



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**

**Trabajo de grado previo a la obtención del Título de Licenciado en Turismo y  
Hotelería**

**Modalidad de Titulación: Proyecto de Investigación**

**TEMA:**

---

**“BUENAS PRÁCTICAS HOTELERAS COMO APORTE AL DESARROLLO  
DEL TURISMO CONSCIENTE DEL CANTÓN AMBATO PROVINCIA DE  
TUNGURAHUA”**

---

**AUTOR:** Ángel Ricardo Pico Guastay

**TUTOR:** Ing. Mg. Diego Fernando Melo Fiallos

**AMBATO – ECUADOR**

**2016**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN**

### **CERTIFICA**

Yo, Ing. Mg. Diego Fernando Melo Fiallos con C.I 180301736-5 en mi calidad de Tutor del trabajo de Graduación o titulación sobre el tema: **“BUENAS PRÁCTICAS HOTELERAS COMO APORTE AL DESARROLLO DEL TURISMO CONSCIENTE DEL CANTÓN AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA.”** Desarrollado por el estudiante Ángel Ricardo Pico Guastay, considero que dicho Informe Investigado, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión Calificadora designada por el H. Consejo Directivo.



**Ing. Mg. Diego Fernando Melo Fiallos**

**TUTOR**

## **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación del autor, respetando siempre la autoría de terceros mencionados en las citas del presente trabajo, quien basado en los estudios realizados durante la carrera, investigación, revisión documental y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación. Las ideas, opiniones y comentarios vestidos en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.



**Ángel Ricardo Pico Guastay**

**C.I: 1804647194**

**AUTOR**

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: **“BUENAS PRÁCTICAS HOTELERAS COMO APORTE AL DESARROLLO DEL TURISMO CONSCIENTE DEL CANTÓN AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA.”**, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.



**Ángel Ricardo Pico Guastay**

**C.I: 1804647194**


**AUTOR**

**AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN:**

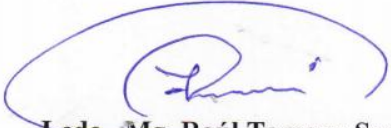
La Comisión de estudio y calificación del Informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el Tema **“BUENAS PRÁCTICAS HOTELERAS COMO APORTE AL DESARROLLO DEL TURISMO CONSCIENTE DEL CANTÓN AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA.”**, presentado por el Sr. Angel Ricardo Pico Guastay estudiante de la Carrera de Turismo y Hotelería promoción: Septiembre 2015 – Febrero 2016, una vez revisada y calificada la investigación, se APRUEBA en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

Por lo tanto se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

**LA COMISIÓN**



**Lcda. Mg. Alba Hernandez Freire**  
**Miembro del tribunal**



**Ledo. Mg. Raúl Tamayo Soria**  
**Miembro del tribunal**

## DEDICATORIA

*En primer lugar A Dios, por haberme dado la vida y por acompañarme en cada paso que doy, protegiéndome y dándome fortaleza para continuar día a día, por permitirme conocer a las personas que me han brindado su amor y apoyo incondicional durante toda mi carrera.*

*A mis queridos padres, Ángel y Nancy, por su ejemplo de lucha y perseverancia, por brindarme todo su amor, cariño y velar por mi bienestar y educación, convirtiéndose en esa fuerza que me impulsa a seguir luchando para alcanzar mis sueños. Los amo con todo mi corazón.*

*A mis hermanos Byron, Ricardo, Sandra y Mariela por su apoyo, por la paciencia y por compartir todo ese cariño desinteresado.*

*A mi amiga y compañera, Roció, por culminar este proyecto con su cariño, comprensión y por su sincera amistad.*

*A toda mi familia en general, a mi familia política y a mis amigos por estar a mi lado dándome sus palabras de aliento para seguir esforzándome en alcanzar los objetivos tan anhelados.*

**Ángel Pico**

## **AGRADECIMIENTO**

*Quiero dejar un profundo agradecimiento a mi familia, en especial a mi madre quien ha sabido dar todo su esfuerzo, dedicación y apoyo incondicional a cada uno de sus hijos para que crezcan personal y profesionalmente en la vida pese a las adversidades que en ella se presenten, a la valentía que han tenido para permanecer unidos y darnos un ejemplo de unidad familiar, que brinde apoyo siempre para que cada uno vaya alcanzando las metas propuestas.*

*También quiero dar un profundo agradecimiento a cada uno de los profesores de la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, de la Carrera de Turismo y Hotelería con quienes estoy muy agradecido por todos los conocimientos que me impartieron a lo largo de este trayecto de realización profesional, en especial al Ing. Mg. Diego Fernando Melo Fiallos, Director de Tesis, profesor, guía y amigo, que nos ha enseñado que el esfuerzo siempre tiene su recompensa.*

**Ángel Pico**

# ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN.....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	iv
AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
INDICE DE GRÁFICOS.....	xi
INDICE DE TABLAS.....	xii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xiv
CAPITULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
1.1. TEMA.....	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2.1. Contextualización.....	1
1.2.2. Árbol de problemas.....	4
1.2.3. Análisis crítico.....	5
1.2.4. Prognosis.....	5
1.2.5. Formulación del problema.....	6
1.2.6. Interrogantes de investigación.....	6
1.2.7. Delimitación de la investigación.....	6
1.2.7.1. Delimitación espacial.....	7
1.2.7.2. Delimitación Temporal.....	7
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	7



1.4.	OBJETIVOS.....	8
1.4.1.	Objetivo General.....	8
1.4.2.	Objetivos Específicos.....	8
CAPITULO II.....		9
MARCO TEORICO.....		9
2.1.	ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	9
2.2.	FUNDAMENTACIONES FILOSÓFICA .....	12
2.3.	FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	13
2.4.	CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	21
2.4.1.	Fundamentación teórica de la Variable Independiente.....	24
2.4.1.1.	Fundamentación teórica de la Subordinación conceptual de la variable independiente. ....	47
2.5.	HIPÓTESIS.....	53
2.6.	SEÑALAMIENTO DE VARIABLES.....	53
CAPITULO III.....		54
METODOLOGIA .....		54
3.1.	ENFOQUE INVESTIGATIVO .....	54
3.2.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	55
3.3.	NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	55
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	56
3.5.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	57
3.6.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	64
3.7	PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	65
CAPÍTULO IV.....		66
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....		66
4.1.	Análisis cualitativo.....	66
4.2.	Análisis e interpretación cuantitativa de resultados (ENCUESTA).....	68
ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS .....		68
4.3.	Verificación de la Hipótesis.....	89
4.3.1.	Planteamiento de la hipótesis.....	89
	Selección del nivel de significación.....	90

Descripción de la población.....	90
Especificación de lo estadístico .....	90
Especificación de las regiones de aceptación y rechazo .....	91
Recolección de datos y cálculo de la estadística.....	92
CAPÍTULO V.....	93
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	93
5.1. Conclusiones.....	93
5.2. Recomendaciones .....	95
Bibliografía.....	97
PORTADA.....	114
Presentación de un artículo académico (paper) en lugar del capítulo VI “propuesta” dentro del proyecto de investigación. ....	114
Bibliografía.....	125

