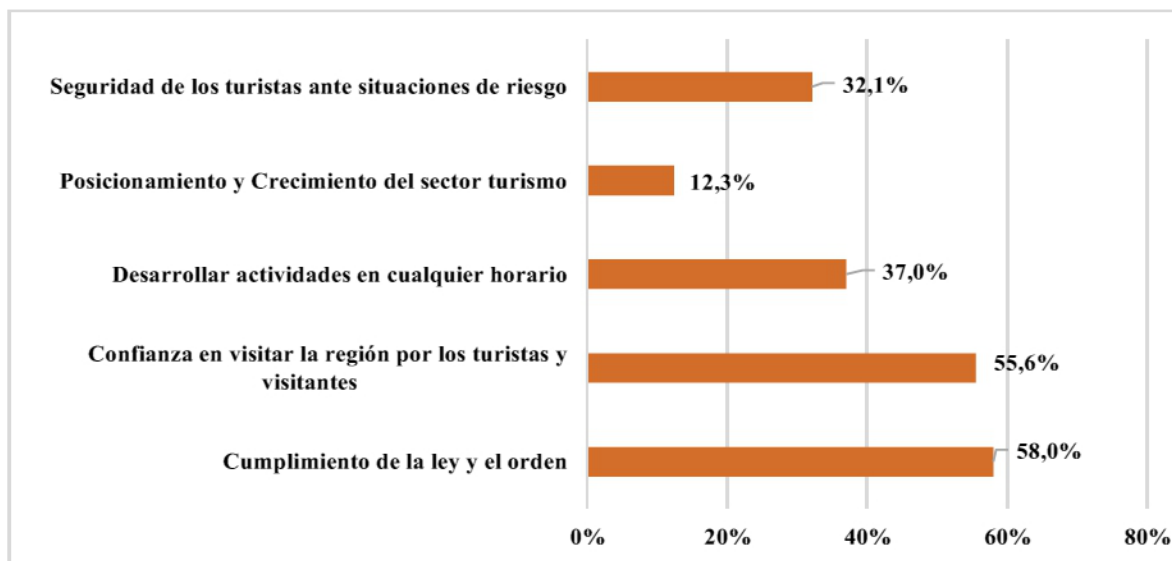
Un punto destacable es que solo 13 (16%) empresas consideran que el resultado que produce la violencia y delincuencia en las empresas hoteleras es la inseguridad. Además, solo 6 (7.4%) empresas indicaron que produce una baja en las utilidades de la empresa (Anexo 2, Figura 37).

Siguiendo esta línea de ideas, al consultarles a las empresas qué beneficios aportan los servicios policiales y de seguridad al turismo y a las empresas de hoteleras; como se muestra en la Figura 11, éstos fueron los resultados que se obtuvieron: 48 (58%) empresas opinaron que estos servicios ayudan con el cumplimiento de la ley y el orden, otras 45 (55.6%) empresas consideran que ayuda a mejorar la confianza de los turistas en visitar la región, 30 (37%) empresas consideraron que ayuda a desarrollar actividades en cualquier horario.

Ahora bien, 10 (12.3%) empresas dijeron que beneficia en cuanto al posicionamiento y crecimiento y 26 (32.1%) empresas opinaron que ayuda a los turistas con respecto a situaciones de riesgo. A todas luces; se percibe, que es importante este tipo de servicios policiales y de seguridad ayudan al desarrollo del turismo en la región.

**Figura 11.**

*Beneficios que aportan los servicios policiales y de seguridad al turismo y a las empresas de hoteleras.*



**Nota.** Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta los días 13 al 16 de octubre de 2020.

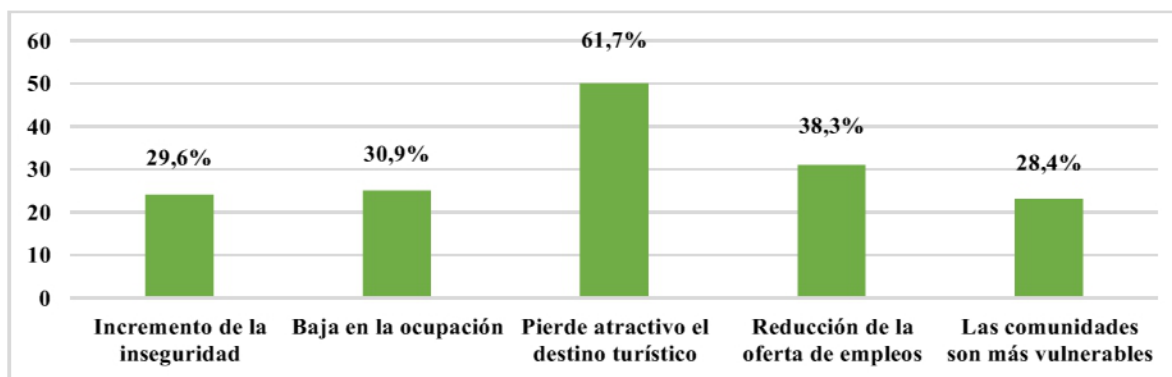
En cuanto, a los efectos que produce la corrupción estatal y privada a las empresas hoteleras, en la Figura 12 se observa que 50 (61.7%) de ellas respondió que éstos repercuten en que el destino turístico pierda su atractivo, otras 31 (38.3%) empresas indicaron que esta situación reduce la oferta de empleos; por otro lado, 25 (30.9%) empresas creen que afectaría produciendo una baja en la ocupación de los hospedajes.

Se debe señalar que dos indicadores fueron considerados en menor importancia a pesar que estos pueden afectar directamente a una comunidad y sus habitantes, en este caso, 24 (29.6%) empresas indicaron que se incrementa la inseguridad, y 23 (28.4%) empresas opinaron que hace a las comunidades más vulnerables. Por otro lado, es muy visible como

los encuestados perciben que la corrupción puede afectar el atractivo del destino turístico y como tal a sus empresas en términos de la ocupación de sus habitaciones o servicios.

**Figura 12.**

*Efectos que produce la corrupción estatal y privada a las empresas hoteleras*



**Nota.** Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta los días 13 al 16 de octubre de 2020.

A continuación, siguiendo el tema de la competitividad se desarrolla lo concerniente al pilar de infraestructura terrestre y portuaria, en esta ocasión se utilizan tablas cruzadas para el análisis de la información que se produjo de la aplicación del instrumento de investigación.

En la Tabla 11 se hace una relación entre la percepción sobre la prioridad del Estado y las autoridades por desarrollo turístico y la calidad de la infraestructura de transporte terrestre, en ese sentido, 81 (100%) empresas describieron la calidad de la infraestructura de transporte y carreteras en la región como: en condiciones precarias, falta de mantenimiento, en mal estado o que no existe.

Como se puede apreciar, esto contrasta con el hecho que del total de las empresas encuestadas 59 (72.8%) consideraron que el gobierno de Panamá y las autoridades locales tienen como prioridad el desarrollo de la industria de viajes y turismo en la zona, lo que no

se ve reflejado en el desarrollo de nuevos proyectos viales, mantenimiento o acondicionamiento de la infraestructura de transporte y carreteras.

**Tabla 11.**

*Tabla cruzada sobre la prioridad por desarrollo turístico y la calidad de la infraestructura de transporte terrestre.*

		Calidad de la infraestructura de transporte y Carreteras				Total
		En condiciones precarias	Falta de mantenimiento	En mal estado	No existe	
Prioridad por el desarrollo turístico	Totalmente de acuerdo	4	14	7	1	26
	De acuerdo	1	16	14	2	33
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	5	7	0	12
	En desacuerdo	1	1	3	2	7
	Totalmente en desacuerdo	0	1	1	1	3
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>37</b>	<b>32</b>	<b>6</b>	<b>81</b>

**Nota.** Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta los días 13 al 16 de octubre de 2020. \*Distribución de la muestra en frecuencias.

En relación con lo obtenido sobre la percepción vinculada al desarrollo turístico y la calidad de la infraestructura de transporte y puertos marítimos, en la Tabla 12 se observa que 76 (93.8%) de las empresas describieron la calidad de la infraestructura de transporte y puertos marítimos en la región como: en condiciones precarias, falta de mantenimiento, en mal estado o que no existe.

Como se puede apreciar, esto contrasta con el hecho que del total de las empresas encuestadas el 59 (72.8%) consideraron que el gobierno de Panamá y las autoridades locales

tienen como prioridad el desarrollo de la industria de viajes y turismo en la zona. Esta situación afecta significativamente la competitividad de la región ya que la mayor parte de las actividades turísticas dependen de los servicios de transporte acuático para el zarpe o llegada de turistas y sobre todo por estar ubicados en el mar Caribe o zona costera.

**Tabla 12.**

*Tabla cruzada sobre la prioridad por desarrollo turístico y la calidad de la infraestructura de transporte y puertos marítimos.*

		Calidad de la infraestructura de transporte y Puertos marítimos					Total
		Excelentes condiciones	En condiciones precarias	Falta de mantenimiento	En mal estado	No existe	
Prioridad por el desarrollo turístico	Totalmente de acuerdo	1	4	15	5	1	26
	De acuerdo	3	5	13	9	3	33
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	3	6	2	1	12
	En desacuerdo	1	0	3	3	0	7
	Totalmente en desacuerdo	0	0	2	1	0	3
Total *		5	12	39	20	5	81

**Nota.** Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta los días 13 al 16 de octubre de 2020. \*Distribución de la muestra en frecuencias.

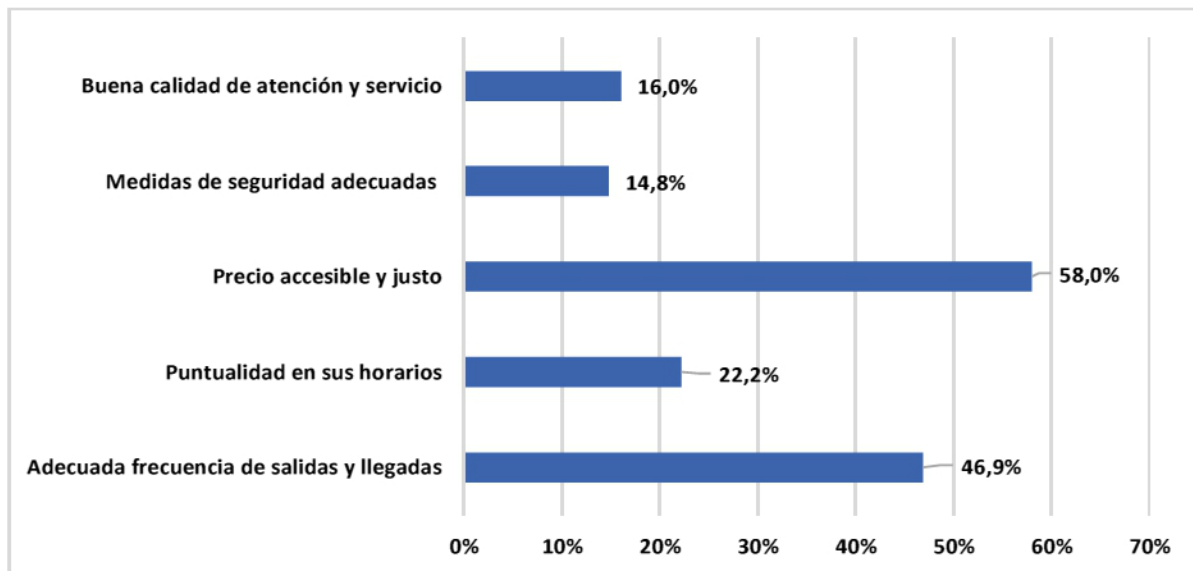
Acerca de las características competitivas de los servicios de Transporte terrestre en cuanto a su eficiencia se conocieron que, del total de las empresas encuestadas, 47 (58%) empresas respondieron que los precios son accesibles y justos, otras 38 (46.9%) de ellas

respondieron que tienen adecuada frecuencia de salidas y llegadas. (Fig. 11). En esta interrogante se podía elegir varias opciones como respuesta.

Sobre estas mismas líneas, cabe señalar que 18 (22.2%) de las empresas respondieron que son puntuales, 13 (16%) dijeron que tienen buena calidad de atención y servicio al cliente y 12 (14.8%) que tienen medidas de seguridad adecuadas. Esto permite inferir que sobre estos temas deben ser vistos o analizados ya que son importantes no solo para los residentes, sino también para los turistas que visitan la zona.

**Figura 13.**

*Características de los servicios de Transporte terrestre en cuanto a su eficiencia.*



**Nota.** Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta los días 13 al 16 de octubre de 2020.

El análisis relacionado con las infraestructuras del transporte aéreo y la percepción, 63 (77.8%) de las empresas describen la calidad de la infraestructura de transporte aéreo en

la región como: en condiciones precarias, falta de mantenimiento, en mal estado o que no existe.

Es preciso señalar que, 59 (72.8%) empresas consideraron que el gobierno de Panamá y las autoridades locales tienen como prioridad el desarrollo de la industria de viajes y turismo en la zona.

**Tabla 13.**

*Tabla cruzada sobre la prioridad por desarrollo turístico y la calidad de la infraestructura de transporte aéreos.*

		Calidad de la infraestructura del Transporte aéreo					Total
		Excelentes condiciones	En condiciones precarias	Falta de mantenimiento	En mal estado	No existen	
Prioridad por el desarrollo turístico	Totalmente de acuerdo	5	6	13	1	1	26
	De acuerdo	10	0	13	8	2	33
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	2	8	2	0	12
	En desacuerdo	2	0	2	2	1	7
	Totalmente en desacuerdo	1	0	1	1	0	3
<b>Total</b>		<b>18</b>	<b>8</b>	<b>37</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>81</b>

**Nota.** Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta los días 13 al 16 de octubre de 2020. \*Distribución de la muestra en frecuencias.

En lo concerniente a, la Infraestructura de servicios turísticos se aprecia en la Tabla 14, representada como una tabla de relación cruzada, que del total de las empresas encuestas

el 59 (72.8%) consideran que el gobierno de Panamá y las autoridades locales tienen como prioridad el desarrollo de la industria de viajes y turismo en la zona.

En ese sentido, 72 (88.9%) de las empresas describen la calidad de la infraestructura turística en la región como de: excelente calidad, buena calidad y regular calidad y 9 (11.1%) empresas piensan que es de mala calidad o nula calidad. Esto es interesante, ya que se percibe que en general las infraestructuras dedicadas al servicio del turismo presentan características muy competitivas para el desarrollo turístico presente y futuro.

**Tabla 14.**

*Tabla cruzada sobre la prioridad por desarrollo turístico y la calidad de la infraestructura de turística.*

		Calidad de la infraestructura turística					Total
		Excelente calidad	Buena calidad	Regular calidad	Mala calidad	Nula calidad	
Prioridad por el desarrollo turístico	Totalmente de acuerdo	5	9	11	1	0	26
	De acuerdo	3	12	15	1	2	33
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3	5	3	0	12
	En desacuerdo	1	2	2	2	0	7
	Totalmente en desacuerdo	0	2	1	0	0	3
Total		10	28	34	7	2	81

**Nota.** Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta los días 13 al 16 de octubre de 2020. \*Distribución de la muestra en frecuencias.

Para iniciar, en la Tabla 22 se verá cuál es la situación sobre la protección de los derechos de propiedad y los activos financieros, además de la calificación de la labor de las autoridades en caso de existir algún conflicto legal durante la prestación de los servicios turísticos, en ese sentido 11 (13.6%) de los encuestados dijeron que siempre se respetan estos derechos y activos, 39 (48.1%) empresas expresaron que casi siempre se respetan. El restante de las empresas 31 (38.3%) indicaron que se respetan poco o no se respetan estos derechos y activos, esto lleva a mirar con precaución este dato, pues representa una limitación en la competitividad, ya que los inversionistas tomarán en consideración esta situación antes de desarrollar algún proyecto turístico en esta región; es un indicador muy importante y más si viene de aquellos empresarios que ya invirtieron y conocen la realidad en torno a este tema (Anexo 1, Tabla 22).

Es importante señalar, en esta misma Tabla que 61 (75.3%) de las empresas consideran que, de existir algún conflicto por la prestación de los servicios por las empresas hoteleras, la labor de las autoridades correspondientes será poco eficientes y burocráticos o procesos lentos y engorrosos, en contraste con 20 (24.6%) de las empresas que piensan que esta labor se caracteriza por procesos muy eficientes, ágiles y rápidos o claros y transparentes.

A todas luces, parece que existe un nivel de desconfianza en aquello relacionado a los trámites legales relacionados con la actividad comercial de hospedaje y el desarrollo de la prestación sus servicios. Este aspecto, puede convertirse en un freno para aquellos que desean invertir en Panamá, ya que todo ejercicio de inversión requiere de la protección de las actividades a las que se dedicarán como empresa.

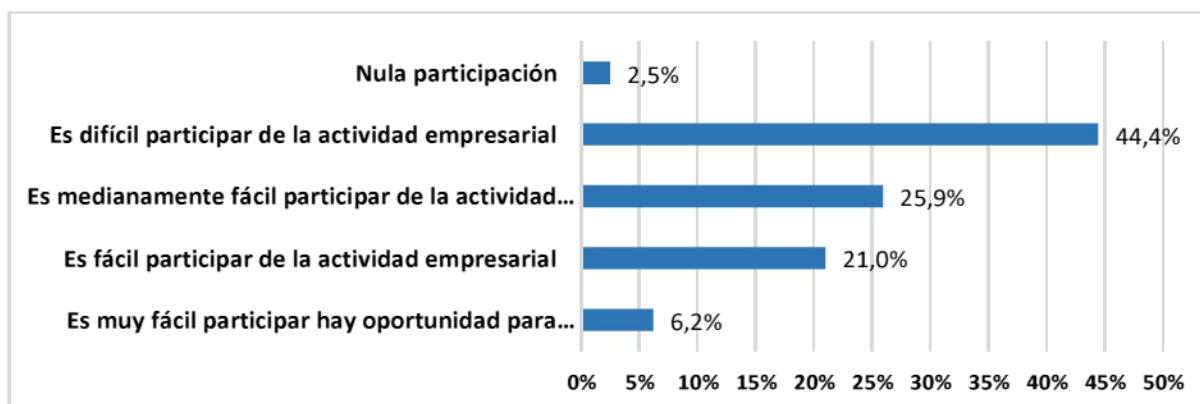
En las siguientes líneas, siguiendo con el análisis de la competitividad, se presenta lo relativo al pilar de ambiente de negocios, fueron cuatro las preguntas realizadas a los encuestados para obtener datos importantes para el análisis.

En la Figura 14, se muestra si existen oportunidades para aquellas personas o empresas que quieran participar de la actividad empresarial en la región. En primer lugar, 59 (72.8%) de los encuestados respondió que es medianamente fácil o difícil o de nula oportunidad para participar de la actividad empresarial, mientras que 22 (27.2%) consideraron que es muy fácil o fácil participar de la actividad empresarial.

Cuando se analiza esta información se infiere que realmente no es tan fácil o poco desarrollar la actividad empresarial, se deberá profundizar a través de otras investigaciones en este escenario a fin de reconocer o identificar que situaciones limitan la participación de los emprendedores en su intención de realizar negocios o crear emprendimientos.

**Figura 14.**

*Existencia de oportunidades para aquellas personas o empresas que quieran participar de la actividad empresarial.*



**Nota.** Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta los días 13 al 16 de octubre de 2020.

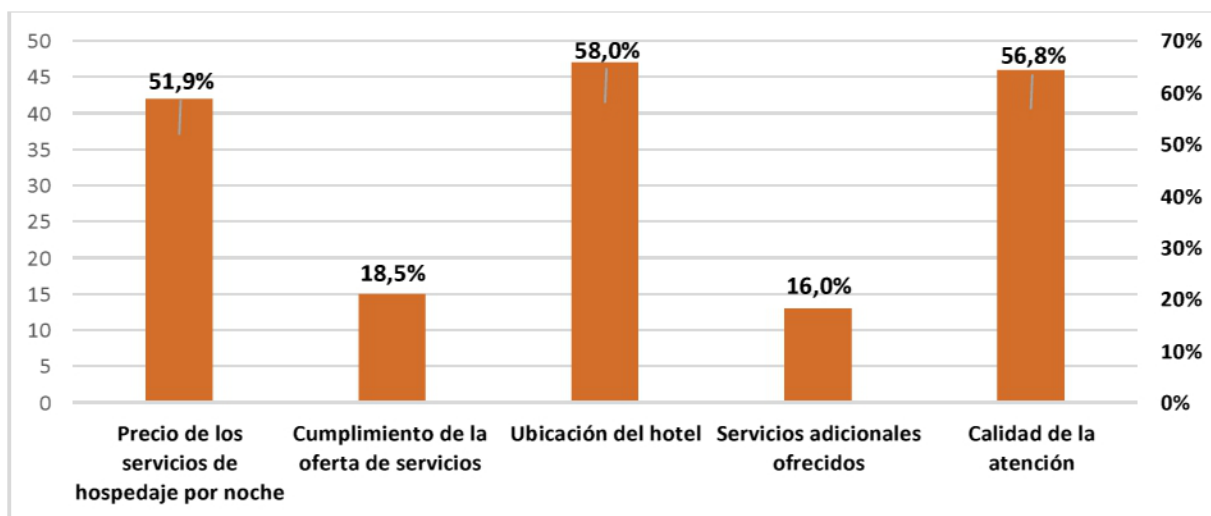
A continuación, en la Figura 15 se mostrará lo relativo al pilar llamado Costo de los servicios, muy importante cuando se habla de competitividad; en primer lugar, se verán los aspectos que pueden estar relacionados con la baja o alta ocupación de los hoteles, se aclara que los encuestados podían responder varias opciones.

El aspecto más importante, 47 (58%) empresas consideran importante la ubicación del hotel o sitio de hospedaje, de acuerdo a 46 (56.8%) empresas la calidad de atención es el segundo ítem más importante, en tercer lugar, 42 (51.9%) encuestados cree que es el precio de los servicios de hospedaje por noche.

Solo 15 (18.5%) empresas piensan que es importante cumplir con la oferta de servicios y 13 (16%) piensan que los servicios adicionales ofrecidos pueden estar relacionados con la baja o alta ocupación de los hoteles.

**Figura 15.**

*Aspectos que pueden estar relacionados con la baja o alta ocupación de los hoteles.*



*Nota.* Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta los días 13 al 16 de octubre de 2020.

Asimismo, en cuanto a los efectos negativos que produce el no pagar los impuestos y las contribuciones sociales por parte de las empresas hoteleras en la Figura 16 se aprecia que 35 (43.2%) encuestados opinan que esto limita la inversión social en la comunidad, 31 (38.3%) indican que esto afecta la imagen de la organización y 26 (32.1%) señalan que esto reduce los incentivos para desarrollar la actividad hotelera.

Por otro lado, 19 (23.5%) encuestados señalaron que esta situación limita la capacidad operativa del hotel y 18 (22.2%) ve esta situación como una limitante para contratar personal.

Estas respuestas llevan a pensar que existe una idea bastante clara sobre los resultados que podría ocasionar esta evasión de impuestos por parte de las empresas de hospedaje.