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Árbol de Problemas .....	4
GRÁFICO N° 2 Subordinación Conceptual de la Variable Independiente .....	22
GRÁFICO N° 3 Subordinación Conceptual de la Variable Dependiente.....	23
GRÁFICO N° 4 Pregunta N°1 .....	68
GRÁFICO N° 5 Pregunta N°2.....	69
GRÁFICO N° 6 Pregunta N°3.....	70
GRÁFICO N° 7 Pregunta N°4.....	71
GRÁFICO N° 8 Pregunta N°5.....	72
GRÁFICO N° 9 Pregunta N°6.....	73
GRÁFICO N° 10 Pregunta N°7 .....	74
GRÁFICO N° 11 Pregunta N°8.....	75
GRÁFICO N° 12 Pregunta N°9 .....	76
GRÁFICO N° 13 Pregunta N°10.....	77
GRÁFICO N° 14 Pregunta N°11 .....	78
GRÁFICO N° 15 Pregunta N°12.....	79
GRÁFICO N° 16 Pregunta N°13 .....	80
GRÁFICO N° 17 Pregunta N°13 .....	81
GRÁFICO N° 18 Pregunta N°15.....	82
GRÁFICO N° 19 Pregunta N°16.....	83
GRÁFICO N° 20 Pregunta N°17.....	84
GRÁFICO N° 21 Pregunta N°18.....	86
GRÁFICO N° 22 Pregunta N°19.....	87
GRÁFICO N° 23 Pregunta N°20.....	88
GRÁFICO N° 24 Pregunta N°21 .....	89
GRÁFICO N° 25 representación gráfica de aceptación y rechazo .....	91

## INDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 Variable independiente: Buenas prácticas hoteleras .....	57
TABLA N° 2 Variable dependiente: Turismo Consiente .....	61
TABLA N° 3 Tabulación pregunta N°1 .....	68
TABLA N° 4 Tabulación pregunta N°2 .....	69
TABLA N° 5 Tabulación pregunta N°3 .....	70
TABLA N° 6 Tabulación pregunta N°4 .....	71
TABLA N° 7 Tabulación pregunta N°5 .....	72
TABLA N° 8 Tabulación pregunta N°6 .....	73
TABLA N° 9 Tabulación pregunta N°7 .....	74
TABLA N° 10 Tabulación pregunta N°8 .....	75
TABLA N° 11 Tabulación pregunta N°9 .....	76
TABLA N° 12 Tabulación pregunta N°10 .....	77
TABLA N° 13 Tabulación pregunta N°11 .....	78
TABLA N° 14 Tabulación pregunta N°12 .....	79
TABLA N° 15 Tabulación pregunta N°13 .....	80
TABLA N° 16 Tabulación pregunta N°14 .....	81
TABLA N° 17 Tabulación pregunta N°15 .....	82
TABLA N° 18 Tabulación pregunta N°16 .....	83
TABLA N° 19 Tabulación pregunta N°17 .....	84
TABLA N° 20 Tabulación pregunta N°18 .....	85
TABLA N° 21 Tabulación pregunta N°19 .....	86
TABLA N° 22 Tabulación pregunta N°20 .....	87
TABLA N° 23 Tabulación pregunta N°21 .....	88
TABLA N° 24 Población para la verificación de la hipótesis .....	90
TABLA N° 25 Especificación de lo estadístico (frecuencias observadas) .....	90
TABLA N° 26 Especificación de lo estadístico (frecuencia esperadas) .....	91
TABLA N° 27 Tabla de grados de libertad .....	91
TABLA N° 28 recolección de datos (chip cuadrado) .....	92

## ANEXOS

ANEXO N° 1 ENCUESTA APLICADA A LAS DIFERENTES CADENAS HOTELERAS .....	99
ANEXO N° 2 SOLICITUD A LA CAMARA DE TURISMO DE TUNGURAHUA .....	107
ANEXO N° 3 EVIDENCIA DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS EN LA INVESTIGACIÓN ...	108

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**RESUMEN EJECUTIVO**

**TEMA:** “BUENAS PRÁCTICAS HOTELERAS COMO APORTE AL DESARROLLO DEL TURISMO CONSCIENTE DEL CANTÓN AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA”

Autor: Ángel Ricardo Pico Guastay

Tutor: Ing. Mg. Diego Fernando Melo Fiallos

**RESUMEN**

Ecuador siendo uno de los países más pequeños de América del Sur, posee una gran variedad de riqueza cultural y natural, aumentando así la oferta turística desarrollada por personas naturales o jurídicas que tienen como objetivo brindar servicios de hospedaje remunerado a huéspedes nacionales e internacionales, Ecuador país de las maravillas por su buena arquitectura en las cadenas hoteleras a permitidos que año tras año incrementa la demanda de turistas tanto nacionales y extranjeros.

Es importante destacar que la calidad de servicios que ofrece las empresas a sus huéspedes ha permitido marcar la excelencia en cada una de estas personas, principalmente en el ámbito gastronómico, esto debido a las buenas prácticas hoteleras ejecutadas por los hoteles.

En la provincia de Tungurahua existe lugares espectaculares donde los turistas pueden ir a distraerse y disfrutar con su familia, amigos. Además se cuenta con vías excelentes, donde se pueden movilizar sin ningún problema para llegar a cualquier destino turístico que desee conocer.

## **INTRODUCCIÓN**

En el presente trabajo se investigó el aporte de un Manual de Buenas Prácticas Hoteleras en el Cantón Ambato Provincia de Tungurahua.

El trabajo de investigación consta de cinco capítulos.

### **CAPÍTULO I**

En este capítulo se identifica el problema, objeto de estudio de la investigación. Se establece la realidad a investigar, explicando y analizando aspectos como la contextualización desde un enfoque macro, meso y micro; el análisis crítico que consiste en determinar las causas del problema; la prognosis que es una visión hipotética de los efectos que puede originar el problema identificado; la delimitación del objeto de estudio determinando límites de contenido, espacio y tiempo; la formulación del problema en donde se relaciona las variables; las preguntas directrices o interrogantes del problema, permiten desarrollar los objetivos específicos; la justificación que detalla la razón, motivo, y factibilidad para llevar a cabo la investigación; finalmente el objetivo general y objetivos específicos que expresan los propósitos a alcanzar con la investigación.

### **CAPÍTULO II**

Se desarrolla el marco teórico, es decir el sustento teórico científico que permite interpretar el objeto de estudio en este caso el problema. Los antecedentes investigativos que permiten sustentar la investigación; la fundamentación filosófica, que determina el paradigma a utilizar; la fundamentación legal, que consiste en normativas y leyes que se encuentran relacionados con el problema; las categorías fundamentales que se encargan de enlazar y relacionar la variable independiente y dependiente. La hipótesis es una respuesta probable con el resultado que podemos obtener al realizar nuestro tema.

### **CAPÍTULO III**

Se describe a la metodología de la investigación, en donde se detalla cómo y con qué se desarrolló la investigación, se abarca temas como enfoque, y la modalidad de la investigación.

Se da a conocer la población y muestra, que es parte vital de nuestra investigación para la obtención de resultados.

### **CAPÍTULO IV**

Se desarrolla el análisis e interpretación de resultados de las técnicas e instrumentos utilizados, sustentando la verificación de la hipótesis.

### **CAPÍTULO V**

Se determina las conclusiones y recomendaciones a los resultados obtenidos tras una investigación

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1. TEMA**

“BUENAS PRÁCTICAS HOTELERAS COMO APOORTE AL DESARROLLO DEL TURISMO CONSCIENTE DEL CANTÓN AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA.”

### **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.2.1. Contextualización**

El turismo, como actividad productiva, puede ser ampliamente beneficioso, pero también, considerablemente destructivo si no es manejado adecuadamente, ya que puede acabar con la riqueza de los patrimonios naturales y culturales de cualquier país. Esta realidad y el inminente riesgo de deterioro en los recursos, que surgen como consecuencia de diversas actividades económicas, ha provocado un fuerte movimiento internacional, nacional y local, interesado en convertir las prácticas tradicionales de los sectores empresariales en prácticas sostenibles. (Programa de Turismo Sostenible, Rainforest Alliance, 2008, pág. 4)

Basado en este concepto puedo mencionar que la actividad turística en los últimos años ha tenido un gran acogida por los turistas tanto nacionales e internacionales, debido al aporte económico que se ha visto desarrollado por el gobierno de nuestro país, es necesario mencionar que desde la antigüedad el hombre ha tenido la necesidad de desplazarse con fines comerciales, atractivos y relajación, por lo que ha



necesitado alojarse en diversos puntos geográficos. En Nuestro país se puede encontrar un gran número de establecimientos de alojamiento en las regiones del Ecuador, cada una de ellas ha ido mejorando según las necesidades del turista. Sin embargo en la actualidad no se visualiza las Buenas Practicas que deben estar insertas en las empresas de alojamiento, esto conlleva a la destrucción ambiental del país. La afirmación anterior indicaba que crear turismo también implica contar con las herramientas adecuadas para que esta activada no sea destructiva y se convierta en una las principales fuentes de riqueza.

“Las buenas prácticas de turismo responsable son aquellas que minimizan los impactos negativos directos que las actividades causan en el ambiente y la cultura locales, y potencian todas las acciones que contribuyan con impactos positivos.” (Duynen, 2001, pág. 4).

Se espera que en los próximos años cada empresa opte por crear buenas prácticas hoteleras para minimizar el impacto ambiental y conservar los sitios turísticos que rodean nuestro país.

La Estrategia de Turismo de Tungurahua es una política prioritaria para el desarrollo económico cantonal y provincial que pretende impulsar de manera coordinada y planificada el desarrollo del sector turístico, donde los actores públicos y privados de los nueve cantones trabajen con objetos y líneas estratégicas comunes.

Mediante la identificación de recursos y atractivos (culturales y naturales), implementación de servicios para el turista (alimentación, estadía, transporte, recreación, etc.), el encadenamiento y el posicionamiento mercantil de los mismos, así como la definición de vivencias y valores agregados a ellos. Todo esto enmarcado en los principios de sostenibilidad y responsabilidad social a fin de crear una amplia gama de productos turísticos de diversas variedades (comunitarios, ecoturísticos, aventura, termo-salud, de congresos y eventos, religiosos, históricos, gastronómicos artesanales, culturas vivas,

entre otros). (Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación. Calderón, 2014, F. N°1, pág. 9)

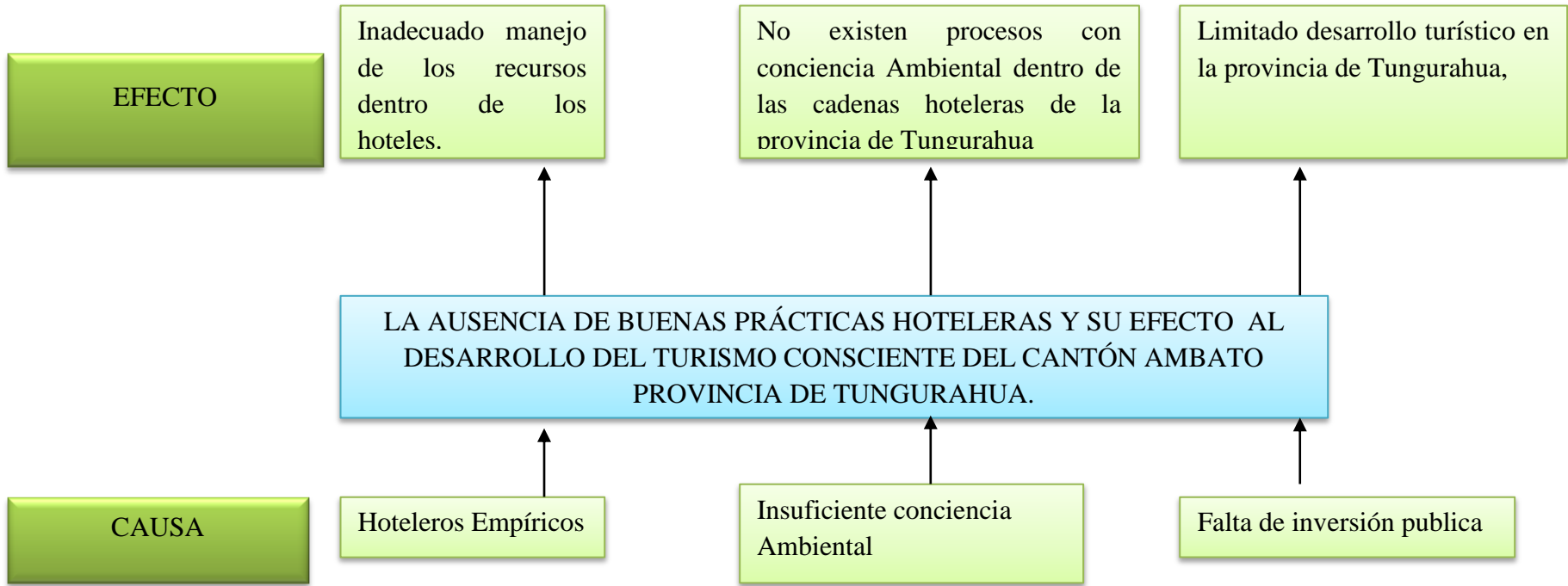
Se afirma que la provincia de Tungurahua es un círculo lleno de atractivos turísticos que ayudan al desarrollo económico de la provincia, se encuentra debidamente planificada con sus nueve cantones que posee para poder brindar servicios turísticos de calidad. Es importante señalar que la provincia cuenta con un sin número de hoteles que permiten tener al huésped una estadía hermosa durante su permanencia, cabe señalar que el turismo de la provincia de Tungurahua se basa por principios de sostenibilidad y responsabilidad lo que ha permitido un crecimiento turístico.