**Figura 16.**

*Efectos negativos produce el no pagar los impuestos y las contribuciones sociales por parte de las empresas hoteleras.*



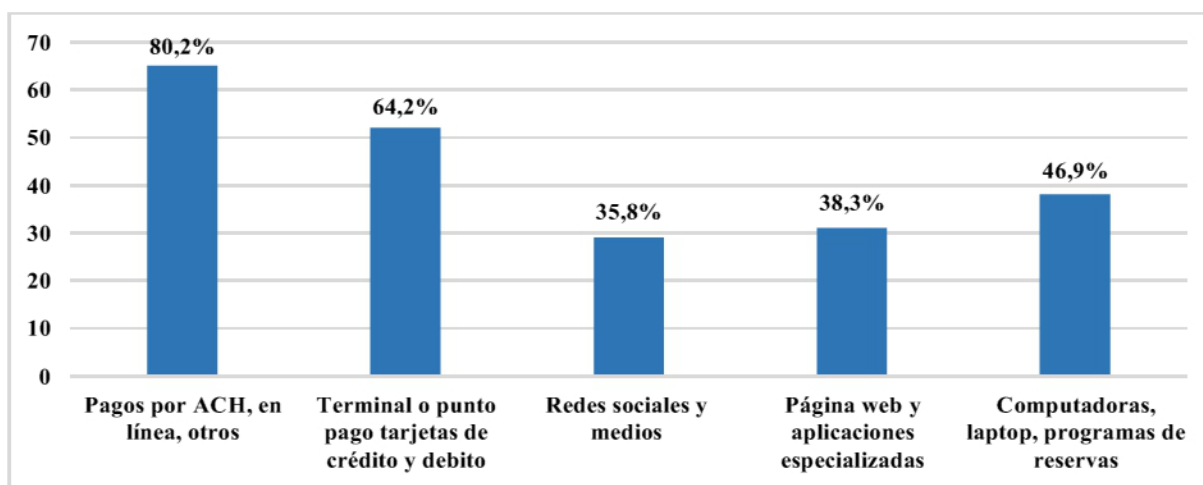
*Nota.* Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta los días 13 al 16 de octubre de 2020.

En esta sección, se desarrollará el análisis del pilar denominado preparación para las TIC's, se conforma de tres interrogantes que permitirán conocer información relevante para la investigación.

Se debe aclarar que en esta pregunta los encuestados podían responder varias opciones, en la Figura 17 se muestra qué tipo de TIC's utilizan la empresa para realizar transacciones comerciales con otras empresas; así entonces, 65 (80.2%) respondieron que lo hace a través de ACH o en línea, 52 (64.2%) utiliza terminal o punto pago tarjetas de crédito y débito, 38 (46.9) utiliza computadoras, laptop, programas de reservas, 31 (38.8%) también utiliza páginas web y aplicaciones especializadas y por último el 29 (35.8%) utiliza las redes sociales y medios para sus transacciones.

**Figura 17.**

*Tipo de TIC's que utilizan las empresas hoteleras para realizar transacciones con otras empresas.*



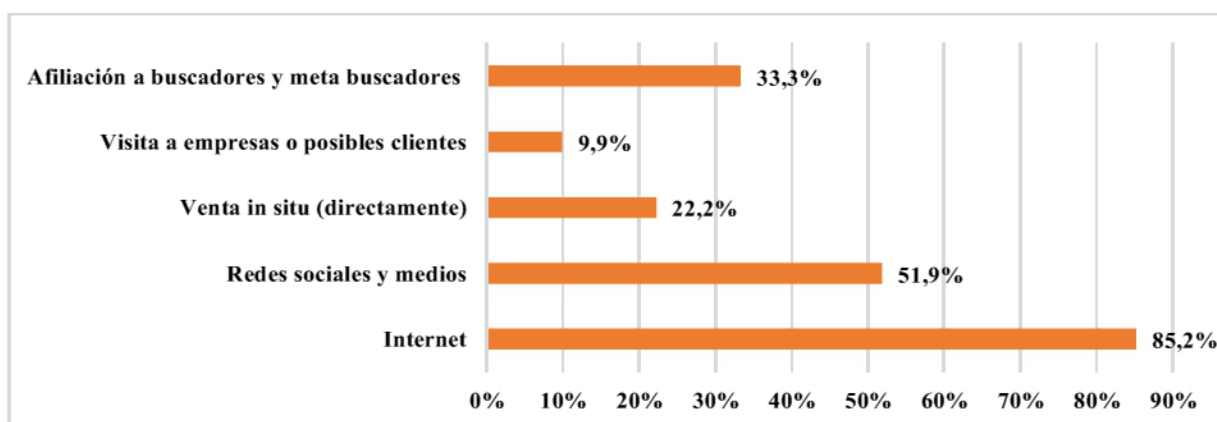
**Nota.** Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta los días 13 al 16 de octubre de 2020.

Siguiendo este orden de ideas en la Figura 18 se aprecia que 69 (85.2%) de las empresas utiliza el internet como un mecanismo para vender sus bienes y servicios a los consumidores, solo 42 (51.9%) utiliza las redes sociales y medios para este propósito y 27 (33,3%) se han afiliado a buscadores y meta buscadores para vender sus bienes y servicios.

Se debe recalcar que, la venta in situ y la visita a empresas solo fueron consideradas por 18 (22.9%) y 8 (9.9%) empresas respectivamente, esto coincide con el cambio en los modelos de negocio que ha transformado la actividad turística en los últimos años y que se percibe como una evolución positiva y que ayuda a las empresas hoteleras a ser más competitivas.

**Figura 18.**

*Mecanismos que utilizan las empresas hoteleras para vender sus bienes y servicios.*



**Nota.** Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta los días 13 al 16 de octubre de 2020.

Ahora, se analizará cuáles son las características del suministro de electricidad en la región. Así pues, en la Figura 38 se encontraron los siguientes resultados: 53 (65.4%) empresas opinaron que se presenta interrupciones y fluctuaciones de voltaje constantemente

o es poco confiable y hay muchas interrupciones y fluctuaciones o nada confiable ya que siempre hay interrupciones y fluctuaciones.

Un punto de vista más positivo; lo presentan 28 (34.6%) de las empresas encuestadas, que consideraron que el suministro de electricidad en la región es extremadamente confiable sin interrupciones y fluctuaciones o confiable ya que raramente hay interrupciones y fluctuaciones.

Es importante señalar que el suministro de energía eléctrica en calidad y confiabilidad del servicio es extremadamente importante en una región caracterizada por un clima tropical muy acentuado, la gran cantidad de equipos para acondicionar el aire, la iluminación por la vida nocturna son ejemplos de esta necesidad (Anexo 2, Figura 38).

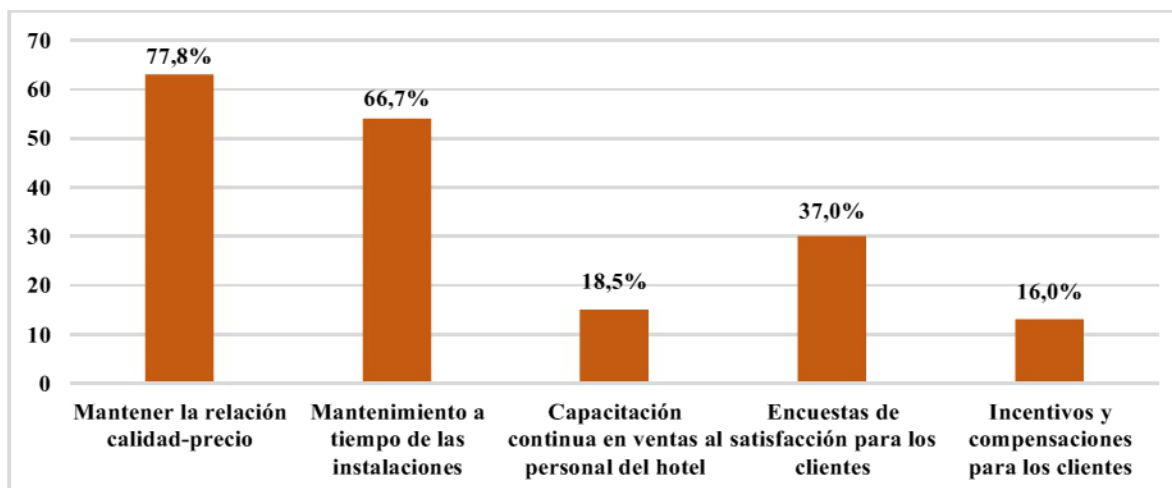
En las siguientes líneas se desarrolla el pilar de la satisfacción de los turistas que logra mediante la aplicación de dos preguntas muy importantes que permitían responder varias opciones.

En la Figura 19 se puede notar como las empresas consideran que, como estrategia para lograr mantener la ocupación y satisfacción de los turistas, así que 63 (77.8%) empresas consideraron que es muy importante mantener la relación calidad-precio, 54 (66.7%) manifestaron que el mantenimiento a tiempo de las instalaciones también es importante.

Además, 30 (37%) empresas consideran como estrategia las encuestas de satisfacción para los clientes, 15 (18.5%) y 13 (16%) los encuestados respondieron que capacitación continua en ventas al personal del hotel e incentivos y compensaciones para los clientes respectivamente.

**Figura 19.**

*Estrategias que utilizan las empresas hoteleras para mantener la ocupación y lograr la satisfacción de los turistas.*



**Nota.** Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta los días 13 al 16 de octubre de 2020.

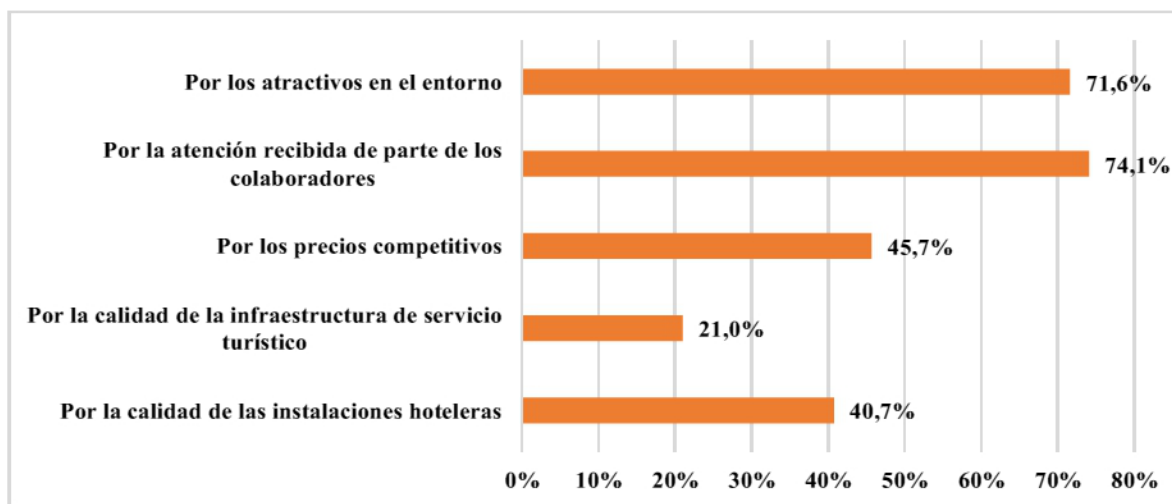
Antes de avanzar, se aclara que los encuestados podían responder varias opciones en esta indagación, es por ello que en la descripción que se encuentra en la Figura 20 se habla de cuáles son las razones por las que los turistas vuelven a visitar el destino y las empresas hoteleras, los datos que explican estas razones son las siguientes: 60 (74.1%) empresas opinaron que la atención recibida de parte de los colaboradores, 58 (71.6%) de las empresas dijeron que por los atractivos en el entorno, 37 (45.7%) opinó que por los precios competitivos.

Por otro lado, 33 (40.7%) empresas indicaron que los turistas vuelven a visitar el destino y las empresas hoteleras por la calidad de las instalaciones hoteleras y 17 (21%) opinan que por la calidad de la infraestructura de servicio turístico. Este dato permite inferir

que las empresas hoteleras asumen o entienden que los atractivos y la atención hacia los visitantes son el activo más valioso que tienen para sus negocios.

**Figura 20.**

*Razones por las que los turistas vuelven a visitar el destino y las empresas hoteleras.*



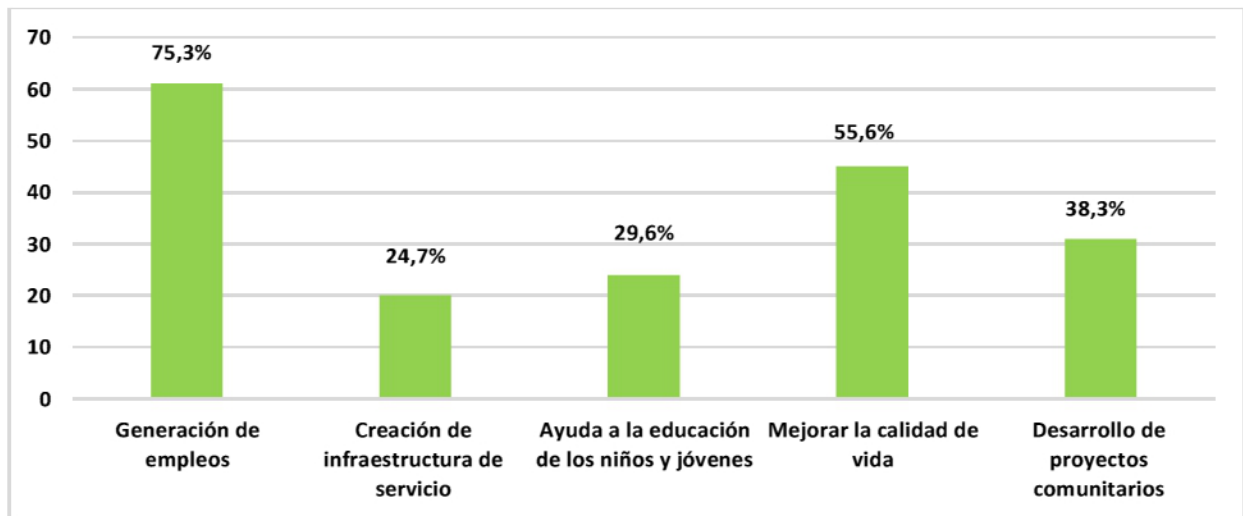
**Nota.** Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta los días 13 al 16 de octubre de 2020.

Ahora bien, en cuanto al desarrollo sostenible y lo concerniente al pilar de satisfacción de los residentes con el turismo, mismo que fue agregado por el investigador, se pueden señalar en la Figura 21 los siguientes aspectos en referencia a los temas de mayor interés en las comunidades y sus residentes en la región: en primer lugar, 61 (75.3%) empresas consideran que el tema de la generación de empleos es el más importante, en segundo lugar, 45 (55.6%) empresas piensan que es mejorar la calidad de vida; aunado a esto en tercer lugar, 31 (38.3%) empresas creen que el desarrollo de proyectos comunitarios.

Los temas con menos interés para las empresas fueron el de creación de infraestructura de servicios con un 20 (24.7%) y ayuda para la educación de niños y jóvenes 24 (29.6%).

**Figura 21.**

*Temas de mayor interés en las comunidades y sus residentes.*



**Nota.** Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta los días 13 al 16 de octubre de 2020.

Ahora, se abordará el desarrollo sostenible desde la óptica del pilar denominado efectos del turismo en la comunidad, éste fue añadido por el investigador, aquí se intenta definir qué tipo de servicios para la comunidad se favorecen por el incremento o desarrollo del turismo en la región.

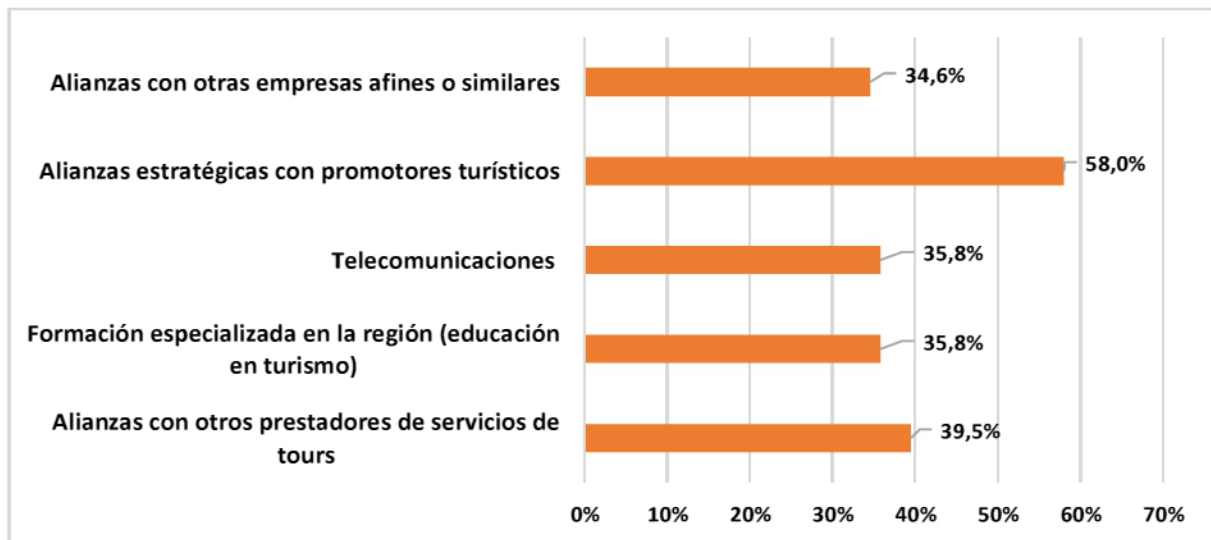
En la Figura 22, aparece representado que el 47 (58%) de las empresas respondieron que el turismo favorece las alianzas estratégicas con promotores turísticos especializadas en la web, porcentualmente las cuatro opciones restantes recibieron respuestas muy similares:

32 (39.5%) empresas creen que favorecen las alianzas con otros prestadores de servicios de tours; así mismo, 29 (35.8%) empresas opinaron que favorecen la formación especializada en turismo, 29 (35.8%) empresas expresaron que las telecomunicaciones y 28 (34.6%) manifestaron que alianzas con otras empresas afines o similares.

Estos resultados demuestran el avance en materia de la gestión, operación y desarrollo de turismo y las empresas prestadoras de servicios turístico en la región.

**Figura 22.**

*Tipo de servicios que favorecen e incrementa el turismo.*



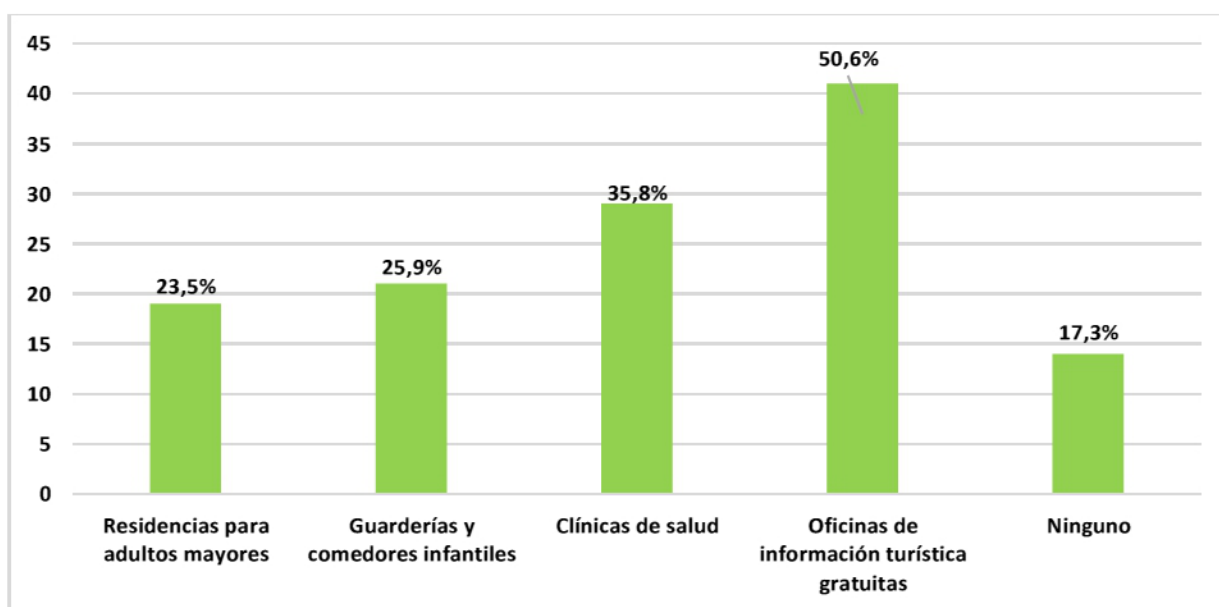
**Nota.** Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta los días 13 al 16 de octubre de 2020.

Si siguiendo con este pilar e indicador en la Figura 23 se preguntaba acerca de qué tipo de asistencia social favorece el incremento del turismo en la región, pudiendo responder varias opciones, se aprecian que 41 (50.6 %) empresas consideran ayuda a través de oficinas de información turística gratuitas.

Así, también 29 (35.8%) empresas manifestaron que la creación de clínicas de salud, otras 21 (25.9%) empresas expresaron que promueve la creación de guarderías y comedores infantiles; además, 19 (23.5%) empresas dijeron que ayudan a con la creación de residencias para adultos mayores y para 14 (17.3%) empresas opinaron que no ayuda con ningún tipo de asistencia social.

Figura 23.

Tipo de asistencia sociales que favorece el turismo.



**Nota.** Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta los días 13 al 16 de octubre de 2020.

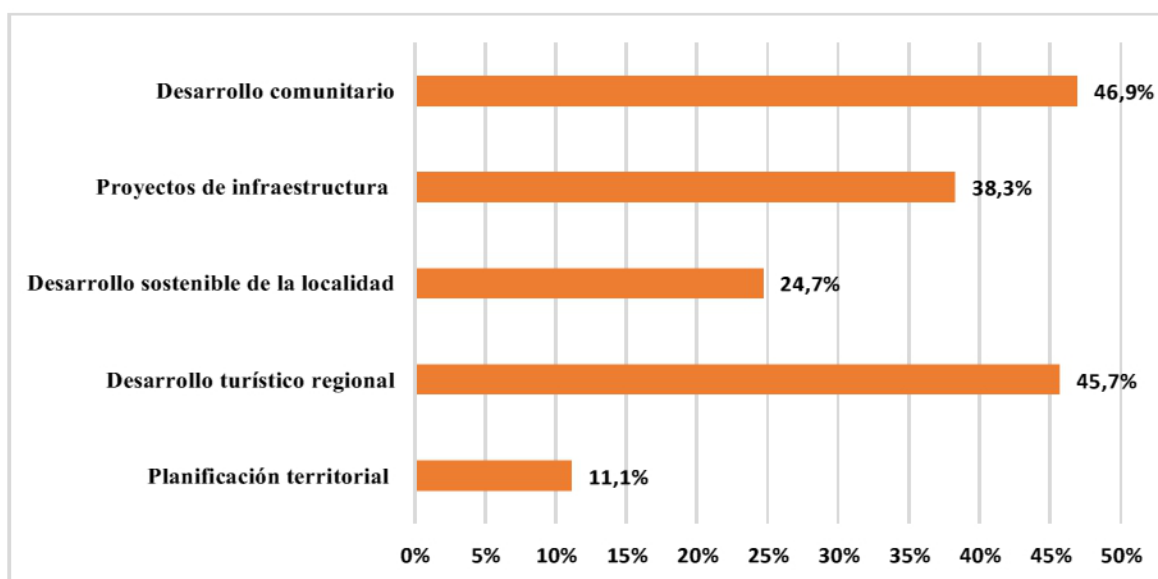
En este momento, siguiendo el hilo conductor del desarrollo sostenible, se abordará otro pilar o indicador como lo es la planificación y control del desarrollo, para ello se muestra en la Figura 24 lo relacionado a qué tipos de planes o políticas para el desarrollo del turismo implementa el Estado en la región algunos datos importantes.