Las principales provincias de los turistas nacionales son Pichincha, Tungurahua y Guayas; de los turistas extranjeros proceden de los países de Estados Unidos, Canadá, Argentina y Alemania. Los destinos visitados de la provincia de Tungurahua por turista no residente en el Ecuador son: Baños de Agua Santa con un 68.05%, Ambato tiene un 47.08% y por ultimo Pelileo con 1.52%. Estas son las tres ciudades con más frecuencia de turistas extranjeros. (INEC, 2011)

En la ciudad de Ambato se visualiza una gran influencia de turistas principalmente en las Fiestas de las Flores y las Frutas, acontecimiento que embellece nuestra ciudad, donde se observa la llegada de turistas tanto nacionales como extranjeros, mismos que se instalan en los diferentes hoteles de primera y segunda clase que dispone nuestra ciudad, cabe señalar que el turismo en Ambato año tras año se ha incrementado, liderando así las estadísticas según el INEC lo que ha permitido el desarrollo económico de la ciudad. Es necesario hacer mención que los hoteles de la ciudad no cuentan con buenas prácticas hoteleras que ayuden a mitigar la contaminación del medio ambiente, esto se visualiza por las grandes cantidades de basura que salen de dichos establecimientos. No obstante se espera que en el futuro las cadenas hoteleras diseñen implementen estrategias para brindar servicios de calidad y sobre todo proteger el medio ambiente.

### 1.2.2. Árbol de problemas

Gráfico N° 1 Árbol de Problemas



Elaborado por: PICO Ángel (2015)

### **1.2.3. Análisis crítico**

La ausencia buenas prácticas hoteleras como aporte al desarrollo del turismo consciente del cantón Ambato provincia de Tungurahua se ha originado por la falta de conocimiento técnicos de los administradores de los establecimientos de alojamiento que como consecuencia ha conllevado a un inadecuado manejo de los recursos tanto tangible e intangibles.

Por otro lado la carencia de estrategias que ayuden a minimizar los costos de las empresas, da como resultado un nivel económico bajo, perjudicando al cliente interno y externo. Además la inadecuada manipulación de los recursos naturales que sirven como atractivos turísticos, no permite tener un crecimiento más amplio sobre los distintos lugares de atracción, perjudicando así la economía de la ciudad.

### **1.2.4. Prognosis**

De no efectuarse el presente trabajo de investigación con relación a las buenas prácticas hoteleras como aporte al desarrollo del turismo consciente del cantón Ambato provincia de Tungurahua; es evidente que no se podrá mejorar la economía de las empresas hoteleras debido a la ausencia de procedimientos que ayuden al adecuado manejo de recursos. Además el sector turístico disminuiría en un futuro debido a la mala imagen de los diferentes sitios turísticos y hoteleros.

Al no adaptar esta problemática no se podría mitigar la poca sensibilidad sobre el cuidado del medio ambiente que está provocando daños a toda la población esto debido al mal manejo de los distintos desechos, por la ausencia de procesos con conciencia Ambiental dentro de las Cadenas Hoteleras de la Provincia de Tungurahua. Asimismo la poca inversión pública a encaminado a la falta de proyectos y por ende el limitado desarrollo turístico.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido planteando al no ejecutarse la presente problemática como resultado a un futuro sería, la disminución del turismo dentro de la provincia, que hasta la actualidad han sido fuente de ingresos económicos para múltiples empresarios y familiares. Asimismo no se podría conservar los distintos sitios turísticos y las diferentes culturas y tradiciones que embellecen mi ciudad.

### **1.2.5. Formulación del problema**

¿Cuál será el aporte que genera las buenas prácticas hoteleras al desarrollo del turismo consciente del cantón Ambato provincia de Tungurahua?

### **1.2.6. Interrogantes de investigación**

- ¿Cuáles son los factores primordiales para aplicar buenas prácticas hoteleras?
- ¿Cuáles son los ejes del desarrollo hotelero en el cantón Ambato?
- ¿Realizar un paper técnico sobre las buenas prácticas hoteleras aplicadas a las empresas públicas y privadas?

### **1.2.7. Delimitación de la investigación**

**Campo:** Turismo

**Área:** Hotelería

**Aspecto:** Aporte a los establecimientos Hoteleros

### **1.2.7.1.Delimitación espacial**

Esta investigación se realizó en el cantón Ambato provincia de Tungurahua se encuentra a 2.577 metros sobre el nivel del mar y se encuentra en las coordenadas 1° 14' 30" S, 78° 37' 11" W medido en formato DMS.

### **1.2.7.2.Delimitación Temporal**

El presente trabajo de investigación se desarrollara durante el periodo

Septiembre 2015 – Marzo 2016

## **1.3. JUSTIFICACIÓN.**

El presente trabajo de investigación se elaboró con la **finalidad** de generar nuevas alternativas para mejorar el servicio turístico a través de buenas prácticas hoteleras en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato para enfrentar de esta manera la demanda turística ya que hoy en día el turista no sólo busca un lugar de descanso, sino también un complemento a su experiencia de viaje. Esta problemática es de gran **impacto** puesto que el alojamiento debe ser valorado en base a su infraestructura de acogida y equipamiento; así como, a su servicio. Asimismo, debe entenderse como un sistema estructurado y funcional donde cada una de sus áreas se interrelacionan bajo un mismo objetivo: la satisfacción del huésped.

Es sin lugar a duda de utilidad este trabajo de investigación para toda la industria hotelera debido a que las buenas prácticas se traducen en beneficios para la empresa, el medio ambiente y la sociedad en general, reduciendo costos que permitirán la mejora de la imagen social y garantizaran un atractivo permanente para el destino de los turistas.

La **originalidad** de mi tema se enfatiza principalmente en el desarrollo de las buenas prácticas hoteleras que se está realizando en Hoteles de primera y segunda categoría

para esta manera contribuir al desarrollo económico social y ambiental de la ciudad de Ambato.

Finalmente el presente estudio es **factible y ejecutable** en todos los niveles de realización posible, gracias al gobierno nacional que apoya a los proyectos relacionados con el turismo. Por ser una actividad que promueve la generación de empleo como una alternativa para contribuir a la erradicación de la pobreza.

#### **1.4. OBJETIVOS.**

##### **1.4.1. Objetivo General.**

Investigar las Buenas Prácticas Hoteleras como aporte al desarrollo del turismo consciente del cantón Ambato provincia de Tungurahua.

##### **1.4.2. Objetivos Específicos.**

- Definir los fundamentos teóricos que sustente el análisis de Buenas Prácticas Hoteleras, considerando sus factores primordiales, procedimientos y normativas aplicadas.
- Analizar el turismo consciente como eje de desarrollo hotelero del cantón Ambato
- Desarrollar un paper (artículo técnico) como parte de la investigación debido a la ausencia de Buenas Prácticas Hoteleras con el propósito de contribuir al desempeño de la gestión hotelera.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

Realizando una previa investigación en la Universidad Técnica de Ambato en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, se ha determinado que el siguiente tema investigativo: “BUENAS PRÁCTICAS HOTELERAS COMO APORTE AL DESARROLLO DEL TURISMO CONSCIENTE DEL CANTÓN AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA” no tiene una investigación previa, pero es importante señalar que existe temas relacionados que servirán de guía para el tema planteado. En el compendio de temas relacionados encontramos los siguientes:

“Diseño de una guía de buenas prácticas ambientales para un turismo sostenible en la parroquia Quisapincha”, elaborado por Grimaneza Lema de la Universidad Técnica de Ambato de la cual se ha destacado las siguientes conclusiones:

- Es evidente que los pobladores conocen poco acerca de las buenas prácticas ambientales, por falta de información.
- La mayoría de personas considera que la presencia de la curtiembre Quisapincha causa un gran daño en el ambiente por ser una empresa grande dentro de su parroquia.
- Es preocupante saber que los pobladores rara vez hacen alguna actividad para cuidar el medio ambiente, esto es por no tener una adecuada educación ambiental.



- Los pobladores consideran importante crear una guía de buenas prácticas ambientales para el cuidado y la conservación del medio ambiente. (Lema, 2014, pág. 59).

Mediante este tema investigativo se puede manifestar la importancia de analizar un Manual de Buenas Practicas Hoteleras para construir de manera eficiente al desarrollo turístico del Ecuador, incrementado así la demanda turística y la adecuada utilización de los recursos que disponen las instituciones de alojamiento. Cabe mencionar que dicho análisis permitirá contar con estrategias para el crecimiento institucional.

“Implementación de un manual de buenas prácticas de turismo sostenible dentro de la oferta de los servicios turísticos de las hosterías del cantón Pallatanga provincia de Chimborazo”, elaborado por David Carrillo de la Universidad Técnica de Ambato de la cual se ha destacado las siguientes conclusiones:

- Conforme a la investigación realizada dentro de las tres hosterías participantes del cantón Pallatanga, los propietarios de las hosterías no tienen el conocimiento suficiente sobre el turismo sostenible y sus beneficios.
- Las prácticas de turismo sostenible dentro de las hosterías participantes del cantón Pallatanga ayudarían al cuidado de la naturaleza y además a la reducción de costos de operación.
- Al momento de observar la situación dentro de las tres hosterías participantes, de acuerdo a los turistas encuestados la calidad de los servicios turísticos de las hosterías es buena pero requieren de un fortalecimiento y mejoramiento continuo.
- Las prácticas de turismo sostenible dentro de las hosterías participantes del cantón Pallatanga ayudarían a mantener y a mejorar la calidad de los servicios turísticos de las mismas.

- Dentro de las instalaciones de las tres hosterías participantes del cantón Pallatanga no se puede observar a menudo un mantenimiento sostenible continuo por parte de los empleados o personal especializado. (Carrillo, 2015, pág. 59).

La información recolectada de la presente investigación, es a fin con la problemática expuesta debido a que hace mención a la importancia de mantener un turismo consciente y sostenible, por lo cual se debe investigar las Buenas Practicas Hoteleras para tener beneficios a largo plazo donde ayuden a la conservación de la naturaleza y la permanencia de las hoteles, de tal manera que tengan el conocimiento de realizar un turismo consciente con servicios de calidad.

“Evaluación de las Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en los Hoteles de la ciudad de Loja”, elaborado por Susana Rodríguez de la Universidad Nacional de Loja, la cual a echo mención las conclusiones:

- Luego de haber analizado la información obtenida podemos concluir que las personas encargadas de la administración de los hoteles y el personal que labora en los mismos tienen conocimiento de las prácticas de turismo sostenible y las mismas no son puestas en marcha en su gran mayoría por falta de motivación y porque consideran que es una inversión de recursos.
- No existe una cultura de cuidado y prevención del medio ambiente, trabajo en pro de la sociedad, protección social y cultural, por lo cual no se pone en marcha las prácticas de turismo sostenible.
- De acuerdo a las entrevistas realizadas se pudo determinar que en cuanto a prácticas sostenibles no existe ningún tipo de control por parte de las entidades que extienden los permisos de

funcionamiento y esto facilita una contaminación mayor sin que se tomen medidas al respecto.

- El recurso humano de los hoteles es el motor fundamental para la buena práctica de turismo sostenible ya que son ellos quienes interactúan con los huéspedes y también están más cercanos para detectar los posibles inconvenientes que se pueden presentar con daños en instalaciones de ahí la importancia de su capacitación. (Rodríguez, 2014, pág. 118).

La información recolectada de la presente investigación, es a fin con la problemática expuesta. Debido a que menciona que en los hoteles hace falta la implementación de buenas prácticas para tener un turismo sostenible, que ayude al desarrollo económico de la provincia. Además emite un juicio crítico acerca de lo indispensable que es tener servicios e infraestructura básica, para la satisfacción de los turistas.

## **2.2. FUNDAMENTACIONES FILOSÓFICA**

Esta investigación se desarrolló por medio del paradigma critico-propositivo pues se formará a través de un criterio que se fundamentara en datos e información recolectada, debido a que se planteará soluciones a la problemática encontrada en el presente trabajo para tomar decisiones y conclusiones que beneficien a las empresas que venden servicios de alojamiento.

Asimismo, esta direccionado hacia el turismo consiente que se caracteriza por los principios de responsabilidad y cuidado del medio ambiente, que es fuente clave para conservar la naturaleza y los beneficios que aporta. Para si lograr una sociedad con conciencia y visión de sostenibilidad y sustentabilidad en las actividades turística.

## **2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **LEY DE TURISMO CAPITULO I GENERALIDADES**

**Art. 2.-** Turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos.

**Art. 3.-** Son principios de la actividad turística, los siguientes:

- a) La iniciativa privada como pilar fundamental del sector; con su contribución mediante la inversión directa, la generación de empleo y promoción nacional e internacional;
- b) La participación de los gobiernos provincial y cantonal para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización;
- c) El fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas;
- d) La conservación permanente de los recursos naturales y culturales del país; y
- e) La iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia o afroecuatoriana, con su cultura y tradiciones preservando su identidad, protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos, en los términos previstos en esta Ley y sus reglamentos.

**Art. 4.-** La política estatal con relación al sector del turismo, debe cumplir los siguientes objetivos:

- a) Reconocer que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión, y al Estado en cuanto debe potencializar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo;
- b) Garantizar el uso racional de los recursos naturales, históricos, culturales y arqueológicos de la Nación;
- c) Proteger al turista y fomentar la conciencia turística;
- d) Propiciar la coordinación de los diferentes estamentos del Gobierno Nacional, y de los gobiernos locales para la consecución de los objetivos turísticos;
- e) Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística;
- f) Promover internacionalmente al país y sus atractivos en conjunto con otros organismos del sector público y con el sector privado; y,
- g) Fomentar e incentivar el turismo interno.

**Art. 5.-** Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- a) Alojamiento;
- b) Servicio de alimentos y bebidas;

- c) c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;
- d) Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agencia miento;
- e) La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y,
- f) f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables. (Ministerio de Turismo, 2002, págs. 1 - 4).