En cuanto a los planes o políticas para el desarrollo del turismo por parte del Estado, aparece el desarrollo comunitario, en primer lugar, con 46.9% según las empresas encuestadas, luego con el 45.7% el desarrollo turístico regional, en tercer lugar, los proyectos de infraestructura.

Es de anotar, con preocupación que según las respuestas de las empresas 24.7% no perciben que las políticas encaminadas al desarrollo sostenible de la localidad y más preocupante aún es que según los encuestados el 11.1% no creen que el Estado realice esfuerzos por una planificación territorial.

**Figura 24.**

*Tipos de planes o políticas para el desarrollo del turismo implementados por el estado.*



**Nota.** Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta los días 13 al 16 de octubre de 2020.

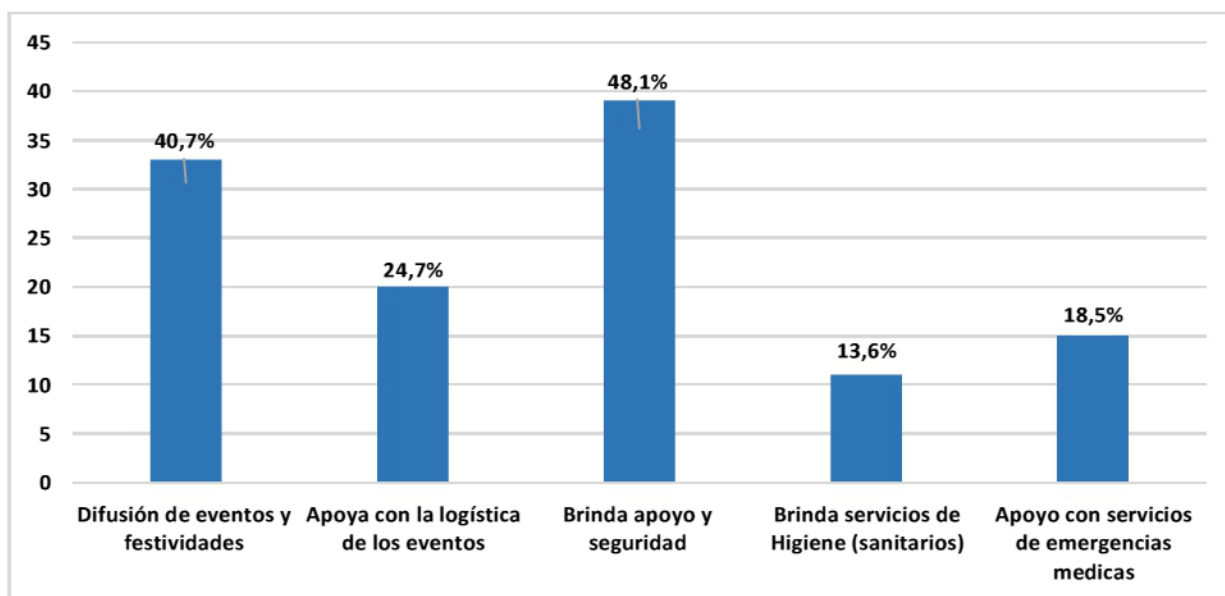
Otro aspecto importante de esta encuesta es lo concerniente a las actividades que realiza el Estado para apoyar el turismo regional y que ayudan a mejorar el desarrollo

sostenible, se puede apreciar en la Figura 25. En este sentido, (48.1%) los encuestados indicaron en que el Estado mayormente brinda apoyo y seguridad al turismo.

También, indicaron 33 (40.7%) empresas que el Estado apoya en la difusión de eventos y festividades y 20 (24.7%) nos dijeron que apoyan la logística de los eventos en la región. En menos proporción con 15 (18.5%) y 11 (13.6 %) empresas opinaron que lo relativo al apoyo con servicios de emergencias médicas y servicios de higiene, respectivamente.

**Figura 25.**

*Actividades realiza el estado para apoyar el turismo regional.*



**Nota.** *Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta los días 13 al 16 de octubre de 2020.*

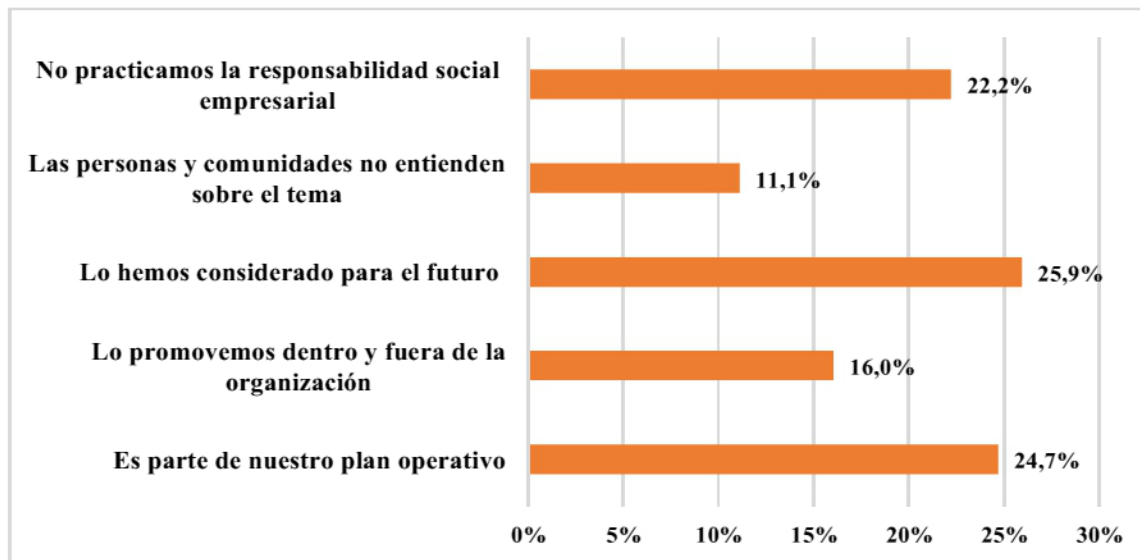
En este apartado se analiza como las comunidades son beneficiadas por la responsabilidad social empresarial y cuál es la posición de la empresa de hospedaje acerca

del indicador o pilar de la responsabilidad social empresarial en las comunidades y su entorno.

En la Figura 26 se muestran los datos que reflejan la siguiente información; 39 (48.1%), empresas lo considerarán en el futuro o no practican la responsabilidad social empresarial, sumado a los números anteriores el 9 (11.1%) empresas aducen que las comunidades no entienden de este tema. Este lleva a inferir que el 48 (59.3%) de todas las empresas encuestadas no practica la responsabilidad social empresarial en la región, por último, solo el 33 (40.7%) de las empresas practica este tipo de política.

**Figura 26.**

*Posición de la empresa de hospedaje acerca de la responsabilidad social empresarial.*

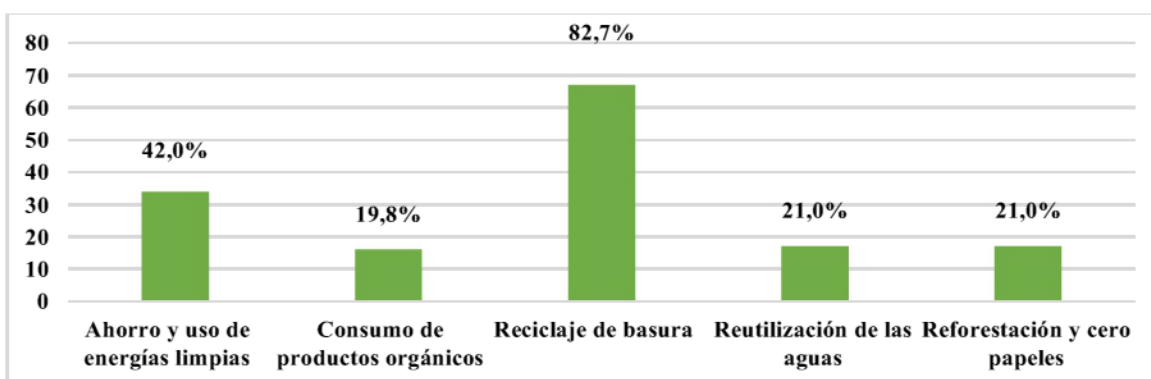


**Nota.** Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta los días 13 al 16 de octubre de 2020.

En cuanto a las actividades amigables con el ambiente que realiza la empresa de hospedaje para ofrecer sus servicios o realizar sus actividades diarias en la Figura 27 se pueden ver los siguientes resultados, tomando en consideración que los encuestados podían responder varias opciones: 67 (82.7%) de las empresas encuestadas que desarrolla actividades para el reciclaje de basura, 34 (42%) de ellas realizan actividades para el ahorro y uso de energías limpias. Según se aprecia, 17 (21%) empresas reutilizan de las aguas y otras 17 (21%) efectúan prácticas de reforestación y cero papeles; por último, las actividades que menos se practican 16 (19.8%) de las empresas de hospedaje en esta región es el consumo de productos orgánicos.

**Figura 27.**

*Tipo de actividades amigables con el ambiente que realiza la empresa de hospedaje.*



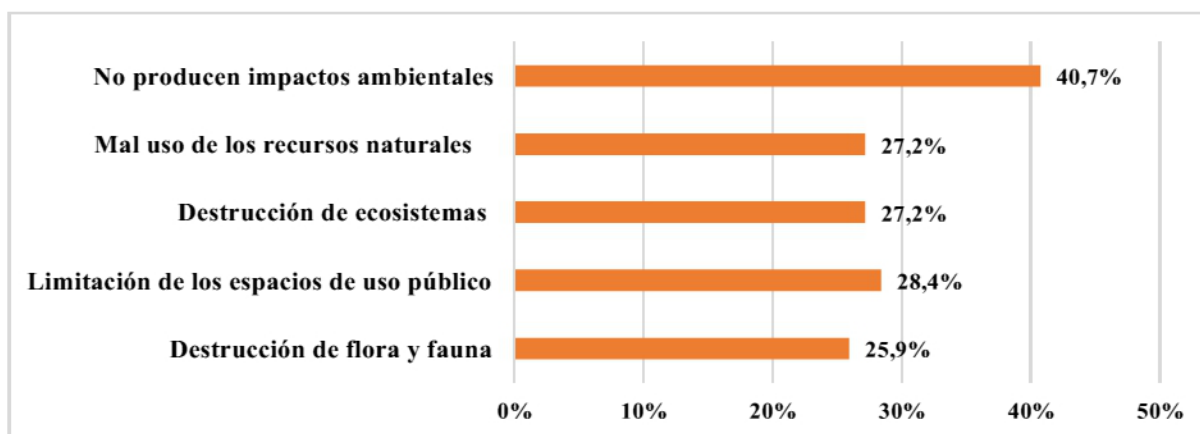
**Nota.** Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta los días 13 al 16 de octubre de 2020.

Con respecto a qué impactos ambientales negativos producen las empresas de hospedaje en las comunidades en su entorno en la Figura 28 se cuenta con los siguientes resultados: 33 (40.7%) de las empresas manifestaron que la actividad hotelera no produce

impactos ambientales. Sin embargo, con porcentajes entre el 25.9% y 27.2 % los encuestados indicaron que la actividad hotelera puede ocasionar destrucción de flora y fauna, limitación de los espacios de uso público, destrucción de ecosistemas y mal uso de los recursos naturales.

**Figura 28.**

*Impactos ambientales negativos que producen las empresas de hospedaje en las comunidades.*



**Nota.** Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta los días 13 al 16 de octubre de 2020.

Para las siguientes líneas se considera el pilar o indicador de la sostenibilidad ambiental, en ese sentido como se aprecia en la Figura 39, cuando se les preguntó a los encuestados acerca de las características de las regulaciones ambientales de la región respondieron de la siguiente forma: 47 (58%) empresas indicaron que existen las normas, pero no aplican estrictamente, 18 (22.2%) respondieron que sí, se aplican sanciones por el incumplimiento de las normas y otras 13 (16%) empresas aducen que las normas que existen cumplen con la protección de ecosistemas de la región.

Acerca de estos resultados se podría inferir que, aunque las normas ambientales han sido creadas, existen algunas dificultades en los mecanismos estatales o de los gobiernos locales para la aplicación de las mismas, de manera que se deben revisar los procedimientos a fin de garantizar la sostenibilidad de los recursos en la zona (Anexo 2, Figura 39).

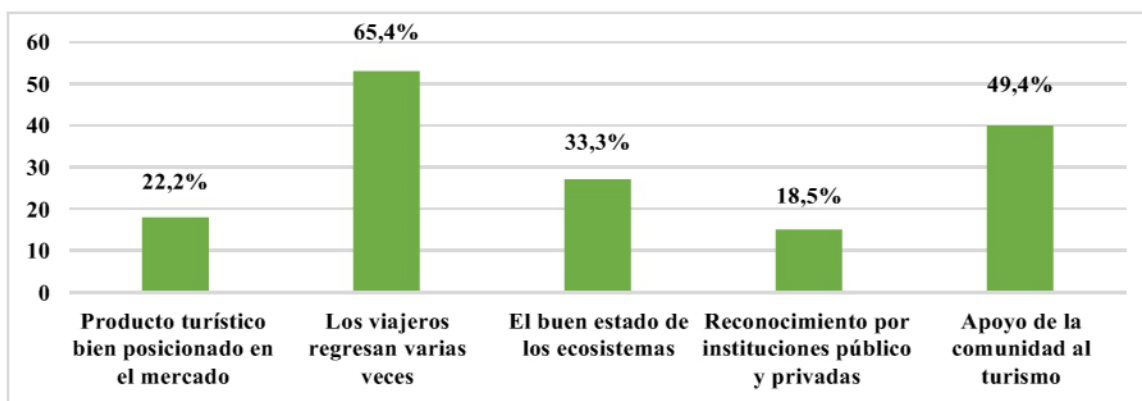
En la Figura 29 se analiza lo relacionado a cuáles son los indicadores de que el sector de viajes y turismo se desarrolla de una manera ambientalmente sostenible, se aclara que los encuestados podían responder varias opciones.

Así entonces los resultados fueron los siguientes: el 53 (65.4%) de los encuestados respondió que el indicador es que los viajeros regresan varias veces; en segundo lugar, 40 (49.4%) los encuestados respondieron que un indicador importante es el apoyo de la comunidad al turismo y 27 (33.3%) respondieron que el buen estado de los ecosistemas.

Así mismo, 18 (22.2%) empresas respondieron que indicador sería un producto turístico bien posicionado en el mercado y solo 15 (18.5%) cree que el indicador podría implicar el reconocimiento por instituciones público y privadas.

**Figura 29.**

*Indicadores de que el sector de viajes y turismo se desarrolla de una manera ambientalmente sostenible.*



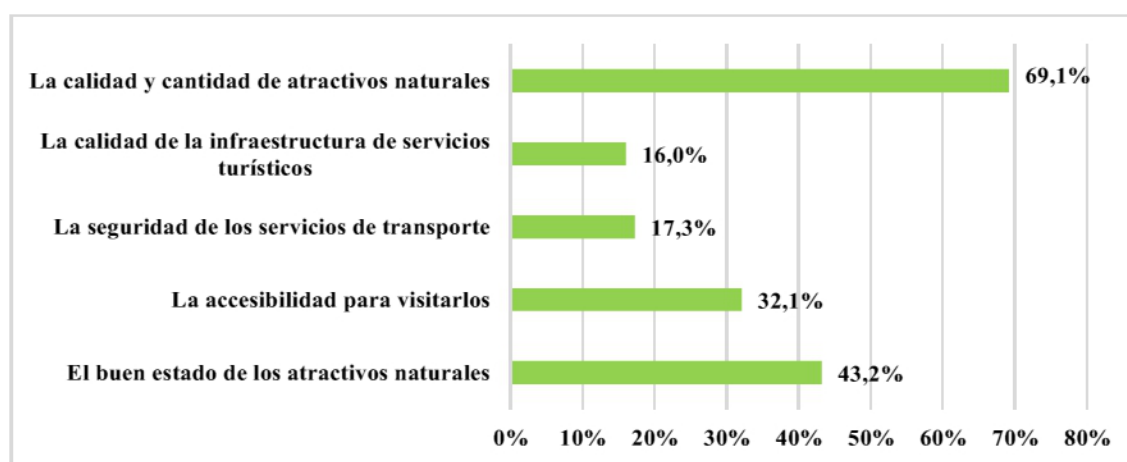
**Nota.** Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta los días 13 al 16 de octubre de 2020.

A continuación, se analiza lo relacionado al pilar de recursos naturales, es por ello que en la Figura 30 se consultó sobre cuál es la razón por la que los turistas internacionales y nacionales visitan los atractivos naturales de la región. Frente a este cuestionamiento los resultados fueron los siguientes: 59 (69.1%) de los encuestados indicaron que la razón principal por que se visitan los atractivos naturales es por la calidad y cantidad de atractivos, 35 (43.2%) cree que se debe al buen estado de los atractivos y 26 (32.1%) de las empresas considera que la accesibilidad para poder visitarlos.

Con porcentajes similares, pero en menor importancia los encuetados respondieron que la seguridad de los servicios de transporte y la calidad de la infraestructura de servicios turísticos son razones para visitar los atractivos naturales.

**Figura 30.**

*Razones por la que los turistas internacionales y nacionales visitan los atractivos naturales de la región.*



**Nota.** Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta los días 13 al 16 de octubre de 2020.

En torno, al pilar e indicador de la Gestión energética se hizo la consulta acerca del tipo de programas de Gestión energética en que participa o desarrolla la empresa hotelera, lográndose obtener interesantes resultados; como se aprecia en la Figura 40, se indica que los encuestados podían escoger varias respuestas.

En primer lugar, 46 (56.8%) de los encuestados respondió que actualmente se encuentran en la fase de análisis del ahorro energético, 9 (11.1%) indica que actualmente realiza un estudio y análisis económico para el ahorro energético, 23 (28.4%) empresas indicaron que actualmente utilizan fuentes de energías renovables; otras 14 (17.3%) están sustituyendo algunas fuentes de energía y, por último, 12 (14.3%) empresas realizan un aprovechamiento de residuos (Anexo 2, Figura 40).

El último pilar o indicador que se ha tomado en consideración es el tratamiento de las aguas residuales y para ello se preguntó acerca del tratamiento que reciben las aguas residuales de la empresa. Los encuestados podían responder varias opciones.

Sobre este asunto, en la Figura 41 se muestra que 40 (49.9%) empresas indican que las aguas residuales no reciben tratamiento ya que la empresa estatal está encargada de hacerlo, 35 (43.2%) de ellas afirman que realizan filtración, sedimentación y remoción de partículas, 17 (21%) de las empresas hace la separación agua-aceite, coagulación y floculación y por último en porcentajes mínimos el tratamiento anaeróbico y aeróbico para remover materia orgánica y la reutilización y creación de valor de las aguas residuales.

Es importante aclarar que de las seis comunidades solo en el caso de la Isla Colón y solo en parte poblada se da el tratamiento de aguas residuales por el Estado, en resto de las comunidades esto no sucede ya que están en zonas insulares apartadas y con poca intervención por el Estado. (Anexo 2, Figura 41).

## **4.2. Discusión de los resultados**

Por razón de los Resultados del desarrollo sostenible y competitividad turística de las empresas de hospedaje y alojamiento de Bocas del Toro es necesario e importante hacer algunas precisiones con el fin de aclarar el hilo conductor que acompañó y en los que se apoyaron los planteamientos del investigador y en torno al cual se estableció la perspectiva utilizada para examinar y entender los datos que se pudieron recolectar a través del instrumento de investigación.

Por una parte, se consideraron los Objetivos de desarrollo sostenible a través del esquema propuesto ordenado por dimensiones. Una propuesta adecuada para la comprensión y el análisis se puede establecer a través del agrupamiento de los ODS por dimensiones según se muestra en la Tabla 15.

**Tabla 15.***Dimensiones y objetivos de desarrollo sostenible.*

<b>Dimensiones</b>	<b>Objetivos de desarrollo sostenible.</b>
Dimensión Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Erradicar la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.</li> <li>2. Poner fin al hambre, lograr seguridad alimentaria y una mejor nutrición, y promover la agricultura sostenible.</li> <li>3. Garantizar una vida saludable y promover el bienestar para todas las personas, de todas las edades.</li> <li>4. Garantizar una educación de calidad inclusiva y equitativa, y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos y todas.</li> <li>5. Alcanzar la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas.</li> <li>10. Reducir las desigualdades entre países y dentro de ellos.</li> <li>16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.</li> <li>17. Fortalecer los medios de ejecución y reavivar la alianza global para el desarrollo sostenible.</li> </ul>
Dimensión Económica	<ul style="list-style-type: none"> <li>7. Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.</li> <li>8. Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible.</li> <li>9. Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.</li> <li>12. Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.</li> </ul>
Dimensión Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>6. Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.</li> <li>11. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.</li> <li>13. Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.</li> <li>14. Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.</li> <li>15. Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar los bosques de forma sostenible de los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y poner freno a la pérdida de la diversidad biológica.</li> </ul>

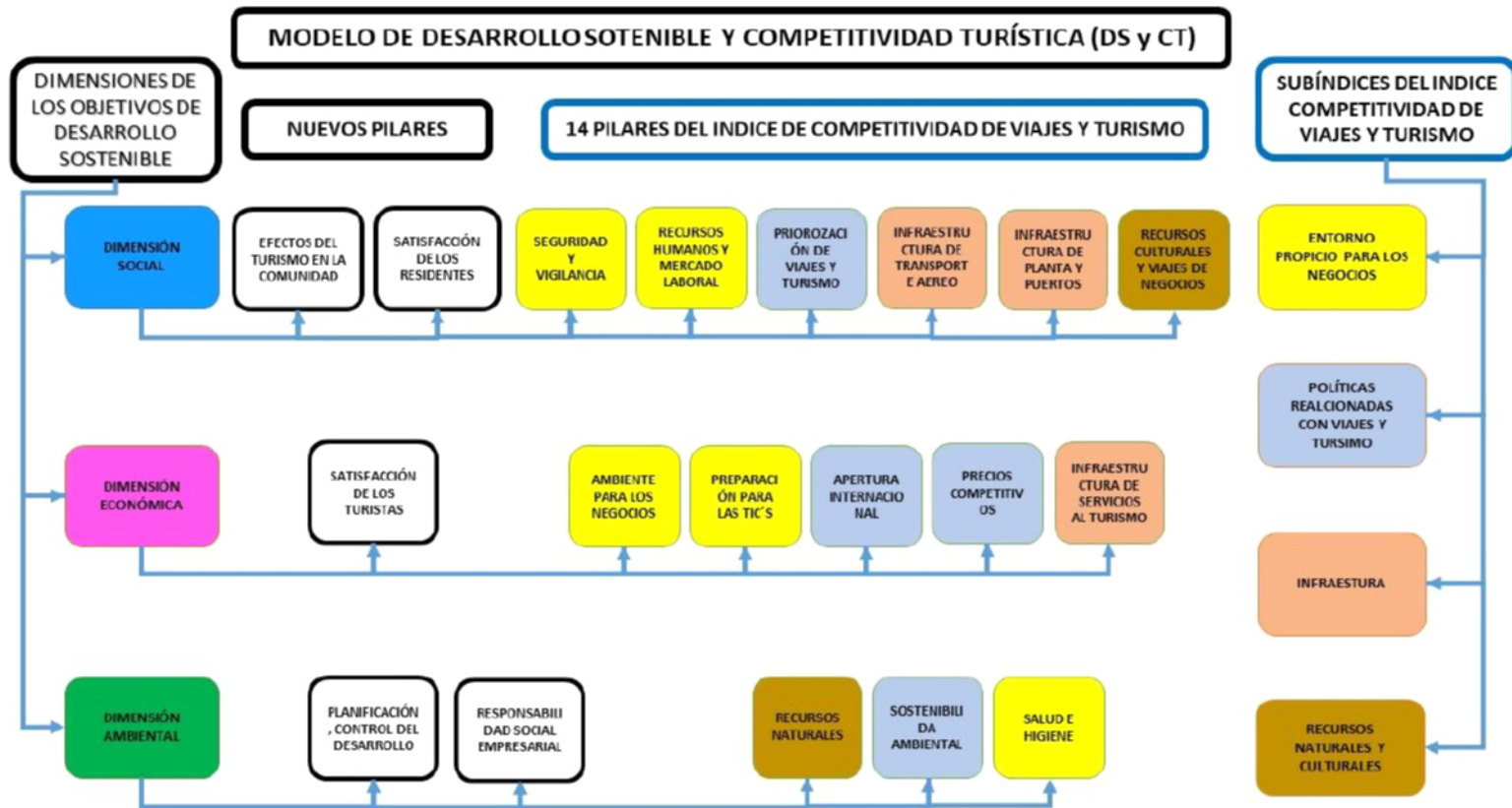
**Nota:** Elaboración propia, a partir de la agenda de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas y sus ODS.