## **REGLAMENTO FUNCIONAMIENTO ESTABLECIMIENTOS SUJETOS CONTROL SANITARIO**

**Art. 1.-** El control y vigilancia sanitaria es un conjunto de actividades específicas que de conformidad con la Ley Orgánica de Salud y más disposiciones reglamentarias está obligado a realizar el Ministerio de Salud Pública a través de sus dependencias competentes, con el propósito de verificar el cumplimiento de los requisitos técnicos y sanitarios de los establecimientos públicos y privados de servicios de salud, farmacéuticos, alimentos, establecimientos comerciales y otros en donde se desarrollan actividades de: atención de salud, producción, manipulación, almacenamiento, transporte, distribución, importación, exportación y comercialización de productos destinados al uso y consumo humano.

**Art. 2.-** Son objeto de control sanitario:

- a) El abastecimiento de agua para uso y consumo humano;
- b) Los alimentos y bebidas, medicamentos, cosméticos, productos higiénicos y otros productos para uso y consumo humano;
- c) Los plaguicidas;

- d) Las sustancias tóxicas o peligrosas para la salud;
- e) Los establecimientos que realizan actividades que generan radiaciones ionizantes; Viviendas;
- f) Los sistemas de eliminación de excretas, aguas servidas y aguas pluviales;
- g) Disposición e industrialización de desechos;
- h) Fauna nociva y transmisora de enfermedades a los seres humanos; y,
- i) Polución y contaminación ambiental.

**Art. 8.-** La Dirección Provincial de Salud a través del Proceso de Vigilancia Sanitaria Provincial realizará la verificación de la documentación presentada y emitirá el informe de la evaluación documental y verificación de la ubicación del local dentro de un plazo de 48 horas desde la fecha de recepción de la respectiva documentación por parte de esta dependencia.

**Art. 9.-** Si la evaluación documental es favorable, se procede a la inspección del establecimiento por parte de la comisión técnica de inspección, designada por el Director o Directora Provincial de Salud, con el propósito de verificar los requisitos sanitarios del local, saneamiento ambiental y seguridad.

**Art. 10.-** Para la inspección de establecimientos de: servicios de salud públicos y privados, establecimientos farmacéuticos, establecimiento de alimentos, y de los señalados en la disposición general segunda de este reglamento se conformarán comisiones técnicas constituidas por profesionales técnicos del Proceso de Vigilancia Sanitaria Provincia.(Ministerio de Salud Pública, 2013, pág. 5)

# LEY DE GESTIÓN AMBIENTAL

## CAPÍTULO II

### DE LA EVALUACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL Y DEL CONTROL AMBIENTAL

**Art. 19.-** Las obras públicas, privadas o mixtas, y los proyectos de inversión públicos o privados que puedan causar impactos ambientales, serán calificados previamente a su ejecución, por los organismos descentralizados de control, conforme el Sistema Único de Manejo Ambiental, cuyo principio rector será el precautelatorio.

**Art. 20.-** Para el inicio de toda actividad que suponga riesgo ambiental se deberá contar con la licencia respectiva, otorgada por el Ministerio del ramo.

**Art. 21.-** Los sistemas de manejo ambiental incluirán estudios de línea base; evaluación del impacto ambiental; evaluación de riesgos; planes de manejo; planes de manejo de riesgo; sistemas de monitoreo; planes de contingencia y mitigación; auditorías ambientales y planes de abandono. Una vez cumplidos estos requisitos y de conformidad con la calificación de los mismos, el Ministerio del ramo podrá otorgar o negar la licencia correspondiente.

**Art. 22.-** Los sistemas de manejo ambiental en los contratos que requieran estudios de impacto ambiental y en las actividades para las que se hubiere otorgado licencia ambiental, podrán ser evaluados en cualquier momento, a solicitud del Ministerio del ramo o de las personas afectadas.

La evaluación del cumplimiento de los planes de manejo ambiental aprobados se realizará mediante la auditoría ambiental, practicada por consultores previamente calificados por el Ministerio del ramo, a fin de establecer los correctivos que deban hacerse.

**Art. 23.-** La evaluación del impacto ambiental comprenderá:



- a) La estimación de los efectos causados a la población humana, la biodiversidad, el suelo, el aire, el agua, el paisaje y la estructura y función de los ecosistemas presentes en el área previsiblemente afectada;
- b) Las condiciones de tranquilidad públicas, tales como: ruido, vibraciones, olores, emisiones luminosas, cambios térmicos y cualquier otro perjuicio ambiental derivado de su ejecución; y,
- c) La incidencia que el proyecto, obra o actividad tendrá en los elementos que componen el patrimonio histórico, escénico y cultural. (Ministerio del Ambiente, 2004, págs. 4 - 5).

## **REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURISTICO**

### **CAPÍTULO I**

Art. 3.- Definiciones.- Para la aplicación del presente Reglamento se deberá tomar en cuenta los siguientes términos y definiciones:

- 1 Actividad turística de alojamiento o alojamiento turístico:** El alojamiento es una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros, para lo cual se considerarán los requisitos correspondientes a su clasificación y categoría, determinados en el presente Reglamento.
- 2 Categoría:** Se considera a los requisitos técnicos diferenciadores de categorización, en un rango de una a cinco estrellas, que permite medir la infraestructura, cantidad y tipo de servicios que prestan los establecimientos de alojamiento turístico a los huéspedes. Se considera a un establecimiento de

cinco estrellas como el de más alta categoría y al de una estrella como de más baja categoría.

- 3 Establecimiento de alojamiento turístico con distintivo superior:** Es el establecimiento que además de cumplir con los requisitos obligatorios y de categorización para registrarse como establecimiento de alojamiento turístico, cumple con requisitos distintivos adicionales que permiten obtener la condición de "Superior"