Por otro lado, para el análisis se consideraron los subíndices del Índice de competitividad y turismo creado por el Foro Económico Mundial (FEM,2020.p.8) y los objetivos de desarrollo sostenible de la agenda de desarrollo sostenible propuesto por las Naciones Unidas, a partir de éstos, se procedió a diseñar un modelo ad hoc que permitiera el logro de los objetivos específicos de la presente investigación; para ello se agregaron cinco pilares o indicadores complementarios que permiten entender el esquema propuesto por el autor y que será denominado “Modelo de Desarrollo Sostenible y competitividad turística (DS y CT) (Ver Figura 31); cabe mencionar, que los pilares correspondientes a cada subíndice se han reorganizados e identificados por los colores amarillo, celeste, rosado y marrón para su mejor análisis e interpretación.

Así mismo, en la columna en donde se lee “nuevos pilares” y sin color de relleno, se agregan cinco nuevos pilares como los son: efectos del turismo en la comunidad, satisfacción de los residentes, satisfacción de los turistas, planificación y control del desarrollo y responsabilidad social empresarial; los mismos corresponden al aporte que hace el investigador de manera que se representa esquemáticamente una configuración que permite visualizar un nuevo modelo denominado “modelo de Desarrollo Sostenible y competitividad turística (DS y CT)”. Este modelo es el resultado del análisis y discusiones derivadas de los objetivos, hipótesis y planteamiento de la problemática abordada por esta investigación.

**Figura 31.**

*Esquema del modelo de Desarrollo Sostenible y competitividad turística (DS y CT) adaptado y unificados por el investigador.*



*Nota. Elaboración propia, a partir del índice de competitividad de viajes y turismo del Foro Económico Mundial y la agenda de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas y sus ODS.*

Para los efectos de este trabajo investigativo, los 14 pilares de los subíndices del Índice de competitividad y turismo y los cinco agregados por el investigador se han reorganizado en las tres dimensiones que representan a los objetivos de desarrollo sostenible que aparecen en la Figura 32.

Sobre este tema, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUB, 2020) explica que:

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible, también conocidos como Objetivos Mundiales, se adoptaron por todos los Estados Miembros en 2015 como un llamado universal para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad para 2030. Los 17 ODS están integrados, ya que reconocen que las intervenciones en un área afectarán los resultados de otras y que el desarrollo debe equilibrar la sostenibilidad medio ambiental, económica y social. (Párr.1-2)

En cuanto a la dimensión social, se debe señalar que es muy importante ya que se toman en consideración muchos aspectos como por ejemplo que un desarrollo con crecimiento económico y de bajo impacto ambiental, pero con desequilibrios o situaciones que alteren a la sociedad, podrían comprometer su sustentabilidad.

Para continuar se deben hacer algunas acotaciones con el propósito de ayudar a entender la importancia de la dimensión social y sus resultados, es por ello que en cuanto a las personas o miembros de una comunidad la ONU (2015) se propone a través de los ODS “...poner fin a la pobreza y el hambre en todas sus formas y dimensiones, y a velar por que todos los seres humanos puedan realizar su potencial con dignidad e igualdad y en un medio

ambiente saludable” (p.2). Para ello. los ODS relacionados a esta dimensión son el 1, 2, 3, 4, 5, 10, 16 y 17.

Partiendo del objetivo específico de esta investigación, en este caso el de evaluar los impactos en la competitividad la industria hotelera y el desarrollo sostenible del turismo en las comunidades costeras de Bocas del Toro, se encontraron aportes en torno a la dimensión social como lo expresa el investigador Riestra (2018) quien señala que:

El desarrollo sustentable también se orienta al logro de una mejor calidad de vida, que se expresa en sus tres manifestaciones esenciales y aquellas nuevas dimensiones que se incorporan a su conceptualización. La Dimensión Social del Desarrollo Sustentable es denominada por un sector de la doctrina como Dimensión Humana. Esta dimensión abarca el elemento social y cultural, que interviene de manera sustancial en el desarrollo de los pueblos. Las derivaciones de la Dimensión Social pasan por superar la pobreza y por satisfacer las necesidades básicas de los seres humanos. (p.27)

Otro aporte, lo presentan López et al. (2018) quienes señalan que:

Es imperativo, por tanto, y de vital importancia para tratar de lograr un futuro más sostenible, la integración de las cuestiones ambientales y sociales, contemplar su estrecha interrelación, las sinergias que resultan de su dependencia mutua en un nuevo paradigma de la Sostenibilidad Justa. (p.37)

La Dimensión Económica es parte de dimensiones de la Sostenibilidad y permite determinar el desempeño de una organización o empresa y su desarrollo económico en armonía con los seres humanos, sociedad y el ambiente.

Acerca de la dimensión económica; a continuación, se presentan algunos aportes a fin de mostrar la importancia de los resultados que se obtuvieron y su relación con los objetivos de desarrollo sostenible y la competitividad de esta zona y el sujeto de estudio en este caso las empresas de hospedaje.

Es importante señalar el propósito concebido por la ONU (2015) acerca de la dimensión económica en los siguientes términos: "...velar por que todos los seres humanos puedan disfrutar de una vida próspera y plena, y porque el progreso económico, social y tecnológico se produzca en armonía con la naturaleza" (p.2).

Para ello; en primer lugar, los ODS relacionados a esta dimensión son el 7, 8, 9 y 12; a continuación, se describen en este mismo orden: Asegurar el acceso a energías asequibles, fiables, sostenibles y modernas para todos, Fomentar el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo, y el trabajo decente para todos, Desarrollar infraestructuras resilientes, Promover la industrialización inclusiva y sostenible, y fomentar la innovación, Conseguir que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles y Garantizar las pautas de consumo y de producción sostenibles.

Ahora, se presenta el aporte del autor González (2010) quien se refiere a la dimensión económica como la forma:

Explicativa del proceso de producción turística, cuyo resultado es la generación del producto turístico, el cual está integrado por los bienes y servicios entregados al

visitante. En función de ello los turistas gastan durante el viaje los ingresos (renta) obtenidos en sus lugares de residencia habitual a cambio de los servicios que les brindan las diferentes empresas que conforman la planta turística, cuyo propósito principal es satisfacerle con dichas prestaciones (p.1).

Ahondando en esta idea Riestra (2018) plantea lo siguiente:

Hoy en día se mantiene la dimensión económica como esencial para el desarrollo sostenible, asumiendo que el mercado puede aprovechar a su favor y en favor del desarrollo, las oportunidades que supone la aplicación de regulaciones ambientales nacionales e internacionales, la puesta en marcha de procesos de producción más limpia y eficiente y la agregación de valor a las materias primas. Se hace además necesaria la racionalidad en la utilización de los recursos. (p. 26-27)

Con relación a la dimensión ambiental, de manera general, esta se entiende como la relación entre los escenarios o entornos naturales en donde el ser humano habita y desarrolla actividades económicas y culturales, es, además, muy sensibles a todas las acciones de los seres humanos quienes sobreviven con los recursos que de éste puedan obtener y las relaciones entre ellos.

Frente a los resultados planteados y explicados en las páginas anteriores, es importante señalar algunos aspectos con relación a la dimensión ambiental y su vinculación ineludible con los objetivos de desarrollo sostenible sobre todo aquellos relacionados con los temas ambientales; además, del valor que estos tienen para esta investigación.

Para la ONU (2015) el tema ambiental reviste vital importancia, es por ello que a través de los ODS tienen como propósito “proteger el planeta contra la degradación, incluso

mediante el consumo y la producción sostenibles, la gestión sostenible de sus recursos naturales y medidas urgentes para hacer frente al cambio climático, de manera que pueda satisfacer las necesidades de las generaciones presentes y futuras” (p.2).

Los objetivos de desarrollo sostenible que están relacionados con la dimensión ambiental corresponden al número 6, 11, 13, 14 y 15 y son los siguientes respectivamente: Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos, Tomar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos, conservar y utilizar de forma sostenible los océanos, mares y recursos marinos para lograr el desarrollo sostenible y proteger, restaurar y promover la utilización sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar de manera sostenible los bosques, combatir la desertificación y detener y revertir la degradación de la tierra, y frenar la pérdida de diversidad biológica.

Así mismo, esta investigación se apoya en algunos autores como el sociólogo Gil (2018) quien explica que:

Los ODS plantean respuestas sistémicas a una visión global e interrelacionada del desarrollo sostenible que afronta cuestiones tan importantes como la desigualdad y la pobreza extrema, los patrones de consumo no sostenibles y la degradación ambiental, el reforzamiento de las capacidades institucionales, así como procesos de solidaridad global. (p.108)

Otros autores que aportan elementos valiosos como Varisco et al. (2016) quienes explican que:

La asociatividad y la participación de los actores locales son condiciones que mejoran el aporte de la actividad turística al desarrollo local. Es poco frecuente que estas situaciones se presenten en un destino turístico de manera espontánea. El

trabajo conjunto entre instituciones es una modalidad que se aprende a través de la experiencia, del mismo modo que la interacción entre empresarios. En ambos casos, se entiende que la comprensión respecto de la interdependencia de los servicios y la importancia de la imagen global del destino, son requisitos previos y facilitadores de este aprendizaje colectivo. (p.8)

Otro aporte lo hace Martínez et al. (2014) quienes concluyen que:

El turismo debe ser visto como un sector vulnerable ante la situación ambiental, pero también como una alternativa de aplicación de los principios de desarrollo sustentable, en donde la participación del turista es indispensable para evitar que los efectos de la contaminación y el calentamiento global acaben con la riqueza natural de los destinos. (p.55)

Por otro lado, el investigador Vargas et al. (2011) plantea que: “Las políticas públicas en los destinos turísticos determinan, en gran medida, la cooperación de las empresas en el desarrollo de los mismos, incentivan o no las inversiones y marcan el camino para lograr la sustentabilidad” (p.186).

Se debe mencionar que las Naciones Unidas con respecto a los objetivos de desarrollo sostenible más recientemente adoptaron otras dos dimensiones como lo son la dimensión alianzas y paz; podría decirse que de manera universal que desde la presentación por la Comisión Brundtland las dimensiones social, económica y ambiental son las más representativas; tal es su importancia que se relacionan entre sí de manera transversal y es por eso que las mismas están incluidas en el análisis que se realizó a través del presente capítulo y se encuentran descritos en sus resultados.

### 4.3. Comprobación de Hipótesis

Las pruebas estadísticas son herramientas que nos permite determinar si los datos recopilados para el desarrollo de una investigación ayudan a evaluar la evidencia que los datos proporcionan para probar una hipótesis. Es por ello, que se debe ser consciente de los objetivos de esta investigación en términos de variables, resultados obtenidos, categorías utilizadas, entre otros.

Con la finalidad de determinar cuál de las tres hipótesis alternativas se aceptará o rechazará se procedió al uso de la herramienta estadística denominada Prueba de Chi cuadrado, la misma fue aplicada a cada una de las hipótesis formuladas para esta investigación.

- Prueba Chi Cuadrado

Esta prueba contrasta las frecuencias observadas con las frecuencias esperadas de acuerdo con la hipótesis nula, por lo que usaremos el estadístico chii-cuadrado para probar la asociación entre dos variables, y luego se utilizará para evaluar en qué medida se ajusta la distribución de frecuencias obtenida con los datos de una muestra, a una distribución teórica o esperada.

Para la hipótesis  $H_1$ = La competitividad de la industria hotelera puede producir un impacto en el desarrollo sostenible de las comunidades costeras de Bocas del Toro. Se muestra a continuación, en la Tabla 16 el resultado de la prueba de Chi cuadrado.

**Tabla 16.***Pruebas de chi-cuadrado H1.*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	27.778 <sup>a</sup>	16	.034
Razón de verosimilitud	24.551	16	.078
Asociación lineal por lineal	8.139	1	.004
N de casos válidos	10		

**Nota.** Elaboración propia a partir de los datos recabados de las encuestas aplicadas del 13 al 16 de octubre de 2020 y tratado con el software SPSS 23.

En cuanto a la hipótesis H<sub>2</sub>= Existe una la relación entre la competitividad de la industria hotelera y el desarrollo sostenible en las comunidades costeras de Bocas del Toro. A continuación, en la Tabla 17 se muestra el resultado de la prueba de Chi cuadrado.

**Tabla 17.***Pruebas de chi-cuadrado H2.*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24.444 <sup>a</sup>	12	.018
Razón de verosimilitud	23.504	12	.024
Asociación lineal por lineal	7.257	1	.007
N de casos válidos	10		

**Nota.** Elaboración propia.

Por último, en la Tabla 18, para la Hipótesis H<sub>3</sub>= Un modelo competitivo de la oferta de servicios hoteleros incide en el desarrollo sostenible en las comunidades costeras de Bocas del Toro, tenemos los siguientes resultados:

**Tabla 18.**

*Pruebas de chi-cuadrado H3.*

	<b>Valor</b>	<b>df</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	33.333 <sup>a</sup>	16	.007
Razón de verosimilitud	27.323	16	.038
Asociación lineal por lineal	8.601	1	.003
N de casos válidos	10		

**Nota.** *Elaboración propia.*

Como ya se ha establecido antes esta investigación lleva por título “Desarrollo sostenible: una perceptiva de competitividad de la industria hotelera en la costa de Bocas de Toro, Panamá”, el propósito del estudio se relaciona con la industria de hospedaje, sus variables analíticas son el desarrollo sostenible y la competitividad; la unidad de Estudio es la industria hotelera cuya delimitación espacial se encuentra en la costa de Bocas de Toro y su delimitación temporal implica el año 2020.

Con respecto, a la H<sub>1</sub>, se pudo encontrar el ( $p$  calculado = 0.01 < ( $p$  tabular = 0.05) a través de la prueba paramétrica Prueba de Chi cuadrado. Lo que da a entender que existe una relación entre ambas variables, con una probabilidad de error del 1 % o lo que es igual a un 99% de certeza; así, se puede afirmar que la competitividad de la industria hotelera puede producir un impacto en su desarrollo sostenible de las comunidades costeras de Bocas del Toro, entonces, frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se toma la decisión de aceptar la hipótesis de trabajo H<sup>1</sup> que afirma que la competitividad de la industria hotelera puede producir un impacto en su desarrollo sostenible de las comunidades costeras de Bocas del Toro y se rechaza la hipótesis nula, estos resultados son corroborados por Porter (1995),

Vera (1997), Porter (2003), Mazaro y Varzin (2008), Benzeny(2011), Chávez (2012), Ríos & Barobosa (2012), Sánchez (2013), Coneo (2014), Ramos (2014), Avedoy & Huertas (2016), Lalangui et al. (2017), Bernal Et al. (2019), OMT (2019); quienes en sus investigaciones llegan a concluir que, es importante la planificación y la correcta gestión de las empresas ya que pueden afectar la competitividad de ellas mismas y de su entorno por la relación tan íntima que existe. Así también, Ríos & Barobosa (2012), Avedoy & Huertas (2016), Virgen (2014), hablan de los problemas que puede causar el turismo y la percepción de los residentes en relación y compatibilidad con el desarrollo sostenible, en tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar los resultados, confirmamos que la actividad turística relacionada con los servicios de hospedaje puede impactar en la competitividad y el desarrollo sostenibles de las comunidades en donde se desenvuelven este tipo de empresas.

En cuanto, a la H<sub>2</sub> se pudo encontrar a través de la prueba paramétrica Prueba de Chi cuadrado, que existe una relación entre ambas variables, con una probabilidad de error del 1 % o lo que es igual a un 99% de certeza; así, se puede afirmar que existe una la relación entre la competitividad de la industria hotelera y el desarrollo sostenible en las comunidades costeras de Bocas del Toro; entonces, frente a lo presentado se rechaza la hipótesis nula y se toma la decisión de aceptar la hipótesis de trabajo H<sup>2</sup> que afirma que existe una relación entre la competitividad de la industria hotelera y el desarrollo sostenible en las comunidades costeras de Bocas del Toro, estos resultados son corroborados por las siguientes organización e investigadores; ONU (1987), Ritchie y Crouch (1993), Porter (1995), Ferraz et al. (1996), Araoz (1997), Crouch y Richie (1999), Porter (2003), Lotero et al. (2009), Hong (2009), Huertas (2016), WEF (2016), Bernal et al. (2019) quienes en sus aportes investigativos expresan como las empresas turísticas pueden producir un verdadero desarrollo sostenible

producto de la necesidad de ser más competitivas para permanecer vigentes en el segmento de mercado al que pertenecen, de esta manera, bajo lo mencionado anteriormente y al analizar los resultados, confirmamos que la actividad turística relacionada con los servicios de hospedaje puede impactar en la competitividad y el desarrollo sostenible de las comunidades en donde se desenvuelven este tipo de empresas.

Para finalizar, se presenta la  $H_3$  se puede manifestar que el valor encontrado para  $p$  valor es 0.01 por lo que ( $p$  calculado = 0.01 < ( $p$  tabular = 0.05) a través de la prueba paramétrica Prueba de Chi cuadrado. Lo que da a entender que existe una relación entre ambas variables, con una probabilidad de error del 1 % o lo que es igual a un 99% de certeza; así, se puede afirmar que un modelo competitivo de la oferta de servicios hoteleros incide en el desarrollo sostenible en las comunidades costeras de Bocas del Toro; entonces, frente a lo expuesto se rechaza la hipótesis nula y se toma la decisión de aceptar la hipótesis de trabajo  $H_3$  que afirma que un modelo competitivo de la oferta de servicios hoteleros incide en el desarrollo sostenible en las comunidades costeras de Bocas del Toro, estos resultados fueron contrastados con las investigaciones realizadas por Ferraz, Kupfer y Haguenaer (1996), Coneo (2014), Benzeny(2011), Huertas (2016), Sánchez (2013), Vera (1997), OMT (2019), Bernal et al. (2019), Porter (2003), Porter (1995), WEF (2016), Ritchie y Crouch (1993), Crouch y Richie (1999), Hong (2009), Lalangui et al. (2017), Pérez et al. (2014); quienes plantean la importancia que tienen las características en cuanto a su capacidad de gestión, estrategias turísticas, ventajas competitivas, capacidad para equilibrar sus negocios en función del aprovechamiento óptimo de los recursos sin comprometer el futuro de los mismos, así; entonces, bajo los argumentos anteriores y al analizar los resultados, se confirma que la actividad turística relacionada con los servicios de hospedaje puede impactar en la

competitividad y el desarrollo sostenible de las comunidades en donde se desenvuelven este tipo de empresas.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES**

De acuerdo con lo establecido en la presente investigación y una vez hecho la comprobación de lo propuesto en el análisis e interpretación de las hipótesis establecidas se concretiza a continuación, con las ideas más relevantes del proceso de investigación.

En primer lugar, atendiendo al objetivo principal en este ejercicio investigativo se evaluó de qué forma un modelo competitivo de la industria hotelera puede garantizar el desarrollo sostenible de las costas de la provincia de Bocas del Toro para lo cual se consideraron la variable independiente de desarrollo sostenible y la variable independiente competitividad.

Lo más importante para lograr esta evaluación fue la selección de un modelo que contemplara las dimensiones social, económica y ambiental tanto para el desarrollo sostenible como para la competitividad, es por ello que se utilizó el índice de competitividad de viajes y turismo del Foro Económico Mundial y la agenda de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas y sus ODS ya que tienen una gran relación con la sociedad y el turismo.

Por otro lado, lo que más ayudó a evaluar los impactos en el desarrollo sostenible y la competitividad fue el instrumento elaborado a partir de los modelos ya mencionados, lo más difícil en este proceso de evaluación fue la aparición de la Covid-19 y en consecuencia las cuarentenas y medidas de bioseguridad aplicadas lo que impidió aplicar el instrumento durante un largo periodo.

En lo concerniente, al primer objetivo específico, en esta investigación se analizó los impactos que pueden producir en la competitividad de la industria hotelera de las comunidades costeras de Bocas del Toro y su desarrollo sostenible, ya que las empresas de hospedaje o alojamiento turístico se han convertido en una fuente de ingresos para la población de esta zona insular, la misma que han sabido aprovechar la características

caribeñas particulares en la región para potenciar este tipo de negocios y dar paso a una nueva ruta turística que atrae a visitantes que aman la naturaleza y las bellezas que esta proporciona.

En cuanto, al segundo objetivo específico, en esta investigación se identificó la relación que puede existir entre la competitividad de la industria hotelera y el desarrollo sostenible en las comunidades costeras de Bocas del Toro; en este sentido, a pesar de que el conocimiento teórico ha avanzado y de que los índices ideados para la medición de la sostenibilidad y la competitividad se han multiplicado, la revisión realizada en este trabajo ha puesto de manifiesto que aún queda mucho por hacer, sin embargo los hallazgos demuestran que sí existe una relación y que si se realiza una planificación y seguimiento riguroso por las entidades correspondientes, esta región podría desarrollar prácticas turísticas sostenibles y competitivas en beneficio de la industria hotelera y las comunidades.