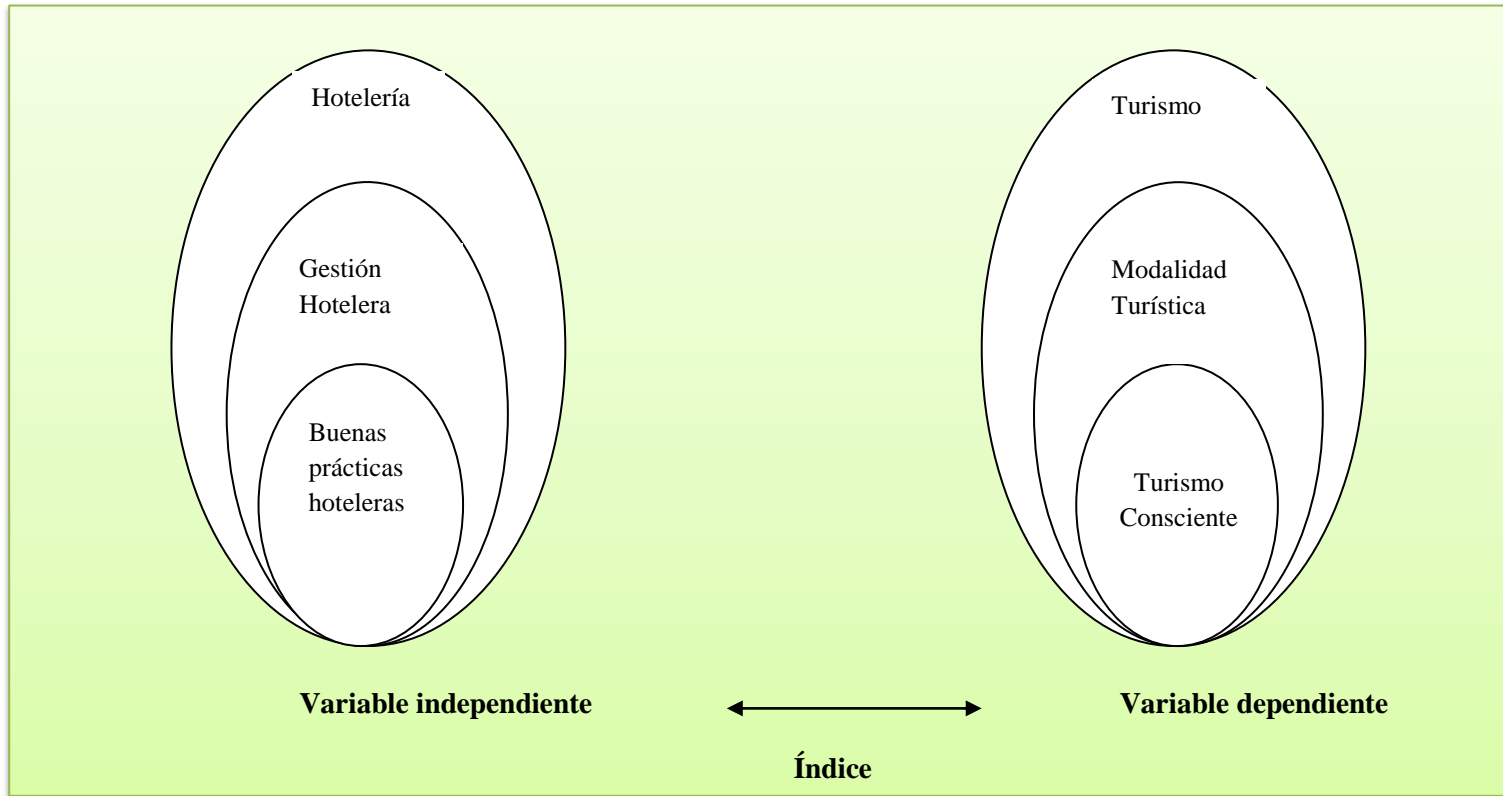
**Art. 5.- Derechos y obligaciones de los huéspedes.- Los huéspedes tendrán los siguientes derechos y obligaciones:**

- a) Ser informados de forma clara y precisa del precio, impuestos, tasas y costos aplicables al servicio de alojamiento;
- b) Ser informados de las políticas, planes, y procedimientos determinados por el establecimiento;
- c) Recibir el servicio conforme lo contratado, pagado y promocionado por el establecimiento de alojamiento;
- d) Recibir el original de la factura por el servicio de alojamiento;
- e) Tener a su disposición instalaciones y equipamiento en buen estado, sin signos de deterioro y en correcto funcionamiento;
- f) Comunicar las quejas al establecimiento de alojamiento turístico;
- g) Denunciar por los canales establecidos por la Autoridad Nacional de Turismo o los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, las irregularidades de los establecimientos de alojamiento turístico;

- h) Pagar el valor de los servicios recibidos y acordados;
- i) Entregar la información requerida por el establecimiento previo al ingreso (check-in), incluyendo la presentación de documentos de identidad de todas las personas que ingresan;
- j) Cumplir con las normas del establecimiento de alojamiento y aquellas determinadas por la normativa vigente;
- k) Asumir su responsabilidad en caso de ocasionar daños y perjuicios al establecimiento, cuando le fuere imputable. (Ministerio de Turismo, 2015, págs. 2-3-5).

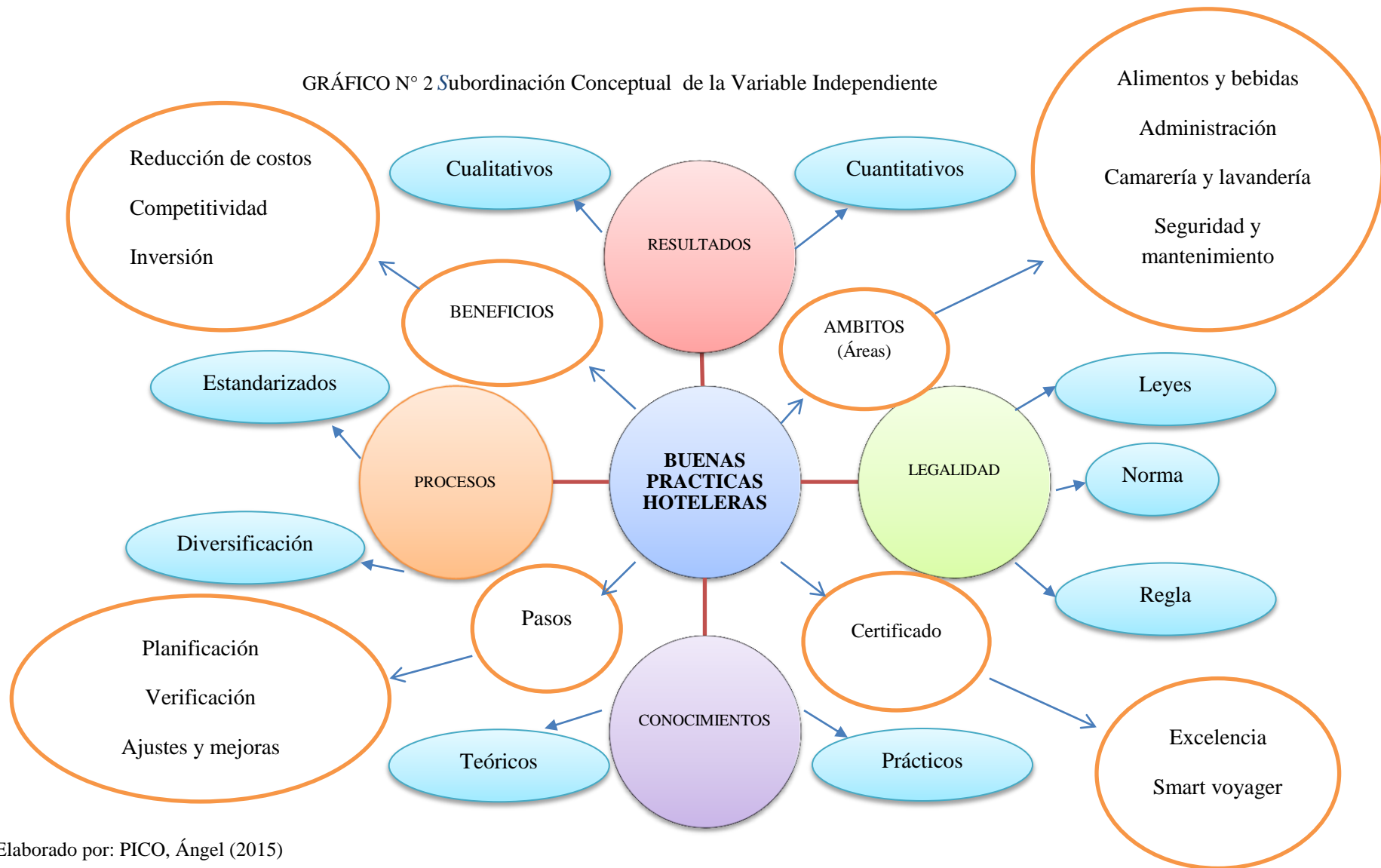
## 2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.