En torno, al tercer objetivo en esta investigación se demostró cuáles son las características de un modelo competitivo adecuado que garantice un desarrollo sostenible de la oferta de servicios hoteleros en las comunidades costeras de Bocas del Toro; así pues, entre las situaciones más positivas del desarrollo de las actividades turísticas en esta región, son su aporte a la economía local, la generación de empleos, pero; por otro lado, la percepción por los empresarios del mal estado o poco mantenimiento que se le da a las infraestructuras de transporte, carreteras, aeropuertos y sobre todo la poca atención del estado por mejorar la infraestructura de servicios turísticos.

A pesar de lo descrito en el párrafo anterior, la región sigue manteniendo el interés o atractivo en las personas que visitan el archipiélago en su calidad de viajeros o turistas. Otro aspecto; muy importante, que se debe señalar es que los encuestados consideran que el buen estado de los recursos naturales se debe en parte a las buenas prácticas ambientales que las

empresas hoteleras ejecutan para ayudar a proteger o conservar estos recursos y la conciencia ambiental de sus colaboradores, comunidades y los turistas que visitan la zona.

En cuanto, a esta investigación se aclara que es de tipo cuantitativa, cuyas variables son Desarrollo sostenible y competitividad ambas de tipo cuantitativas, con una dimensión temporal de corte transversal no paramétrico, el nivel de alcance o profundidad fue descriptivo, esta investigación, tuvo un diseño no experimental y un enfoque cuantitativo.

Las empresas hoteleras de esta región creen que las infraestructuras de transporte aéreo, terrestre y de puertos en condiciones precarias o le hace falta mantenimiento; a pesar de ello, en un porcentaje alto consideran que el gobierno de Panamá y las autoridades locales tienen como prioridad el desarrollo de la industria de viajes y turismo en la zona, aunado a esto estas empresas consideran que por su buen estado y calidad en general las infraestructuras dedicadas al servicio del turismo presentan características muy competitivas para el desarrollo turístico presente y futuro.

En cuanto, a la competitividad se puede decir lo siguiente: los servicios de las empresas de hospedaje que se enfocan principalmente en ofrecer solo el servicio de alojamiento, sin agregar mayores complementos para hacer más atractiva su oferta hotelera. Se puede afirmar que esto produce poca competitividad en contraste con otros sitios de mayor desarrollo de la planta hotelera en Panamá. Además, esta situación limita otras posibilidades de entradas económicas y la fidelización de los clientes o crecimiento del negocio.

Existe una conciencia clara por parte de las empresas de hospedaje en esta región; en torno, a la estrategia más importante para garantizar y ofrecer sus servicios a los clientes y esta se basa en el servicio al cliente y la calidad de atención a los turistas.

Ahora bien, las empresas en un porcentaje alto contratan a personal o mano de obra extranjera esto bajo el argumento de asegurar la operatividad del hospedaje y ofrecer un mejor servicio a los turistas y visitantes, lo que implica que esto no se logra con la mano de obra local.

Se conoció que las organizaciones combinan las estrategias de motivación y reconocimiento con los salarios más altos, para logra una mayor productividad de sus colaboradores al igual que se deben revisar otras estrategias como la de incentivos educativos y becas para los hijos de los colaboradores, puesto que, si se implementa mayormente estas estrategias podrían en el futuro obtener más mano de obra local y de calidad, además de mayor empoderamiento de la comunidad hacia este tipo de empresas.

Las empresas señalaron que con respecto a las campañas de marketing y branding; el estado no lo hace de la mejor manera posible; a través de las instituciones gubernamentales que tienen esta misión tan importante, que permitiría tanto la promoción como desarrollo turístico y económico de la región por lo que esto afecta de manera directa la competitividad presente y futura de la industria turística y el sector hotelero.

Por otro lado, existe una percepción generalizada acerca de que la corrupción puede afectar el atractivo que posee el destino turístico y como tal a sus empresas en términos de la ocupación de sus habitaciones o servicios y por consiguiente los ingresos que dejarían de percibir por la prestación de sus servicios.

Un aspecto muy sensible y que afecta la competitividad de la región; según los encuestados, se conoció que no es tan fácil desarrollar la actividad empresarial, se deberá profundizar a través de otras investigaciones en este escenario a fin de reconocer o identificar

qué situaciones limitan la participación de los emprendedores en su intención de realizar negocios o crear emprendimientos en una región con el potencial que caracteriza a esta región en el Caribe.

Se conoció que, las razones más importantes por las que los turistas vuelven a visitar el destino y las empresas hoteleras, es la atención recibida de parte de los colaboradores de las empresas hoteleras, la calidad de los atractivos turísticos en el entorno y los precios competitivos. Esto permite inferir que las empresas hoteleras entienden que los atractivos y la atención hacia los visitantes son el activo más valioso que tienen para sus negocios.

Un indicador que llama poderosamente la atención es el avance en materia de la gestión, operación y desarrollo de turismo y las empresas hoteleras prestadoras de servicios turístico en la región ya que utilizan muchas herramientas tecnológicas para la gestión, promoción de sus negocios, estando a la vanguardia en el uso de las mismas.

Sobre, el asunto del desarrollo sostenible se lograron algunos datos importante como los siguientes: en cuanto a los planes o políticas que el estado implementa para el desarrollo del turismo, se conoció de los esfuerzos por el gestionar el desarrollo comunitario, algunos esfuerzos por el desarrollo turístico regional y los proyectos de infraestructura tan necesarios para el desarrollo y crecimiento del turismo; sin embargo, una cuarta parte de los encuestados aproximadamente no perciben que el Estado desarrolle políticas encaminadas al desarrollo sostenible de la localidad.

Es importante puntualizar que las empresas de hospedaje creen que la actividad hotelera no produce impactos ambientales y que además realizan muchas actividades amigables con el ambiente para ofrecer sus servicios o realizar sus actividades diarias.

Las empresas hoteleras y sus colaboradores reconocen que la actividad turística es importante para el desarrollo económico de la región, también son consciente cada vez más de los impactos que trae consigo. Es evidente que el grado de satisfacción de los visitantes o turistas que visitan estas comunidades ha tenido un aumento en los últimos años por lo que ofrecen estos escenarios naturales privilegiados en el Caribe.

La falta de planificación, control y una gestión del Estado más asertiva producen cierta desconfianza entre los grupos de interés en la sociedad bocatoreña, hecho que ha producido poca colaboración de todas las partes, de manera que los esfuerzos por conservar el buen estado de los recursos naturales no sean suficientes y esto no es conveniente si se piensa en el desarrollo de la actividad turística.

A nivel teórico, se ha podido establecer la necesidad de un equilibrio entre el desarrollo sostenible y la competitividad con el fin de garantizar la sostenibilidad de los atractivos y recursos turísticos que posee la zona costera de Bocas del Toro, que al día de hoy es considerado por especialistas en turismo, como un producto turístico sostenible, pero susceptible sino se planifica su aprovechamiento de manera sostenible.

La realización de esta investigación nos ha permitido descubrir temáticas sobre las que profundizar un futuro próximo como lo son: las empresas de transporte acuático de pasajeros y turistas, el servicio de guías de turismo, las empresas de expendio de alimentos y bebidas, operadores, agencias de viajes, empresas de recreación e información turística que son complementarias y forman parte del engranaje de los servicios turísticos.

Por otro lado, los resultados de la investigación nos invitan a seguir trabajando en los ámbitos que han sido objeto de estudio. En concreto nos resultan especialmente

atravesando las siguientes líneas: lo relacionado a las oportunidades de crecimiento, la calidad en la prestación de los servicios a los turistas, participación por género en la gestión de los hoteles y proyectos desarrollados en conjunto con las comunidades sobre RSE.

Al final, de esta investigación se debe señalar la intención honesta del investigador en ofrecer modelo más adecuado o contextualizado a la realidad de la región; para que los gestores de la planificación pública o privada, puedan observar información multidimensional, que les brinde una visión global e integrada del desarrollo sostenible y la competitividad de la zona costera de Bocas del Toro, poniendo especial énfasis en ofrecer resultados fácilmente interpretables, ya que su propósito principal es servir como instrumento para la toma de decisiones.

Por limitaciones se entiende el impedimento de seguir adelante con el estudio o la investigación que se lleva a cabo, por las razones que se expondrán a continuación, fue muy difícil realizar el proceso investigativo: La aparición de la Covid-19 que paralizó al mundo entero con prolongadas cuarentenas, el cierre de los negocios y sobre todos aquellos vinculados a las actividades turísticas, las rigurosas medidas de bioseguridad aplicadas en el país que impedía la movilidad a nivel nacional y por supuesto la distancia a la que se encuentra la zona ya que no se podía viajar hasta la región en donde se encuentran las empresas objeto de este estudio, hicieron que se tuvieron que multiplicar los esfuerzos y la creatividad a fin de lograr alcanzar los objetivos trazados. Esta situación fue superada siete meses después; lo que permitió realizar el trabajo de campo planificado mucho tiempo antes.

Solo queda reflexionar sobre el futuro del turismo en la región de Bocas del Toro y el rol que jugarán las empresas hoteleras en la recuperación económica y el rol como

generador de oportunidades para la sociedad en su entorno, una vez se pueda volver la normalidad en una época post Covid.

## Referencias bibliográficas

- Abreu, J. L. (2014). El Método de la Investigación Research Method. Daena: International Journal of Good Conscience, 9(3), 195-204. [http://www.spentamexico.org/v10-n1/A14.10\(1\)205-214.pdf](http://www.spentamexico.org/v10-n1/A14.10(1)205-214.pdf)
- Acerenza, M. Á. (2012). Conceptualización origen y evolución del turismo. Trillas.
- Alcívar, I. (2018). Realidades del turismo local. Compilación de opiniones turísticas. Editorial Mar Abierto-Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. [https://www.researchgate.net/publication/328108339\\_Realidades\\_del\\_Turismo\\_Local\\_-\\_Compilacion\\_de\\_opiniones\\_turisticas](https://www.researchgate.net/publication/328108339_Realidades_del_Turismo_Local_-_Compilacion_de_opiniones_turisticas)
- ARAP. “Los Recursos Costeros”. Autoridad de los Recursos Acuáticos de Panamá. 3 Aug. 2020, <https://arap.gob.pa/unidad-ambiental/recursos/>.
- Arias, F. (2006). Desarrollo sostenible y sus indicadores. Revista sociedad y economía, (11), 200-229. <https://www.redalyc.org/pdf/996/99616177008.pdf>
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (2015). Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Resolución A/RES/70/1. [https://unctad.org/system/files/official-document/ares70d1\\_es.pdf](https://unctad.org/system/files/official-document/ares70d1_es.pdf)
- Asamblea Nacional. (22 de diciembre de 1976) Por la cual se regula el servicio remunerado de hotelería y hospedaje público (Ley 74,1976). <https://docs.panama.justia.com/federales/leyes/74-de-1976-dec-30-1976.pdf>
- Asamblea Nacional. (14 de junio de 1994)) Por la cual se promueven las actividades turísticas en la República de Panamá (Ley 8,1994). <https://docs.panama.justia.com/federales/leyes/8-de-1994-jun-15-1994.pdf>
- Asamblea Nacional de Panamá, (1 de febrero de 2006), Que reglamenta el ordenamiento territorial para el desarrollo urbano y dicta otras disposiciones (Ley 6 de 2006). <https://docs.panama.justia.com/federales/leyes/6-de-2006-feb-3-2006.pdf>

Asamblea Nacional. (de 27 de febrero de 2008) Por la cual se crea la Autoridad de Turismo de Panamá y dicta otras disposiciones (Decreto Ley 4, 2008). [https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/25989/GacetaNo\\_25989\\_20080229.pdf](https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/25989/GacetaNo_25989_20080229.pdf)

Autoridad del Turismo Panamá (ATP, 2019). <http://www.atp.gob.pa/resena-historica>

Autoridad de Turismo de Panamá. (2020, enero). Establecimientos de Hospedaje Público Registrado Por Provincia, según Modalidad y Razón Comercial (ACTUALIZADO AL 15 DE ENERO 2020). DIRECCIÓN DE INVERSIONES TURISTICAS.

Autoridad Nacional del Ambiente de Panamá. (2010). Atlas ambiental de la República de Panamá. Ciudad de Panamá: Editora Novo Art. <https://www.oceandocs.org/handle/1834/7995>

Avedoy, J. O. C., & Chávez, L. A. C. (Eds.). (2012). Desarrollo, sustentabilidad y turismo: una visión multidisciplinaria. Universidad Autónoma de Nayarit. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1223/index.htm>

Banco Mundial (2020, Aug. 30). “Indicadores.” BM, 30 Aug. 2020, <https://datos.bancomundial.org/indicador>

Bauce, G. J., Córdova, M. A., & Avila, A. V. (2018). Operacionalización de variables. *Revista del Instituto Nacional de Higiene “Rafael Rangel”*, 49(2), 43. <http://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/05/1096354/operacionalizacion-de-variables.pdf>

Benseny, G., Padilla, N. A., & Varisco, C. (2015). Turismo y ordenamiento territorial. El caso de Santa Clara del Mar (Argentina). <http://nulan.mdp.edu.ar/2458/>

Bernal Escoto, B.E.; Portal Boza, M.; Feitó Madrigal, D. Sustainable Tourism: A Competitiveness Strategy Perspective in Baja California. *Sustainability* 2019, 11, 6934. <https://www.mdpi.com/2071-1050/11/24/6934/htm>

Bernal Escoto, B. E., Rosete Herrera, K. M., & Estrada Cabada, M. H. (2019). Caracterización de las mipymes sostenibles del sector turístico del Estado de Baja

California, México. Revista Activos, 17(2), 205 - 236.  
<https://doi.org/10.15332/25005278/5738>

Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica.  
<http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

Cadena, J. L. (2017). Análisis de la competitividad de las pymes del sector turismo, en el distrito metropolitano de quito en el período 2013-2014. International Journal of Professional Business Review, 2 (1), 108–129. <http://dx.doi.org/10.21902/2525-3654/2017.v2i1.26>

Caribbean Atlas (2013). ¿Qué es Caribe? Hacia una definición geográfica de la región del Caribe. Cruse & Rhiney (Eds.), Caribbean Atlas, <http://www.caribbean-atlas.com/es/temas/que-es-el-caribe/que-es-elcaribe-hacia-una-definicion-geografica-de-la-region-de-el-caribe.html>. 25 de marzo de 2019.

Caribbean Atlas (2013). "¿QUÉ ES EL CARIBE?" in Cruse & Rhiney (Eds.), Caribbean Atlas. <http://www.caribbean-atlas.com/es/temas/que-es-el-caribe/que-es-el-caribe.html>.

Castrillón, I. D., Canto, A. G., Cantorna, A. S., & Cerradelo, L. B. (2015). Análisis de los principales modelos explicativos de la competitividad de los destinos turísticos en el marco de la sostenibilidad. CULTUR-Revista de Cultura e Turismo, 5(2), 101-124. <https://periodicos.uesc.br/index.php/cultur/article/view/383>

Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y Desarrollo. (1987). Nuestro futuro en común. Recuperado de [http://www.ecominga.uqam.ca/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE\\_LECTURE\\_1/CMMAD-Informe-ComisionBrundtland-sobre-Medio-Ambiente-Desarrollo.pdf](http://www.ecominga.uqam.ca/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE_LECTURE_1/CMMAD-Informe-ComisionBrundtland-sobre-Medio-Ambiente-Desarrollo.pdf)

Coneo, V., & Leopoldo, E. (2014). Modelo de gestión urbana para la sustentabilidad del desarrollo territorial en comunidades marginales ubicadas en zonas costeras del Caribe Colombiano: caso La Boquilla. <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/handle/123456789/137>

Confederación de Organizaciones Turísticas de América Latina (COTAL, 2019).  
<http://www.cotalamerica.org/somos/>

Co, E. C. (2020). ANÁLISIS DIAGNÓSTICO GENERAL DEL TURISMO EN PANAMÁ. Plan Maestro de Turismo Sostenible de Panamá 2007-2020.  
<https://www.atp.gob.pa/wp-content/uploads/2020/08/9-3-Plan-Estrate%CC%81gicos.pdf>

Crouch, G. I., & Ritchie, J. B. (1995). *Destination competitiveness and the role of the tourism enterprise* (pp. 43-48). University of Calgary. Faculty of Management.

CROUCH, G.I. Y RITCHIE, J.R.B. (1999): "Tourism, competitiveness and societal prosperity". *Journal of Business Research*, 44:137-152.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148296397001963>

De la Torre, F. (1989). Introducción a estudio del turismo. Compañía Editorial Continental.

Dwyer, L., & Kim, C. (2002). DWYER, L. Y KIM, CH. Destination Competitiveness: A Model and Determinants.  
<https://pdfs.semanticscholar.org/9cd3/1126d7634a74522e57b272b6a549cca79f0c.pdf>

González Herrera, M. R. (2010). Gestión Ambiental en el Turismo y la Hostelería. *Editorial CEP SL Madrid, España*.  
[https://www.researchgate.net/publication/268515464\\_Gestion\\_Ambiental\\_en\\_el\\_Turismo\\_y\\_la\\_Hosteleria](https://www.researchgate.net/publication/268515464_Gestion_Ambiental_en_el_Turismo_y_la_Hosteleria)

González, P. E. G., & Mendoza, J. R. R. (2014). Introducción al turismo. Grupo Editorial Patria. <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074384130.pdf>

Gallego Cosme, M. J. (2015). El factor soberanía en el análisis geopolítico de pequeños espacios insulares. <http://e-spacio.uned.es/fez/view/tesisuned:IUGM-Mjgallego>

Definición de Hospedaje. (2020, agosto 1). Definición ABC.  
<http://www.definicionabc.com/general/hospedaje.php>

- FEM. (2020, julio 10). Latin America and Caribbean Travel & Tourism Competitiveness Landscape Report: Assessing Regional Opportunities and Challenges in the Context of COVID-19 INSIGHT REPORT JULY 2020. FORO ECONÓMICO MUNDIAL. org. [http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_LAC\\_Tourism\\_Comet\\_Report\\_2020.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_LAC_Tourism_Comet_Report_2020.pdf)
- Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P., & Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigación. Editorial McGraw Hill. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Ferrada, Luz María, Candia, Johanna, & Pérez, Claudia. (2014). Competitividad y desempeño económico del sector silvoagropecuario a nivel regional en Chile. *Idesia (Arica)*, 32(4), 83-94. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-34292014000400011>
- Flores, S. O., & Bringas, C. T. (2018). Competitividad de empresas familiares. *Interciencia*, 43(4), 236-241. <https://www.interciencia.net/wp-content/uploads/2018/05/236-6091-TADDEI-43-04.pdf>
- Gallego Cosme, M. J. (2015). El factor soberanía en el análisis geopolítico de pequeños espacios insulares. <https://pdfs.semanticscholar.org/c6ea/2e0cc67aa48a3470dda25e79842c0f912813.pdf>
- Gil, C. G. (2018). Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): una revisión crítica. *Papeles de relaciones ecosociales y cambio global*, (140), 107-118. [https://www.fuhem.es/media/cdv/file/biblioteca/revista\\_papeles/140/ODS-revision-critica-C.Gomez.pdf](https://www.fuhem.es/media/cdv/file/biblioteca/revista_papeles/140/ODS-revision-critica-C.Gomez.pdf)
- Huertas Cardozo, N. C. (2016). Turismo rural comunitario como una propuesta metodológica de Innovación Social para comunidades en conflicto. Caso Montes de María. <https://dugi-doc.udg.edu/handle/10256/12366>
- Home, H. A. (2016). Competitividad: concepto y evolución histórica. *Revista de Economía & Administración*, 14-28. <https://revistas.uao.edu.co/ojs/index.php/REYA/article/view/21>

Hong, W. C. (2009). Global competitiveness measurement for the tourism sector. *Current issues in tourism*, 12(2), 105-132. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13683500802596359>

Ibarra Cisneros, Manuel Alejandro, González Torres, Lourdes Alicia, & Demuner Flores, María del Rosario. (2017). Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California. *Estudios fronterizos*, 18(35), 107-130. <https://doi.org/10.21670/ref.2017.35.a06>

IGNTG (2020, Aug. 15). “Descarga de Mapas.” INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL TOMMY GUARDIA, 15 Aug. 2020, <https://sigigntg.anati.gob.pa/portal/apps/webappviewer/index.html?id=96c46429e3c349b9b4a987096e1e1a5c>.

IMD. (2020f, agosto 13). World Competitiveness Rankings. *International Institute for Management Development*. org. <https://www.imd.org/wcc/world-competitiveness-center-rankings/world-competitiveness-ranking-2020/>

Instituto Geográfico Nacional “Tommy Guardia” IGNTG. (2020c, agosto 1). Mapa Político 1:500 000. Instituto Geográfico Nacional “Tommy Guardia”. gob. <http://ignpanama.anati.gob.pa/index.php/mproyectos/mcartografia/funciones/25-cdepartamento/cdepartamentocartografia/146-mapas-tematicos>

Instituto Nacional de Estadística INEC. (2020, marzo 15). Boletín N°15 Cuadro 14. RESUMEN DE LA ESTIMACIÓN Y PROYECCIÓN DE LA POBLACIÓN TOTAL DE LA REPÚBLICA, POR PROVINCIA, COMARCA INDÍGENA Y DISTRITO, SEGÚN SEXO: AÑOS 2010-20. Instituto Nacional de Estadística y Censo. gob. [https://www.inec.gob.pa/publicaciones/Default3.aspx?ID\\_PUBLICACION=499&ID\\_CATEGORIA=3&ID\\_SUBCATEGORIA=10](https://www.inec.gob.pa/publicaciones/Default3.aspx?ID_PUBLICACION=499&ID_CATEGORIA=3&ID_SUBCATEGORIA=10)

Instituto Nacional de Estadística INEC. (2020, marzo 15). Encuesta de Mercado Laboral Cuadro 14 POR CATEGORÍA EN LA OCUPACIÓN, SEGÚN PROVINCIA, COMARCA INDÍGENA, SEXO Y CATEGORÍA EN LA ACTIVIDAD ECONÓMICA. Instituto Nacional de Estadística y Censo. gob. [https://www.inec.gob.pa/publicaciones/Default3.aspx?ID\\_CATEGORIA=5&ID\\_PUBLICACION=971&ID\\_SUBCATEGORIA=38](https://www.inec.gob.pa/publicaciones/Default3.aspx?ID_CATEGORIA=5&ID_PUBLICACION=971&ID_SUBCATEGORIA=38)

INEC. (2020, julio 1). Cuadro 77. RESUMEN DE LA ESTIMACIÓN Y PROYECCIÓN DE LA POBLACIÓN TOTAL DE LA REPÚBLICA, SEGÚN PROVINCIA,

COMARCA INDÍGENA Y SEXO: AÑOS 2010-20. Instituto Nacional de Estadística y Censo para. gob.  
[https://www.inec.gob.pa/publicaciones/Default3.aspx?ID\\_PUBLICACION=556&ID\\_CATEGORIA=3&ID\\_SUBCATEGORIA=10](https://www.inec.gob.pa/publicaciones/Default3.aspx?ID_PUBLICACION=556&ID_CATEGORIA=3&ID_SUBCATEGORIA=10)

INEC. (2020, julio 1). Cuadro 1. RESUMEN DE LA ESTIMACIÓN Y PROYECCIÓN DE LA POBLACIÓN TOTAL DE LA REPÚBLICA, SEGÚN PROVINCIA, COMARCA INDÍGENA Y SEXO: AÑOS 2010-20. Instituto Nacional de Estadística y Censo para. gob.  
[https://www.inec.gob.pa/publicaciones/Default3.aspx?ID\\_PUBLICACION=556&ID\\_CATEGORIA=3&ID\\_SUBCATEGORIA=10](https://www.inec.gob.pa/publicaciones/Default3.aspx?ID_PUBLICACION=556&ID_CATEGORIA=3&ID_SUBCATEGORIA=10)

INEC. (2020, julio 1). Cuadro 2. RESUMEN DE LA ESTIMACIÓN Y PROYECCIÓN DE LA POBLACIÓN TOTAL DE LA REPÚBLICA, SEGÚN PROVINCIA, COMARCA INDÍGENA Y SEXO: AÑOS 2010-20. Instituto Nacional de Estadística y Censo para. gob.  
[https://www.inec.gob.pa/publicaciones/Default3.aspx?ID\\_PUBLICACION=556&ID\\_CATEGORIA=3&ID\\_SUBCATEGORIA=10](https://www.inec.gob.pa/publicaciones/Default3.aspx?ID_PUBLICACION=556&ID_CATEGORIA=3&ID_SUBCATEGORIA=10)

INEC. (2020, julio 1). Cuadro 3. RESUMEN DE LA ESTIMACIÓN Y PROYECCIÓN DE LA POBLACIÓN TOTAL DE LA REPÚBLICA, SEGÚN PROVINCIA, COMARCA INDÍGENA Y SEXO: AÑOS 2010-20. Instituto Nacional de Estadística y Censo para. gob.  
[https://www.inec.gob.pa/publicaciones/Default3.aspx?ID\\_PUBLICACION=556&ID\\_CATEGORIA=3&ID\\_SUBCATEGORIA=10](https://www.inec.gob.pa/publicaciones/Default3.aspx?ID_PUBLICACION=556&ID_CATEGORIA=3&ID_SUBCATEGORIA=10)

Jaramillo Lotero, R. A. (2017). Una mirada a la competitividad. *Dictamen Libre*, (20), 87-98. <https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.20.2893>

Kotler, P., Bowen, J., & Makens, J. (2003). *Marketing para Turismo*, 3ra Edic.

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 [seriada en línea]*, 9 (1), pp. 148-153. <http://rus.ucf.edu.cu/>

Lipietz, A. (2002). La ecología política, ¿remedio a la crisis de lo político. *Ilé. Anuario de Ecología, Cultura y Sociedad*, 2, 13-24. [http://lipietz.net/ALPC/ECO/ECO\\_2000d-es.pdf](http://lipietz.net/ALPC/ECO/ECO_2000d-es.pdf)

- López, I., Arriaga, A., & Pardo, M. (2018). La dimensión social del concepto de desarrollo sostenible: ¿La eterna olvidada? *Revista Española De Sociología*, 27(1). <https://doi.org/10.22325/fes/res.2018.2>
- López, N., & Sandoval, I. (2016). Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/176>
- Mandeng, O. J. (1991). Metodología para un análisis de la competitividad internacional de los países. Industrialización y desarrollo tecnológico. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/4601>
- Martínez, E. E. V., Moreda, L. J. L., & Cervantes, R. S. M. (2014). La dimensión ambiental en las preferencias de consumo del turista. Caso Cancún. *Revista de Administração da Unimep*, 12(2), 42-58. <https://www.redalyc.org/pdf/2737/273731798003.pdf>
- Martínez Mellado, A. D. (2018). Turismo y territorio: la evolución del litoral de Tamaulipas (México) 1990-2014. <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/127049>
- Medeiros, V., Godoi, L. G., & Teixeira, E. C. (2019). La competitividad y sus factores determinantes: un análisis sistémico para países en desarrollo. *Revista CEPAL*. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/45005>
- Ministerio de Ambiente (MiAmbiente) y Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Atlas Ambiental de la República de Panamá 2010, ISBN 978-9962-651-49-9. [https://www.academia.edu/26751316/Atlas\\_Ambiental\\_Atlas\\_Ambiental](https://www.academia.edu/26751316/Atlas_Ambiental_Atlas_Ambiental)
- Ministerio de Ambiente (14 de marzo de 2016) revisión y actualización del plan de uso público del Parque Nacional Marino Isla Bastimentos (Resolución 0003 de 2016). *Gaceta Oficial Digital*, (28011), 1-300. [https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/28011\\_A/GacetaNo\\_28011a\\_20160415](https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/28011_A/GacetaNo_28011a_20160415)
- Monge, Johanna Gabriela, & Yagüe Perales, Rosa María (2016). El desarrollo turístico sostenible. *Tren Crucero del Ecuador. Estudios y Perspectivas en Turismo*, 25(1), 57-

72. [fecha de Consulta 17 de Septiembre de 2020]. ISSN: 0327-5841. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1807/180743275004>

Monterroso, E. (2016). Competitividad y Estrategia: conceptos, fundamentos y relaciones. Revista del departamento de Ciencias Sociales, 3(3), 4-26. <http://www.redsocialesunlu.net/wp-content/uploads/2016/05/RSOC014-002-Competitividad-y-estrategia-MONTERROSO.pdf>

Mousalli-Kayat, G. (2015). Métodos y diseños de investigación cuantitativa. [https://www.researchgate.net/profile/Gloria-Mousalli/publication/303895876\\_Metodos\\_y\\_Disenos\\_de\\_Investigacion\\_Cuantitativa/links/575b200a08ae414b8e4677f3/Metodos-y-Disenos-de-Investigacion-Cuantitativa.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Gloria-Mousalli/publication/303895876_Metodos_y_Disenos_de_Investigacion_Cuantitativa/links/575b200a08ae414b8e4677f3/Metodos-y-Disenos-de-Investigacion-Cuantitativa.pdf)

Nations, U. (2009). Clasificación Industrial Internacional Uniforme de Todas las Actividades Económicas. [https://unstats.un.org/unsd/publication/SeriesM/seriesm\\_4rev4s.pdf](https://unstats.un.org/unsd/publication/SeriesM/seriesm_4rev4s.pdf)

OMT. “Desarrollo Sostenible | OMT”. Organización Mundial Del Turismo, 15 July 2020, <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>

Organización Mundial del Turismo (OMT, 2015). <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>

Organización Mundial del Turismo (OMT, 2019). Acerca de la OMT. <https://www.unwto.org/es/acerca-de-la-organizacion-mundial-turismo>

Organización Mundial del Turismo (enero 2019), Compilación de declaraciones de la OMT, 1980 – 2018, OMT, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284419326>.

Organización Mundial del Turismo. (2020, agosto 7). ACERCA DE LA OMT. ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. org. <https://www.unwto.org/es/acerca-de-la-organizacion-mundial-turismo>

- ONU. (1992). Declaración de Río sobre el medio ambiente y el desarrollo. Río de Janeiro. [http://transparencia.comitan.gob.mx/ART74/I/SECRETARIA\\_MPAL/declaracion\\_de\\_rio\\_sobre\\_el\\_medio\\_ambiente\\_y\\_el\\_desarrollo.pdf](http://transparencia.comitan.gob.mx/ART74/I/SECRETARIA_MPAL/declaracion_de_rio_sobre_el_medio_ambiente_y_el_desarrollo.pdf)
- Palafox-Muñoz, A., Aguilar-Aguilar, A., & Escalera-Briceño, A. (2014). El turismo de cruceros en la región de El Caribe. RITUR-Revista Iberoamericana de Turismo, 4(2), 40-53. <https://www.seer.ufal.br/index.php/ritur/article/viewFile/1362/1104>
- Pérez, C. (2016, marzo 5). El Caribe panameño. Opinión. Columnistas. La Estrella de Panamá. <https://www.laestrella.com.pa/opinion/columnistas/160305/caribe-panameno>
- Pérez, R. M. I., Chávez, P. R. C., & Mancilla, J. J. (2016). Perfil y satisfacción del visitante del destino: Los Cabos, Baja California Sur. Opción: Revista de Ciencias Humanas y Sociales, (13), 1041-1068. <https://www.seer.ufal.br/index.php/ritur/article/view/2365/2066>
- Porter, M. (1990). La ventaja competitiva de las naciones. Estados Unidos: Business Review. [https://d1wqtxtslxzle7.cloudfront.net/38584646/articulo\\_las\\_ventajas\\_competitiva\\_de\\_las\\_naciones.pdf?1440653548=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLa\\_ventaja\\_competitiva\\_de\\_las\\_naciones.pdf&Expires=1600119380&Signature=MQu1chEOoYQflRXyk0GjRYpRFUrTd2eMBdEi0ORt~LUfeOL2MJLWpLWkFn7IhzZT0bAAXEJX7BPpriNQGyszGtMadPW3qLolM7vC9h1kmvEGwTZmBSyQBi54Fvmrs6Q9A7ykTgHa6pulHDMxTXs34cJ6o68gTzpcIn1HcZ0cJ380KwTUWVKVJH4pF79DVSG7KPKDDOSMi4hnKHbiSorKe9nnEYOCEypArEy92xMGjBlFrvccE7XuTUvUZrhhZDKCi7gIcb~QXBpI38GzobzWGI dn6NmGmcRqAyIXSiQ-sv7vlWJx53hgjV3TAtNmrum47hvfSU99vsTMm7JGhwNz0Hw\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxtslxzle7.cloudfront.net/38584646/articulo_las_ventajas_competitiva_de_las_naciones.pdf?1440653548=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLa_ventaja_competitiva_de_las_naciones.pdf&Expires=1600119380&Signature=MQu1chEOoYQflRXyk0GjRYpRFUrTd2eMBdEi0ORt~LUfeOL2MJLWpLWkFn7IhzZT0bAAXEJX7BPpriNQGyszGtMadPW3qLolM7vC9h1kmvEGwTZmBSyQBi54Fvmrs6Q9A7ykTgHa6pulHDMxTXs34cJ6o68gTzpcIn1HcZ0cJ380KwTUWVKVJH4pF79DVSG7KPKDDOSMi4hnKHbiSorKe9nnEYOCEypArEy92xMGjBlFrvccE7XuTUvUZrhhZDKCi7gIcb~QXBpI38GzobzWGI dn6NmGmcRqAyIXSiQ-sv7vlWJx53hgjV3TAtNmrum47hvfSU99vsTMm7JGhwNz0Hw_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)
- Porter, M. 1995. The competitive advantage of the inner city. Harvard Business Review, 73 (3): 55-71. <http://www.assetsandhope.org/porter.pdf>
- Porter, Michael E. (1999). “La ventaja competitiva de las naciones”. En Michael Porter (ed.). Ser Competitivo. Nuevas aportaciones y conclusiones. Bilbao: Ediciones Deusto. Págs. 163-202. <https://www.uic.org.ar/IntranetCompetitividad/1%C2%BA%20jornada/2.%20lectura%20complementaria/1.%20ser%20competitivo%20-%20michael%20e.%20porter%20cap.%206.pdf>

Porter, M. (2003). *Competitivos. Nuevas aportaciones y conclusiones*. Bilbao: Ediciones Deusto.

Porter, M. E., Delgado, M., Ketels, C., & Stern, S. (2008). Moving to a new global competitiveness index. *The global competitiveness report, 2009*, 43-63. [http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_GlobalCompetitivenessReport\\_2008-09.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_GlobalCompetitivenessReport_2008-09.pdf)

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). (2020). *OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE*. <https://www.undp.org/>. <https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>

Ramos, D. M. B. (2014). *Turismo Costeiro em Zonas Rurais: Um Novo Conceito em Turismo*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=125989>

Raya, J. M., & Izquierdo, S. (2011). *Turismo, hotelería y restaurantes*. Lima: Lexus.

Riestra, L. (2018). Las dimensiones del desarrollo sostenible como paradigma para la construcción de las políticas públicas en Venezuela. *Tekhné*, 21(1). <http://revistasenlinea.saber.ucab.edu.ve/temas/index.php/tekhne/article/view/3543>

Ritchie, J. B., & Crouch, G. I. (1993). *Competitiveness in international tourism: A framework for understanding and analysis*. World Tourism Education and Research Centre, University of Calgary. [https://www.academia.edu/22467171/J\\_R\\_Brent\\_Ritchie\\_Geoffrey\\_Ian\\_Crouch\\_Sustainable\\_Destination\\_Competitiveness\\_Index](https://www.academia.edu/22467171/J_R_Brent_Ritchie_Geoffrey_Ian_Crouch_Sustainable_Destination_Competitiveness_Index)

Sánchez, M. D. S. A. (2013). *El reto del turismo en los espacios naturales protegidos españoles: la integración entre conservación, calidad y satisfacción* (Doctoral dissertation, Universidad Complutense de Madrid). <https://eprints.ucm.es/20836/>

Sierra Flórez, M. (2013) *Planificación y desarrollo sostenible. Análisis comparativo de las ciudades de León (España) y Perpiñán (Francia)= Urban planning and sustainable development. A comparative analysis of León (Spain) and Perpignan (France)*. <https://buleria.unileon.es/handle/10612/6105>

- Silva, Rodolfo & Martínez, M & Moreno, Patricia & Mendoza, Edgar & López-Portillo, Jorge & Lithgow, Debora & Vázquez, Gabriela & Martínez, Rubí & Ibarra, Roberto. (2018). ASPECTOS GENERALES DE LA ZONA COSTERA. [https://www.researchgate.net/publication/313770487\\_ASPECTOS\\_GENERALES\\_DE\\_LA\\_ZONA\\_COSTERA](https://www.researchgate.net/publication/313770487_ASPECTOS_GENERALES_DE_LA_ZONA_COSTERA)
- Tetreault, D. (2004). Una taxonomía de modelos de desarrollo sustentable. *Espiral Estudios sobre Estado y sociedad* (eISSN: 2594-021X), 10(29). <http://www.espiral.cucsh.udg.mx/index.php/EEES/article/view/1271>
- Varisco, C., Benseny, G., & Padilla, N. A. (2016). Concientización turística y ambiental. De la teoría a la acción territorial. In *V Jornadas de Extensión del Mercosur*. <http://nulan.mdp.edu.ar/2490/1/varisco.etal.2016.pdf>
- Velandia, M. C. (2016). Percepción de la comunidad del archipiélago de Bocas del Toro, Panamá, sobre el impacto de la industria turística. *Turismo y Sociedad*, 19, 73-96. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/4815>
- Vargas, E. E., Zizumbo, L., Viesca, F. C., & del Carmen Serrano, R. (2011). Gestión ambiental en el sector turístico mexicano. Efectos de la regulación en el desempeño hotelero. *Cuadernos de administración*, 24(42), 183-204. <https://www.redalyc.org/pdf/205/20520042009.pdf>
- Virgen Aguilar, C. R. (2014). Turismo y desarrollo sustentable. Un acercamiento al estudio del turismo. México: amesur-u de g-ufp r. [http://amestur.org/wp-content/uploads/2015/03/Turismo-y-desarrollo-sustentable\\_digital.pdf](http://amestur.org/wp-content/uploads/2015/03/Turismo-y-desarrollo-sustentable_digital.pdf)
- Zamorano Casal, F. M. (2002). Turismo alternativo: Servicios turísticos diferenciados: Animación, turismo de aventura, turismo cultural, ecoturismo, turismo recreativo. Serie Trillas Turismo (México). <https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/03/Turismo-Alternativo-Servicios-Tur%C3%ADsticos-Diferenciados-de-Francisco-M.-Zamorano.pdf>
- WEF. (2016, octubre 12). ¿Qué es la competitividad? *World Economic Forum*. org. <https://es.weforum.org/agenda/2016/10/que-es-la-competitividad/>

WEF. (2019, octubre 9). The Global Competitiveness Report 2019. *World Economic Forum (WEF)*. . org.  
[http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_TheGlobalCompetitivenessReport2019.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_TheGlobalCompetitivenessReport2019.pdf)

WEF. (2020, julio 9). [http://reports.weforum.org/travel-and-tourism-competitiveness-report-2019/about-the-ttcr/?doing\\_wp\\_cron=1568052733.3390820026397705078125](http://reports.weforum.org/travel-and-tourism-competitiveness-report-2019/about-the-ttcr/?doing_wp_cron=1568052733.3390820026397705078125)

WTTC. (2020, Aug. 30). “About WTTC.” World Travel & Tourism Council, 30 Aug. 2020,  
<https://wttc.org/About/About-Us>

## **ANEXOS**

**Tabla 19.**

Tabla cruzada de sobre edad y género de los sujetos de estudio.

		P2 Género		Total
		Femenino	Masculino	
P1 Edad	18 a 25 años	2	4	6
	26 a 35 años	9	10	19
	36 a 45 años	4	12	16
	46 a 55 años	9	10	19
	56 a 65 años	8	9	17
	66 a más	2	2	4
Total		34	47	81

**Nota.** Elaboración propia, a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta los días 13 al 16 de octubre de 2020. \*Distribución de la muestra en frecuencias.

**Tabla 20.**

Tabla cruzada sobre género y el tamaño de la empresa.

		P4 Tamaño de la empresa				Total
		Micro de 1-5	Pequeña de 6 a 10	Mediana de 11 a 50	Grande más de 50	
P2 Género	Femenino	24	7	3	0	34
	Masculino	33	10	3	1	47
Total		57	17	6	1	81

**Nota.** Elaboración propia, a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta los días 13 al 16 de octubre de 2020. \*Distribución de la muestra en frecuencias.

**Tabla 21.**

Tabla cruzada sobre el cargo y el tamaño de la empresa.

P3 Cargo		P4 Tamaño de la empresa				Total
		Micro de 1-5	Pequeña de 6-10	Mediana de 11-50	Grande más de 50	
Propietario del hospedaje		25	8	2	1	36
Gerente del hospedaje		14	4	2	0	20
Gerente nocturno o supervisor de hospedaje		6	2	1	0	9
Colaborador		12	3	1	0	16
Total		57	17	6	1	81

**Nota.** Elaboración propia, a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta los días 13 al 16 de octubre de 2020. \*Distribución de la muestra en frecuencias.

**Tabla 22.**

Tabla cruzada sobre la protección de los derechos de propiedad y los activos financieros y calificación de la labor de las autoridades en caso de existir algún conflicto legal durante la prestación de los servicios turísticos.

P29 Situación en la región, en cuanto a la protección de los derechos de propiedad y los activos financieros		P30 calificación de la labor de las autoridades en caso de existir o de suscitarse algún conflicto legal durante la prestación de los servicios turísticos				Total
		Procesos muy eficientes, ágiles y rápidos	Claros y transparentes	Poco eficientes y burocráticos	Procesos lentos y engorrosos	
Siempre se respetan		1	2	8	0	11
Casi siempre se respetan		3	4	14	18	39
Poca confianza, no se respetan siempre		5	1	2	1	9
En muy pocas ocasiones se respetan		0	1	10	5	16
No se respetan ni se protegen		1	2	2	1	6
Total		10	10	36	25	81

**Nota.** Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta los días 13 al 16 de octubre de 2020. \*Distribución de la muestra en frecuencias.

**Figura 32.**

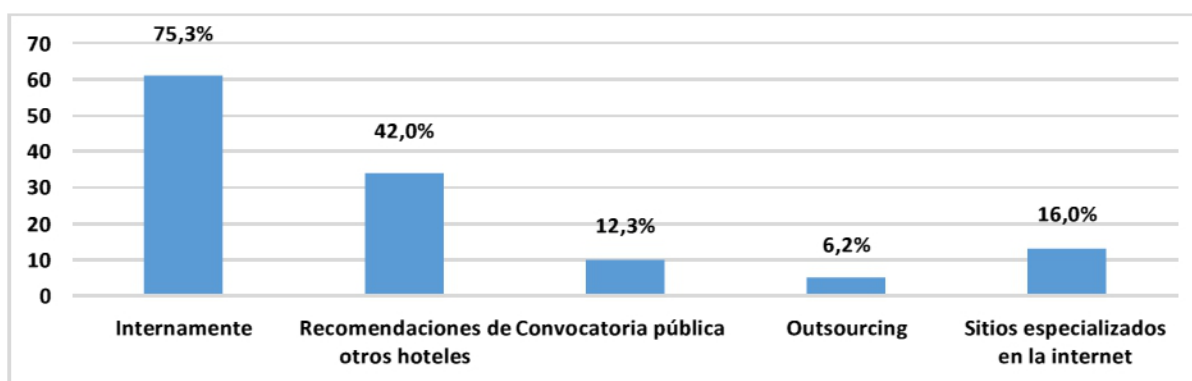
*Cartel de los 17 objetivos de desarrollo sostenible.*



**Nota.** Copyright 2020 Organización de las Naciones Unidas.

**Figura 33.**

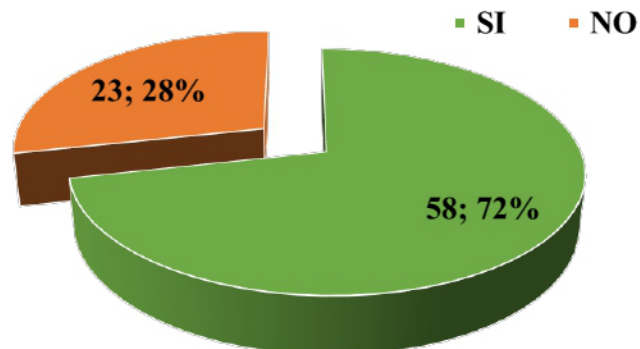
*Mecanismos utiliza la empresa hotelera para encontrar al personal que necesita contratar.*



**Nota.** Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta los días 13 al 16 de octubre de 2020.

**Figura 34.**

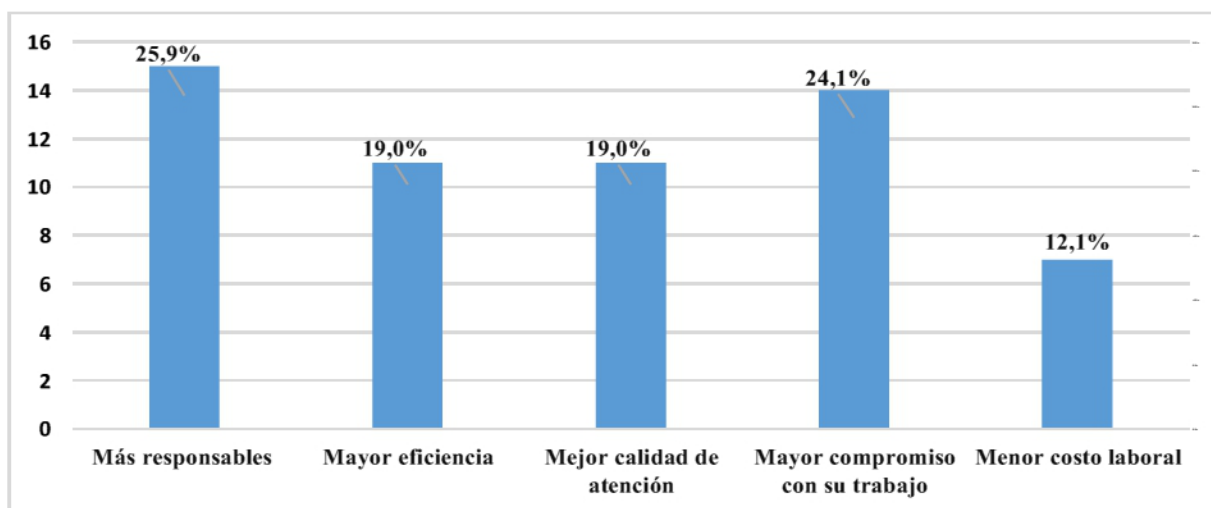
*Contratación de personal de procedencia extranjera.*



**Nota.** Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta los días 13 al 16 de octubre de 2020.

**Figura 35.**

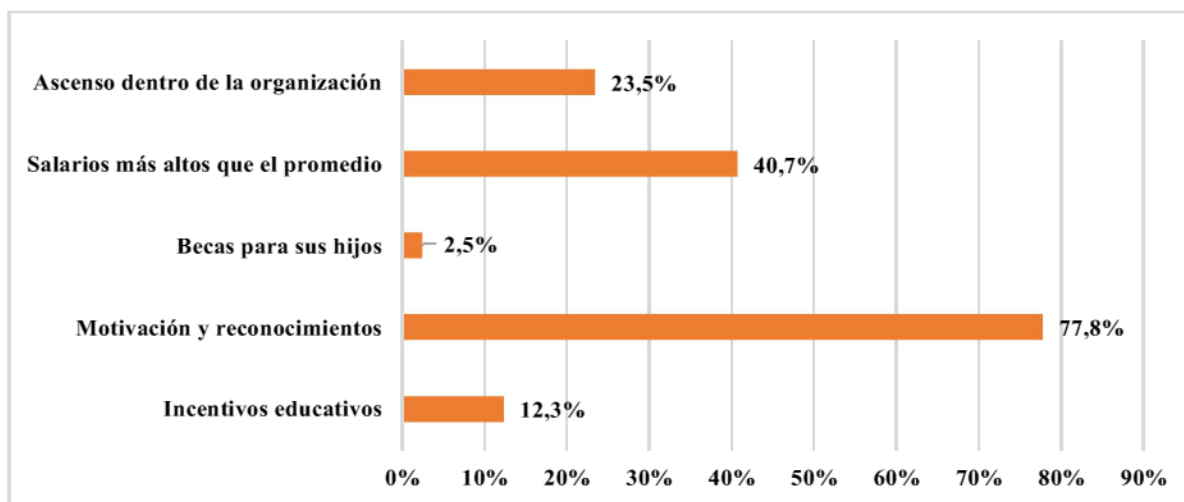
*Razones por las que la empresa hotelera contrata mano de obra extranjera.*



**Nota.** Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta los días 13 al 16 de octubre de 2020

**Figura 36.**

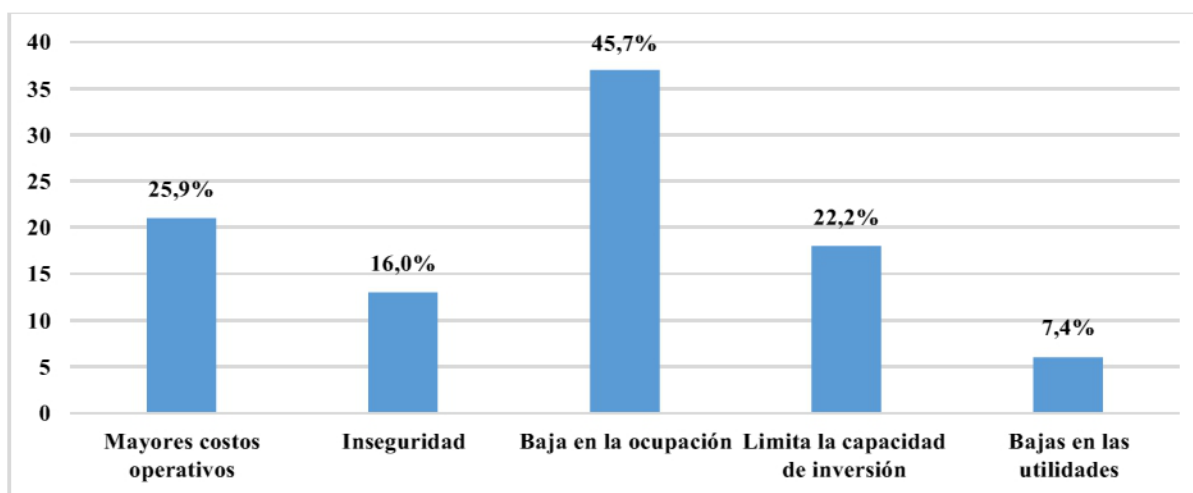
*Estrategias que utiliza la empresa de hospedaje para lograr una mayor productividad de los colaboradores.*



**Nota.** Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta los días 13 al 16 de octubre de 2020.

**Figura 37.**

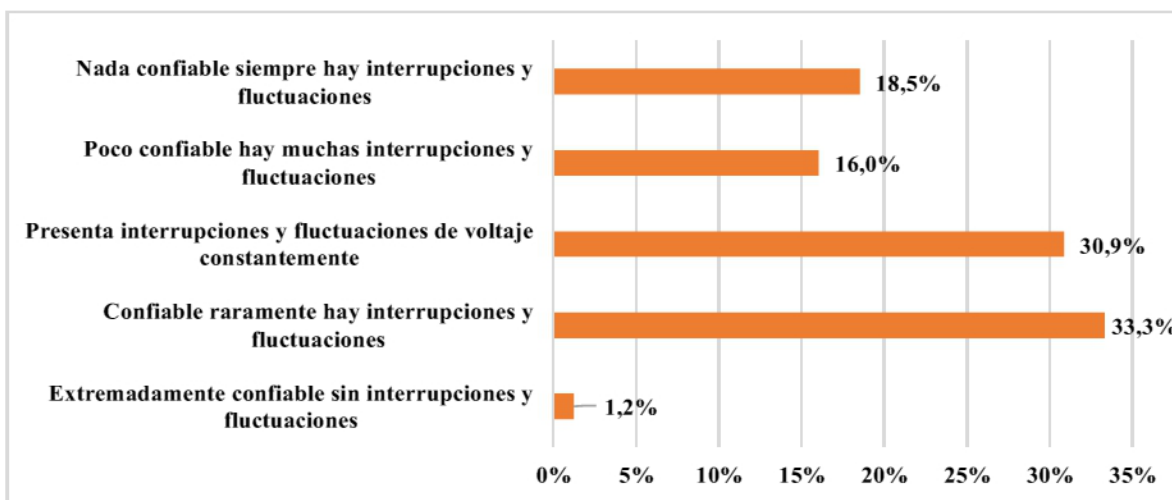
*Efectos que produce la delincuencia y la violencia a las empresas de hoteleras.*



**Nota.** Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta los días 13 al 16 de octubre de 2020.

**Figura 38.**

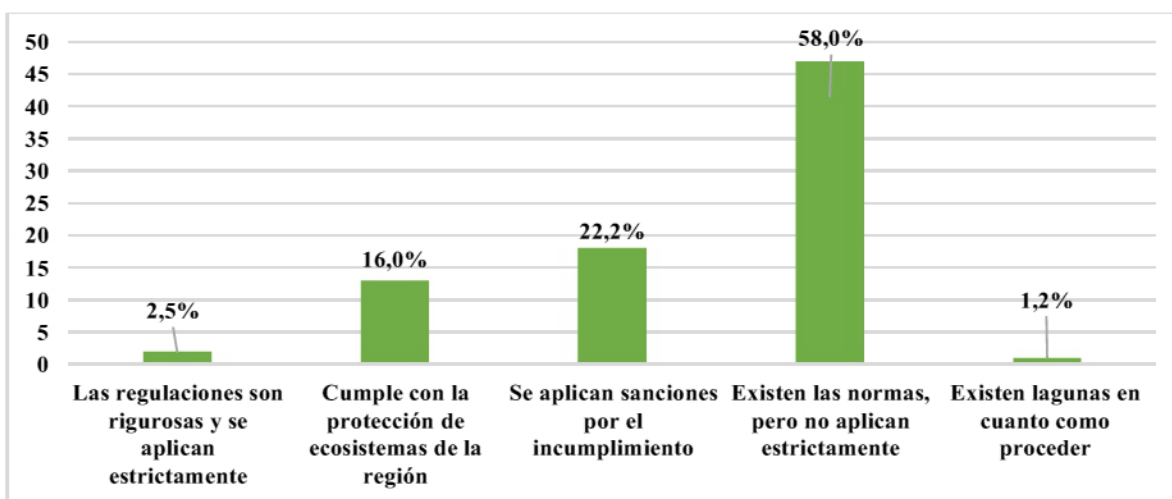
*Características del suministro de electricidad.*



**Nota.** Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta los días 13 al 16 de octubre de 2020.

**Figura 39.**

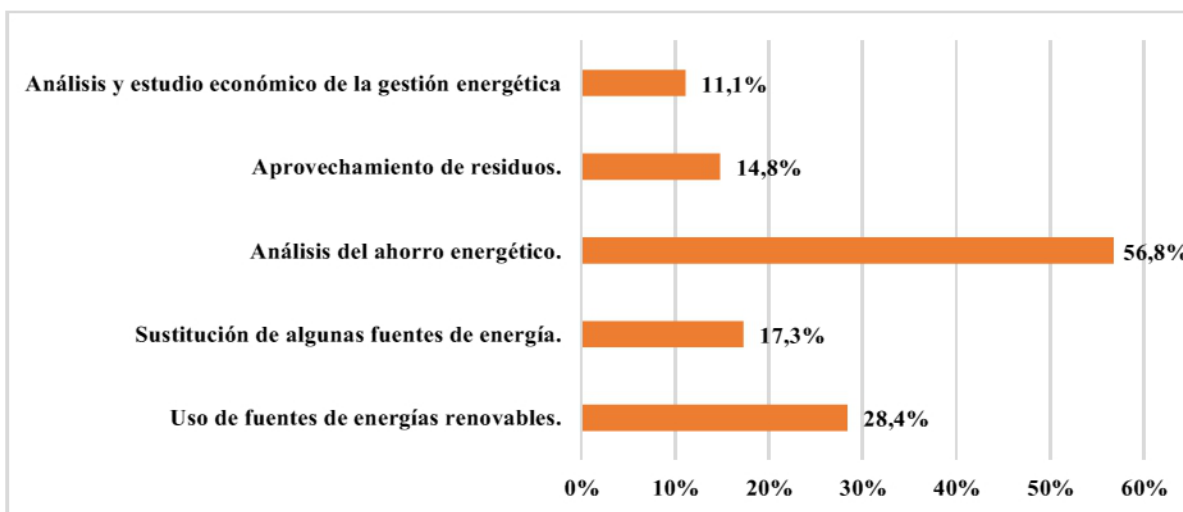
*Característica de las regulaciones ambientales.*



**Nota.** Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta los días 13 al 16 de octubre de 2020.

**Figura 40.**

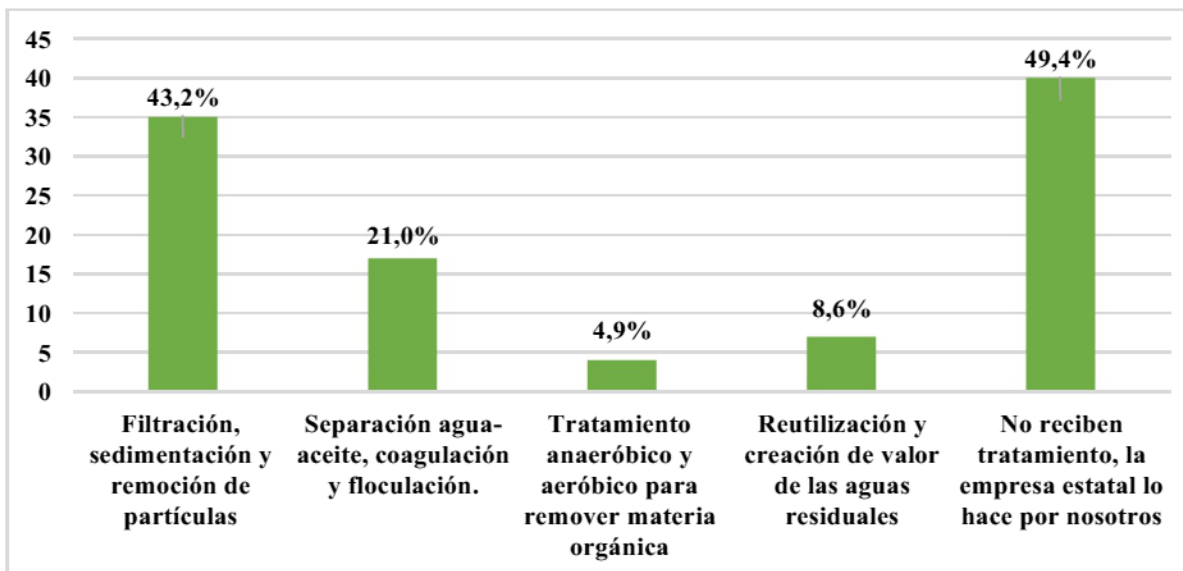
*Tipo de programas de gestión energética en que participa la empresa hotelera.*



**Nota.** Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta los días 13 al 16 de octubre de 2020.

**Figura 41.**

*Tratamiento que reciben las aguas residuales de las empresas de hospedaje.*



**Nota.** Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta los días 13 al 16 de octubre de 2020.

## Encuesta

**UNIVERSIDAD DE PANAMÁ**  
**VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y CONTABILIDAD**  
**DOCTORADO EN CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**Encuesta a propietarios, directivos y o colaboradores, de la industria hotelera**

**Desarrollo sostenible: una perspectiva de competitividad de la industria hotelera en la costa de Bocas de Toro, Panamá**

**Objetivo:** Evaluar la competitividad de la industria hotelera mediante el desarrollo sostenible del turismo en Bocas del Toro

**Instrucciones:** lea con cuidado y escoja las respuestas que más se ajustan a su realidad.

Código E1 N° \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

### P.1. Edad

- 18 a 25 años       36 a 45 años       56 a 65 años  
 26 a 35 años       46 a 55 años       66 a más

### P.2. Género

- Femenino       Masculino

### P.3. ¿Cuál es la característica de la persona que responde a la encuesta? Seleccionar solo una opción.

- Propietario del hospedaje       Gerente nocturno o supervisor de hospedaje  
 Gerente del hospedaje       Colaborador

### P.4. ¿Cuál es el tamaño de la empresa? (Cantidad de colaboradores). Seleccionar solo una opción.

- Micro de 1-5       Mediana de 11 a 50  
 Pequeña de 6 a 10       Grande más de 50

### P.5. ¿Qué servicios ofrece el hospedaje para una estadía? Puede seleccionar las opciones que considere necesarias.

- Hospedaje       Concierge       Tours  
 Alimentos y bebidas       Salones de eventos       Tiendas de artesanías  
 Servicio a la habitación       Botones  
 Piscina       Transporte

### P.6. ¿En qué temas de capacitación invierte la empresa para el desarrollo de empleados? Puede seleccionar las opciones que considere necesarias.

<input type="checkbox"/> Servicio al cliente	<input type="checkbox"/> Habilidades interpersonales
<input type="checkbox"/> Gestión administrativa	<input type="checkbox"/> Manejo y resolución de conflictos
<input type="checkbox"/> Uso de tecnologías y programas de reservas	

### P.7. ¿Qué estrategias utiliza la empresa hotelera para garantizar y ofrecer servicios a sus clientes? Puede seleccionar las opciones que considere necesarias.

- Satisfacción del cliente       Tarifas bajas  
 Retención de clientes       Servicios complementarios o adicionales  
 Calidad de atención

### P.8. ¿Qué mecanismos utiliza la empresa hotelera para encontrar al personal que necesita contratar para sus actividades? Puede seleccionar las opciones que considere necesarias.

<input type="checkbox"/> Internamente	<input type="checkbox"/> Outsourcing
<input type="checkbox"/> Recomendaciones de otros hoteles	<input type="checkbox"/> Sitios especializados en la internet
<input type="checkbox"/> Convocatoria pública	

**P.9. ¿Qué características o habilidades buscan las empresas hoteleras al contratar a personas para llenar sus vacantes? Puede seleccionar las opciones que considere necesarias.**

<input type="checkbox"/> Buen manejo de las relaciones interpersonales	<input type="checkbox"/> Conocimiento del idioma inglés u otros
<input type="checkbox"/> Experiencia comprobada	<input type="checkbox"/> Formación en el área
<input type="checkbox"/> Buena presencia	

**P.10. ¿Contrata personal de procedencia extranjera?**

Sí  NO

**P.11. Si su respuesta fue sí a la pregunta anterior indique ¿Cuáles son las razones por las que la empresa hotelera contrata mano de obra extranjera? Puede seleccionar las opciones que considere necesarias.**

<input type="checkbox"/> Más responsables	<input type="checkbox"/> Mayor compromiso con su trabajo
<input type="checkbox"/> Mayor eficiencia	<input type="checkbox"/> Menor costo laboral
<input type="checkbox"/> Mejor calidad de atención	

**P.12. ¿Qué estrategias utiliza la empresa para lograr una mayor productividad de los empleados? Puede seleccionar las opciones que considere necesarias.**

<input type="checkbox"/> Incentivos educativos	<input type="checkbox"/> Salarios más altos que el promedio
<input type="checkbox"/> Motivación y reconocimientos	<input type="checkbox"/> Ascenso dentro de la organización
<input type="checkbox"/> Becas para sus hijos	

**P.13. ¿Está de acuerdo en que el gobierno de su país y las autoridades locales tienen como prioridad el desarrollo de la industria de viajes y turismo en la zona? Seleccionar solo una opción.**

<input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/> En desacuerdo
<input type="checkbox"/> De acuerdo	<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo
<input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo	

**P.14. ¿Qué tan efectivas son las campañas de marketing y branding de su país para atraer turistas a la zona de Bocas del Toro? Seleccionar solo una opción.**

<input type="checkbox"/> Muy efectivas	<input type="checkbox"/> Poco efectivas
<input type="checkbox"/> Efectivas	<input type="checkbox"/> Nada efectivas
<input type="checkbox"/> Medianamente logran sus objetivos	

**P.15. ¿Qué efectos produce la delincuencia y la violencia a las empresas de hoteleras? Puede seleccionar las opciones que considere necesarias.**

<input type="checkbox"/> Mayores costos operativos	<input type="checkbox"/> Limita la capacidad de inversión
<input type="checkbox"/> Inseguridad	<input type="checkbox"/> Bajas en las utilidades
<input type="checkbox"/> Baja en la ocupación	

**P.16. ¿Qué beneficios aportan los servicios policiales y de seguridad al turismo y a las empresas de hoteleras? Puede seleccionar las opciones que considere necesarias.**

<input type="checkbox"/> Cumplimiento de la ley y el orden	<input type="checkbox"/> Posicionamiento y Crecimiento del sector turismo
<input type="checkbox"/> Confianza en visitar la región por los turistas y visitantes	<input type="checkbox"/> Seguridad de los turistas ante situaciones de riesgo
<input type="checkbox"/> Desarrollar actividades en cualquier horario	

**P.17. ¿Qué efectos produce la corrupción estatal y privada a las empresas hoteleras? Puede seleccionar las opciones que considere necesarias.**

<input type="checkbox"/> Incremento de la inseguridad	<input type="checkbox"/> Reducción de la oferta de empleos
<input type="checkbox"/> Baja en la ocupación	<input type="checkbox"/> Las comunidades son más vulnerables

<input type="checkbox"/> Pierde atractivo el destino turístico	
--	--

**P.18. ¿Cómo se pueden describir la calidad de la infraestructura de transporte y Carreteras en la región? Seleccionar solo una opción.**

<input type="checkbox"/> Excelentes condiciones	<input type="checkbox"/> En mal estado
<input type="checkbox"/> En condiciones precarias	<input type="checkbox"/> No existe una infraestructura de transporte y carretera
<input type="checkbox"/> Falta de mantenimiento	

**P.19. ¿Cómo se pueden describir la calidad de la infraestructura de transporte y Puertos marítimos en la región? Seleccionar solo una opción.**

<input type="checkbox"/> Excelentes condiciones	<input type="checkbox"/> En mal estado
<input type="checkbox"/> En condiciones precarias	<input type="checkbox"/> No existe una infraestructura de transporte y carretera
<input type="checkbox"/> Falta de mantenimiento	

**P.20. ¿Cómo se puede describir las características de los servicios de Transporte terrestre en cuanto a su eficiencia? (autobuses, taxis). Puede seleccionar las opciones que considere necesarias.**

<input type="checkbox"/> Adecuada frecuencia de salidas y llegadas	<input type="checkbox"/> Medidas de seguridad adecuadas
<input type="checkbox"/> Puntualidad en sus horarios	<input type="checkbox"/> Buena calidad de atención y servicio
<input type="checkbox"/> Precio accesible y justo	

**P.21. ¿Cómo se puede describir la calidad de la infraestructura del Transporte aéreo? Seleccionar solo una opción.**

<input type="checkbox"/> Excelentes condiciones	<input type="checkbox"/> En mal estado
<input type="checkbox"/> En condiciones precarias	<input type="checkbox"/> No existen buenas infraestructuras de transporte aéreo
<input type="checkbox"/> Falta de mantenimiento	

**P.22. ¿Cómo evalúa la calidad de la infraestructura turística (por ejemplo, hoteles, centros turísticos, instalaciones de entretenimiento)? Seleccionar solo una opción.**

<input type="checkbox"/> Excelente calidad	<input type="checkbox"/> Mala calidad
<input type="checkbox"/> Buena calidad	<input type="checkbox"/> Nula calidad
<input type="checkbox"/> Regular calidad	

**P.23. En torno al desarrollo del turismo y la hotelería ¿Cuáles son los temas de mayor interés en las comunidades y sus residentes en la región? Puede seleccionar las opciones que considere necesarias.**

<input type="checkbox"/> Generación de empleos	<input type="checkbox"/> Mejorar la calidad de vida
<input type="checkbox"/> Creación de infraestructura de servicio	<input type="checkbox"/> Desarrollo de proyectos comunitarios
<input type="checkbox"/> Ayuda a la educación de los niños y jóvenes	

**P.24. ¿Qué tipo de servicios favorecen a incrementar el turismo en su región? Puede seleccionar las opciones que considere necesarias.**

<input type="checkbox"/> Alianzas con otros prestadores de servicios de tours	<input type="checkbox"/> Alianzas estratégicas con promotores turísticos (trivago, hoteles.com, tripadvisor)
<input type="checkbox"/> Formación especializada en la región (educación en turismo)	<input type="checkbox"/> Alianzas con otras empresas afines o similares
<input type="checkbox"/> Telecomunicaciones	

**P.25. ¿Qué tipo de asistencia sociales favorece el incremento del turismo en la región? Puede seleccionar las opciones que considere necesarias.**

<input type="checkbox"/> Residencias para adultos mayores	<input type="checkbox"/> Oficinas de información turística gratuitas
<input type="checkbox"/> Guarderías y comedores infantiles	<input type="checkbox"/> Ninguno

<input type="checkbox"/> Clínicas de salud	
--	--

**P.26. ¿Qué tipos de planes o políticas para el desarrollo del turismo implementa el estado en la región? Puede seleccionar las opciones que considere necesarias.**

<input type="checkbox"/> Planificación territorial	<input type="checkbox"/> Proyectos de infraestructura
<input type="checkbox"/> Desarrollo turístico regional	<input type="checkbox"/> Desarrollo comunitario
<input type="checkbox"/> Desarrollo sostenible de la localidad	

**P.27. ¿Mencione cuál de las siguientes actividades realiza el Estado para apoyar el turismo regional?**

<input type="checkbox"/> Difusión de eventos y festividades	<input type="checkbox"/> Brinda servicios de Higiene (sanitarios)
<input type="checkbox"/> Apoya con la logística de los eventos	<input type="checkbox"/> Apoyo con servicios de emergencias médicas
<input type="checkbox"/> Brinda apoyo y seguridad	

**P.28. ¿Qué aspectos pueden estar relacionados con la baja o alta ocupación de los hoteles? Puede seleccionar las opciones que considere necesarias.**

<input type="checkbox"/> Precio de los servicios de hospedaje por noche	<input type="checkbox"/> Servicios adicionales ofrecidos
<input type="checkbox"/> Cumplimiento de la oferta de servicios	<input type="checkbox"/> Calidad de la atención
<input type="checkbox"/> Ubicación del hotel	

**P.29. ¿Cuál es la situación en la región, en cuanto a la protección de los derechos de propiedad y los activos financieros? Seleccionar solo una opción.**

<input type="checkbox"/> Siempre se respetan	<input type="checkbox"/> En muy pocas ocasiones se respetan
<input type="checkbox"/> Casi siempre se respetan	<input type="checkbox"/> No se respetan ni se protegen
<input type="checkbox"/> Poca confianza, no se respetan siempre	

**P.30. En caso de existir o de suscitarse algún conflicto legal durante la prestación de los servicios turísticos ¿cómo calificaría la labor de las autoridades correspondiente?**

<input type="checkbox"/> Procesos muy eficientes, ágiles y rápidos	<input type="checkbox"/> Procesos lentos y engorrosos
<input type="checkbox"/> Claros y transparentes	<input type="checkbox"/> Costosos y sin resultados
<input type="checkbox"/> Poco eficientes y burocráticos	

**P.31. ¿Existen oportunidades para aquellas personas o empresas que quieran participar de la actividad empresarial en su región? Seleccionar solo una opción.**

<input type="checkbox"/> Es muy fácil participar hay oportunidad para todos	<input type="checkbox"/> Es difícil participar de la actividad empresarial
<input type="checkbox"/> Es fácil participar de la actividad empresarial	<input type="checkbox"/> Nula participación
<input type="checkbox"/> Es medianamente fácil participar de la actividad empresarial	

**P.32. ¿Qué efectos negativos produce el no pagar los impuestos y las contribuciones sociales por parte de las empresas hoteleras? Puede seleccionar las opciones que considere necesarias.**

<input type="checkbox"/> Afecta la imagen de la organización	<input type="checkbox"/> Limita la capacidad operativa del hotel
<input type="checkbox"/> Limita la contratación de personal	<input type="checkbox"/> Reducen los incentivos para desarrollar la actividad hotelera
<input type="checkbox"/> Limita la inversión social en la comunidad	

**P.33. ¿Qué tipo de TIC's utiliza la empresa para realizar transacciones con otras empresas? Puede seleccionar las opciones que considere necesarias.**

<input type="checkbox"/> Pagos por ACH, en línea, otros	<input type="checkbox"/> Página web y aplicaciones especializadas
<input type="checkbox"/> Terminal o punto pago tarjetas de crédito y débito	<input type="checkbox"/> Computadoras, laptop, programas de reservas
<input type="checkbox"/> Redes sociales y medios	

**P.34. ¿Qué mecanismo utiliza la empresa para vender sus bienes y servicios a los consumidores? Puede seleccionar las opciones que considere necesarias.**

<input type="checkbox"/> Internet	<input type="checkbox"/> Visita a empresas o posibles clientes
<input type="checkbox"/> Redes sociales y medios	<input type="checkbox"/> Afiliación a buscadores y meta buscadores
<input type="checkbox"/> Venta in situ (directamente)	

**P.35. ¿Cuáles son las características del suministro de electricidad en su región? Seleccionar solo una opción.**

<input type="checkbox"/> Extremadamente confiable sin interrupciones y fluctuaciones	<input type="checkbox"/> Poco confiable hay muchas interrupciones y fluctuaciones
<input type="checkbox"/> Confiable raramente hay interrupciones y fluctuaciones	<input type="checkbox"/> Nada confiable siempre hay interrupciones y fluctuaciones
<input type="checkbox"/> Presenta interrupciones y fluctuaciones de voltaje constantemente	

**P.36. ¿Qué estrategia utiliza la empresa hotelera para mantener la ocupación y lograr la satisfacción de los turistas? Puede seleccionar las opciones que considere necesarias.**

<input type="checkbox"/> Mantener la relación calidad-precio	<input type="checkbox"/> Encuestas de satisfacción para los clientes
<input type="checkbox"/> Mantenimiento a tiempo de las instalaciones	<input type="checkbox"/> Incentivos y compensaciones para los clientes
<input type="checkbox"/> Capacitación continua en ventas al personal del hotel	

**P.37. ¿Cuáles son las razones por las que los turistas vuelven a visitar el destino y las empresas hoteleras? Puede seleccionar las opciones que considere necesarias.**

<input type="checkbox"/> Por la calidad de las instalaciones hoteleras	<input type="checkbox"/> Por la atención recibida de parte de los colaboradores
<input type="checkbox"/> Por la calidad de la infraestructura de servicio turístico	<input type="checkbox"/> Por los atractivos en el entorno
<input type="checkbox"/> Por los precios competitivos	

**P.38. ¿Cuál es la posición de la empresa de hospedaje acerca de la responsabilidad social empresarial en las comunidades en su entorno? Seleccionar solo una opción.**

<input type="checkbox"/> Es parte de nuestro plan operativo	<input type="checkbox"/> Las personas y comunidades no entienden sobre el tema
<input type="checkbox"/> Lo promovemos dentro y fuera de la organización	<input type="checkbox"/> No practicamos la responsabilidad social empresarial
<input type="checkbox"/> Lo hemos considerado para el futuro	

**P.39. ¿Qué tipo de actividades amigables con el ambiente realiza la empresa de hospedaje para ofrecer sus servicios o realizar sus actividades diarias? Puede seleccionar las opciones que considere necesarias.**

<input type="checkbox"/> Ahorro y uso de energías limpias	<input type="checkbox"/> Reutilización de las aguas
<input type="checkbox"/> Consumo de productos orgánicos	<input type="checkbox"/> Reforestación y cero papeles
<input type="checkbox"/> Reciclaje de basura	

**P.40. ¿Qué impactos ambientales negativos producen las empresas de hospedaje en las comunidades en su entorno? Puede seleccionar las opciones que considere necesarias.**

<input type="checkbox"/> Destrucción de flora y fauna	<input type="checkbox"/> Mal uso de los recursos naturales
<input type="checkbox"/> Limitación de los espacios de uso público	<input type="checkbox"/> No producen impactos ambientales
<input type="checkbox"/> Destrucción de ecosistemas	

**P.41. ¿Cuál es la característica de las regulaciones ambientales de su región? Seleccionar solo una opción.**

<input type="checkbox"/> Las regulaciones son rigurosas y se aplican estrictamente	<input type="checkbox"/> Existen las normas, pero no aplican estrictamente
<input type="checkbox"/> Cumple con la protección de ecosistemas de la región	<input type="checkbox"/> Existen lagunas en cuanto como proceder

<input type="checkbox"/> Se aplican sanciones por el incumplimiento	
---	--

**P.42. ¿Cuáles son los indicadores de que el sector de viajes y turismo se desarrolla de una manera ambientalmente sostenible? Puede seleccionar las opciones que considere necesarias.**

<input type="checkbox"/> Producto turístico bien posicionado en el mercado	<input type="checkbox"/> Reconocimiento por instituciones público y privadas
<input type="checkbox"/> Los viajeros regresan varias veces	<input type="checkbox"/> Apoyo de la comunidad al turismo
<input type="checkbox"/> El buen estado de los ecosistemas	

**P.43. ¿Cuál es la razón por la que los turistas internacionales y nacionales visitan los atractivos naturales de su región? Puede seleccionar las opciones que considere necesarias.**

<input type="checkbox"/> El buen estado de los atractivos naturales	<input type="checkbox"/> La calidad de la infraestructura de servicios turísticos
<input type="checkbox"/> La accesibilidad para visitarlos	<input type="checkbox"/> La calidad y cantidad de atractivos naturales
<input type="checkbox"/> La seguridad de los servicios de transporte	

**P.44. ¿En qué tipo de programas de Gestión energética participa o desarrolla la empresa hotelera? Puede seleccionar las opciones que considere necesarias.**

<input type="checkbox"/> Uso de fuentes de energías renovables.	<input type="checkbox"/> Aprovechamiento de residuos.
<input type="checkbox"/> Sustitución de algunas fuentes de energía.	<input type="checkbox"/> Análisis y estudio económico de la gestión energética
<input type="checkbox"/> Análisis del ahorro energético.	

**P.45. ¿Qué tipo de tratamiento reciben las aguas residuales de la empresa? Puede seleccionar las opciones que considere necesarias.**

<input type="checkbox"/> Filtración, sedimentación y remoción de partículas	<input type="checkbox"/> Reutilización y creación de valor de las aguas residuales
<input type="checkbox"/> Separación agua-aceite, coagulación y floculación.	<input type="checkbox"/> No reciben tratamiento, la empresa estatal lo hace por nosotros
<input type="checkbox"/> Tratamiento anaeróbico y aeróbico para remover materia orgánica	

**Fotos sobre el proceso de la aplicación del instrumento de investigación.**

**Figura 42.**

*Traslado aéreo del investigador al archipiélago de Bocas del Toro*



**Nota.** Elaboración propia

**Figura 43.**

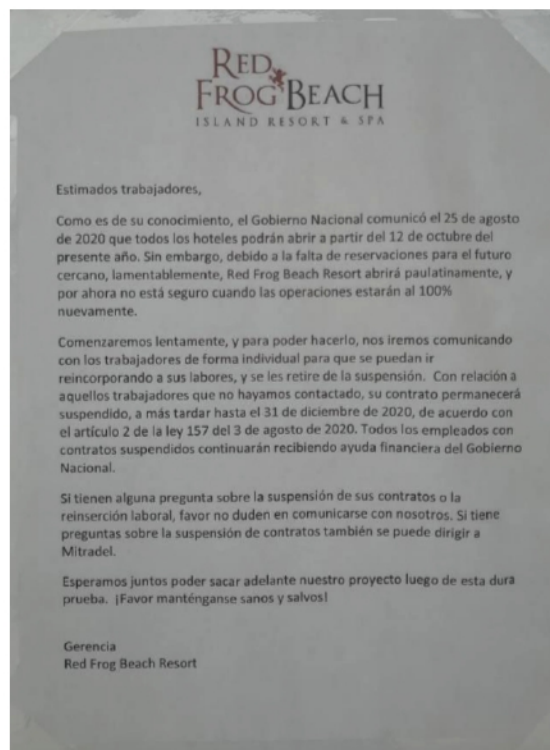
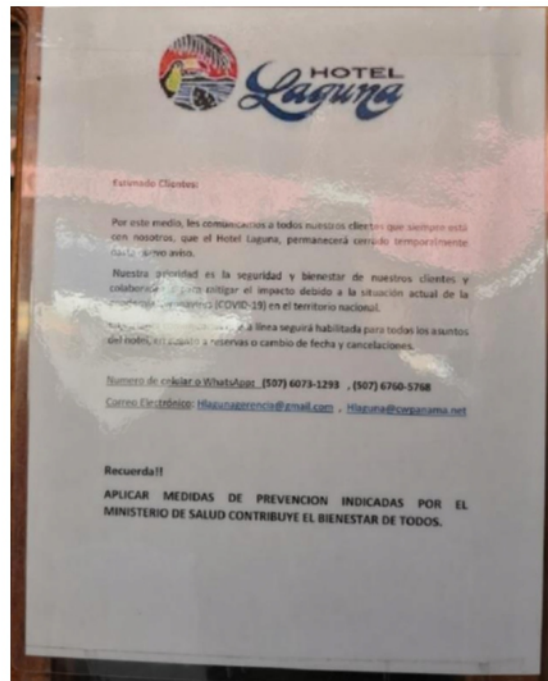
*Traslado marítimo del investigador al archipiélago de Bocas del Toro*



**Nota.** Elaboración propia

**Figura 44.**

*Anuncio de cierre temporal de algunos hoteles por la pandemia y la Covid-19 en Bocas del Toro.*



**Nota.** Elaboración propia

**Figura 45.**

*Efectos de la pandemia en el turismo en Isla Colón en Bocas del Toro.*



**Nota.** Elaboración propia

**Figura 46.**

*Equipo de apoyo para la aplicación del instrumento de investigación en Bocas del Toro.*



**Nota.** Elaboración propia

## Ley por la cual se regula el servicio de hotelería y hospedaje en Panamá.

LEY 74

(De 22 de diciembre de 1976)

Por la cual se regula el servicio remunerado de hotelería y hospedaje público.

EL CONSEJO NACIONAL DE LEGISLACIÓN DECRETA:

ARTÍCULO 1. — Entiéndase por hospedaje o alojamiento público el uso y goce pacífico, retribuido en dinero de habitación y servicios complementarios anexos de los establecimientos destinados a ese efecto.

ARTÍCULO 2. —Los hoteles y demás establecimientos de hospedaje o alojamiento público que se construyan o se habiliten someterán previamente sus planos a la calificación y requisitos de la presente Ley y sus reglamentos, tanto en lo que a infraestructura como servicios se refiere a las autoridades competentes.

El interesado deberá elevar solicitud de autorización en formulario especial que preparará el Instituto Panameño de Turismo, la cual acompañará con los documentos que se determinen en el Reglamento.

ARTÍCULO 3. —A efecto de los artículos anteriores, los establecimientos de hospedaje o alojamiento público se clasifican en cinco (5) categorías identificadas con estrellas de acuerdo a las calificaciones internacionales que rigen la materia.

El Instituto Panameño de Turismo expedirá el reglamento que indicará los requisitos técnicos y servicios mínimos para cada categoría y la forma para aspirar a cada una de ellas.

ARTÍCULO 4. —Si un hotel o establecimiento de hospedaje o alojamiento público comprendido en los términos de esta Ley, diera servicios de inferior calidad a los ofrecidos, según su clasificación el Instituto Panameño de Turismo adoptará las medidas necesarias que ajusten dichos servicios a la reglamentación hotelera.

Si la empresa no cumple las órdenes, se le reclasificará en la categoría que corresponde de acuerdo a los servicios que ofrece.

ARTÍCULO 5. —Los hoteles y demás establecimientos de hospedaje o alojamiento público comprendidos en la presente Ley someterán sus tarifas a la aprobación del Instituto Panameño de Turismo, las cuales serán fijadas de acuerdo a la fórmula que el mismo apruebe y por el tiempo mínimo de un (1) año, salvo casos de fuerza mayor o incremento excesivo en los costos.

ARTÍCULO 6. —Las tarifas son obligatorias y queda prohibida su variación salvo las condiciones especiales contempladas en las propias tarifas. La violación de esta norma acarreará al infractor las sanciones que aplicará el Instituto Panameño de Turismo, las cuales irán desde una multa equivalente a la diferencia de tarifa por todos los pasajeros alojados en la misma, hasta la fijación de esa tarifa no autorizada como si fuera la oficial y por todo el tiempo que falte para la terminación del plazo por el que fueron aprobadas las originales, siempre y cuando aquellas fueran menores.

ARTÍCULO 7. —Los hoteles y demás establecimientos de hospedaje o alojamiento público tienen la obligación, de tener en cada habitación y a la vista del huésped las tarifas aprobadas por el Instituto Panameño de Turismo.

También deberán llevar un sistema de registro en el que se inscribirán los nombres de las personas que ingresen en los mismos.

La información que deberá registrarse en estos libros de registro, así como la forma y el tiempo de llevarlo serán determinados por el respectivo Reglamento.

ARTÍCULO 8. —Los hoteles y demás establecimientos de hospedaje o alojamiento público tienen la obligación de mantener un libro de quejas en el cual los huéspedes puedan anotar las observaciones que a bien tengan sobre el establecimiento y los servicios que éste preste. Este libro de quejas será revisado periódicamente

por un inspector del Instituto Panameño de Turismo que tomará nota de dichas observaciones para los efectos consiguientes.

ARTÍCULO 9. —Los hoteles y demás establecimientos de hospedaje público podrán exigir, para efectuar reservaciones, el pago por parte del interesado de un depósito de garantía. Dicho depósito no será menor del valor de una noche de la reservación total, si el interesado no cumpliera con su reservación o no la cancelara dentro de los cinco (5) días anteriores a la fecha fijada para su ingreso al establecimiento o de cuarenta y cinco (45) días, si se tratara de grupos, perderá la suma entregada, sin derecho a reclamación al hotel o establecimiento de hospedaje o alojamiento público involucrado.

ARTÍCULO 10. —En caso de que el hotel o establecimiento de hospedaje o alojamiento público hecho el depósito a que se refiere el artículo anterior, confirmare una reservación y al llegar el huésped no la pudiere cumplir, tendrá la obligación de conseguirle otra en establecimiento de similar categoría. El establecimiento correrá con los gastos de traslado del cliente, sin perjuicio de la multa que dentro de sus facultades le imponga el Instituto Panameño de Turismo.

ARTÍCULO 11. —Salvo que mediante contratación en la que el hotel o establecimiento de hospedaje o alojamiento público acuerde crédito a la Agencia de Viajes local o internacional, ningún pasajero podrá dar por terminada su permanencia en el establecimiento sin el previo pago de los servicios y consumos.

El hotel o establecimiento de hospedaje o alojamiento público gozará de derecho de retención sobre las pertenencias y equipajes del huésped como garantía.

El huésped podrá ser sancionado por el Instituto Panameño de Turismo de conformidad con esta Ley y sus reglamentos, sin perjuicio de la responsabilidad penal que pudiera recaer sobre el mismo.

ARTÍCULO 12. —Está prohibido a los administradores o trabajadores de establecimientos de hospedaje o alojamiento

público pagar a cualquiera dinero u otra recompensa por desviar a clientes de un establecimiento de hospedaje o alojamiento público a otro distinto. El Instituto Panameño de Turismo reglamentará esta disposición.

ARTÍCULO 13. —Los hoteles y establecimientos de hospedaje o alojamiento público no podrán prestar a sus clientes aquellos servicios turísticos remunerados que estén reservados por ley a otras personas naturales o jurídicas o que requieran de licencia para prestarlos.

Sin embargo, en los hoteles y establecimientos de hospedaje o alojamiento público podrán operar Agencias de Viajes u oficinas de información turística. Estas últimas sólo podrán desarrollar su actividad mediante la contratación de los servicios turísticos por conducto de las empresas con licencia para prestar los mismos.

ARTÍCULO 14. —La publicidad de las empresas comprendidas en la presente Ley deberá ajustarse estrictamente a la clase y calidad de las instalaciones y servicios que ofrezcan. El Instituto Panameño de Turismo ejercerá especial vigilancia o inspección respecto del cumplimiento de esta obligación.

ARTÍCULO 15. —Es facultad exclusiva del hotel o establecimiento de hospedaje o alojamiento público dictar el reglamento interno del mismo el cual deberá ajustarse a la legislación vigente.

Este reglamento interno requerirá la aprobación previa del Instituto Panameño de Turismo.

ARTÍCULO 16. —El Instituto Panameño de Turismo en sus tareas de vigilancia tendrá derecho permanente de inspección a todos los hoteles y demás establecimientos de hospedaje o alojamiento público y podrá requerir el auxilio de las autoridades policivas si le fuera negado su ejercicio.

ARTÍCULO 17. —En el cumplimiento de sus servicios los establecimientos de hospedaje o alojamiento público serán responsables por los vestuarios y demás efectos personales de sus huéspedes. En los casos de valores tales como dinero, joyas, y documentos negociables sólo existirá

responsabilidad, por parte del establecimiento, cuando los mismos fuesen depositados en el lugar señalado previamente por la administración. Los límites de la responsabilidad y demás modalidades de ésta serán reglamentados por el Instituto Panameño de Turismo.

ARTÍCULO 18. —El establecimiento de hospedaje o alojamiento público no será responsable por pérdidas, hurto, robo o destrucción de vehículos a motor o propiedades de los huéspedes, cuando se encuentren en los estacionamientos gratuitos del establecimiento de hospedaje o alojamiento público.

ARTÍCULO 19. —La administración tiene derecho de acceso, en horas razonables según las circunstancias y para propósitos propios de su operación, a todos los sitios del establecimiento, incluyendo las habitaciones ocupadas por los huéspedes.

Este derecho será reglamentado en forma detallada por el Instituto Panameño de Turismo.

ARTÍCULO 20. —La administración de un establecimiento de hospedaje o alojamiento público tiene derecho, sin procedimiento especial a lanzar o procurar el lanzamiento de cualesquiera personas por la autoridad cuando aquellas, luego de ser advertidas persistan en violar cualesquiera disposiciones de esta Ley, su reglamento o el reglamento interno del establecimiento.

ARTÍCULO 21. —Ningún establecimiento de hospedaje o alojamiento público está en la obligación de dar albergue o retener un huésped que sufra cualesquiera enfermedades infecto-contagiosas, mentales o de inminente peligro de deceso.

ARTÍCULO 22. —La violación a las disposiciones de la presente Ley, sin perjuicio de las sanciones de carácter civil, penal o administrativo que correspondan a los infractores de las mismas según la gravedad, acarrearán las siguientes penas:

Multas de Diez Balboas (B/.10. 00) a Quinientos Balboas (B/.500.00)

Suspensión de la licencia de cinco (5) a diez (10) días conmutables a razón de Cien Balboas (B/100.00) diarios; y revocación de la licencia en caso de reincidencia. Esta sanción la podrá imponer el Instituto Panameño de Turismo de acuerdo con la gravedad de la infracción.

Estas sanciones serán impuestas por el Gerente General del instituto Panameño de Turismo.

Contra la decisión del Gerente General cabrá solamente el recurso de apelación ante la junta Directiva de la Institución dentro de los cinco (5) días hábiles siguiente a la notificación de la resolución correspondiente.

Esta notificación deberá efectuarse preferiblemente en forma personal al Gerente o representante legal del establecimiento, y en su defecto mediante edicto que será fijado en el establecimiento y en el Instituto Panameño de Turismo por el término de tres (3) días hábiles.

ARTÍCULO 23. — (Transitorio) Los Establecimientos de hospedaje y de alojamiento público existentes en el país, serán clasificados por el Instituto Panameño de Turismo en un plazo de ciento ochenta (180) días calendarios de la fecha de promulgación de la presente Ley, con arreglo a pautas fijadas en la misma, así como en su reglamento, en cuanto a su estructura, naturaleza y calidad de servicios. La clasificación será notificada por el Instituto Panameño de Turismo a los interesados en forma personal dentro de los treinta (30) días siguientes y será considerada aceptada por el afectado si no la recurre en forma documentada ante la junta Directiva del Instituto Panameño de Turismo.

ARTÍCULO 24. —Esta Ley comenzará a regir a partir del 19 de enero de 1977.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.

Dada en la ciudad de Panamá, a los 22 días del mes de diciembre de mil novecientos setenta y seis.

DEMETRIO B. LAKAS

Presidente de la República

GERARDO GONZALEZ V.

Vicepresidente de la República  
FERNANDO GONZÁLEZ

Presidente de la Asamblea Nacional de  
Representantes de Corregimientos