GRÁFICO N° 1 SUPERORDINACIÓN CONCEPTUAL



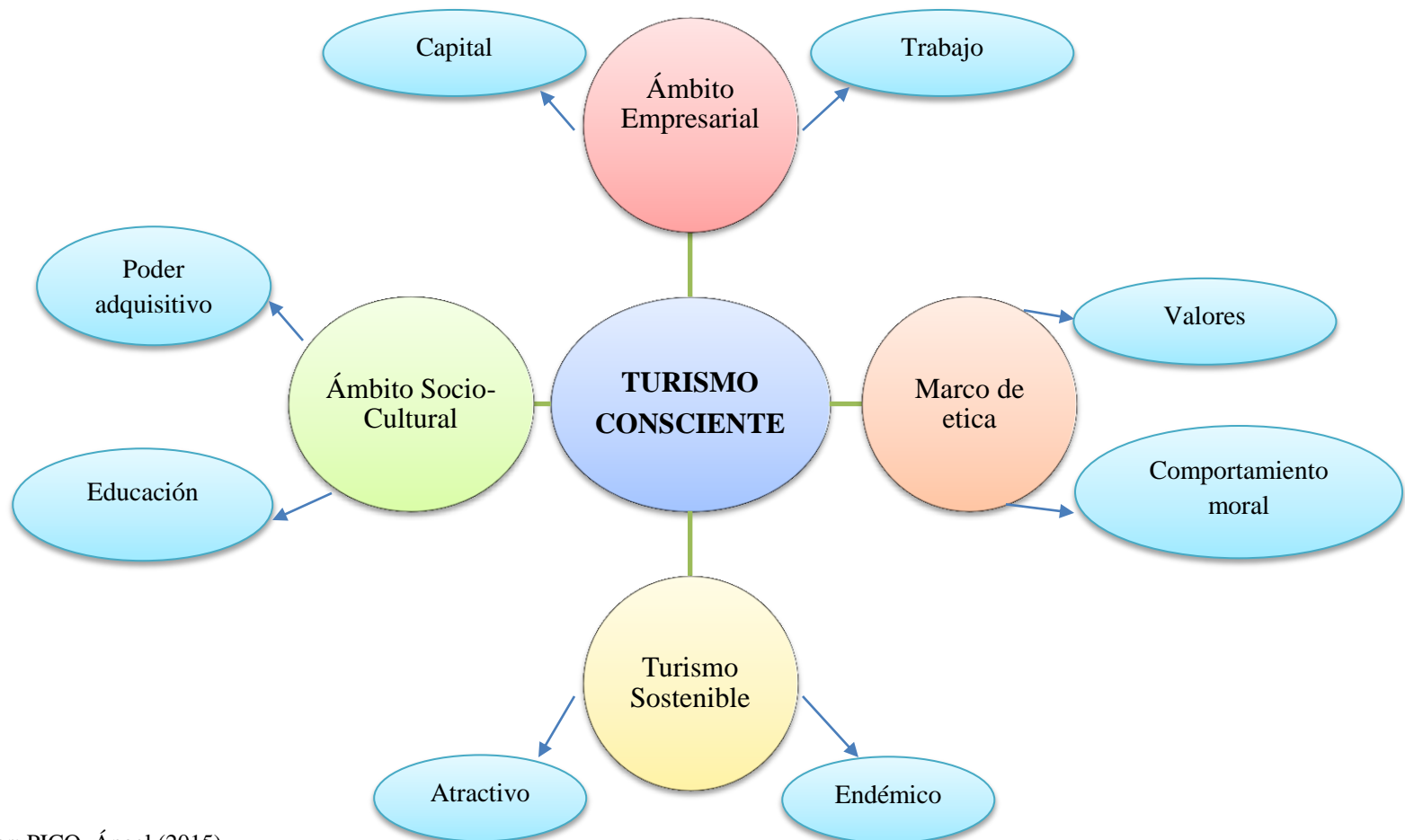
Elaborado por: PICO, Ángel (2015)

GRÁFICO N° 2 Subordinación Conceptual de la Variable Independiente



Elaborado por: PICO, Ángel (2015)

GRÁFICO N° 3 Subordinación Conceptual de la Variable Dependiente



Elaborado por: PICO, Ángel (2015)

### **2.4.1. Fundamentación teórica de la Variable Independiente**

#### **HOTELERÍA**

La hotelería es la rama del turismo que tiene por objetivo principal brindar servicios de alojamiento al turista y de esta manera poder incrementar los ingresos del país.

Los autores ( Prada , Gray, Marce , & Nieto 2006) señala lo siguiente:

La hotelería comprende diferentes tipos de acomodación. La mayor parte del personal está, sin embargo, empleada en hoteles comunes. La mayor parte de ellos son de tamaño mediano, (hasta 100 camas), pero compañías hoteleras que manejan varios hoteles pueden ser bastante grandes. Las más grandes tienen hasta 3000 hoteles y 150.000 empleados en 100 países o más. No todas las grandes compañías que manejan estos hoteles son dueñas de estos. Muchas son franquicias, o las compañías las manejan a través de contratos de administración dándole a veces también su nombre. Los hoteles independientes siguen existiendo pero están perdiendo terreno contra las cadenas hoteleras, especialmente en Norteamérica. (Pág. 79)

Según el autor (Gerald, 1998) se entiende que:

Los primeros albergues no eran más que partes pequeñas de residencias privadas, por la necesidad de alojamiento de comerciantes y viajeros, durante la revolución industrial en Inglaterra los albergues británicos ganaron la reputación de ser los mejores del mundo. Los albergues de las colonias, se situaron en las ciudades portuarias. Después de la revolución, los albergues estadounidenses eran los mayores del mundo, y con mejores servicios, a diferencia de los británicos, estos funcionaban de acuerdo con las normas de igualdad. (pág.13)

La hotelería en la actualidad es vista como una industria que requiere contratar personal capacitado e idóneo que realice una gestión eficaz y sea capaz de proponer estrategias competitivas para de esta manera poder competir en el ámbito empresarial así como desarrollar planes de acción que permitan el desarrollo económico y social de la localidad.

En Hotelería existen diferentes sitios de alojamiento:

El (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2015) manifiesta que:

**Art. 12.- Clasificación de alojamiento turístico y nomenclatura. Los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican en:**

a) Hotel	H
b) Hostal	HS
c) Hostería	HT
d) Hacienda Turística	HA
e) Lodge	L
f) Resort	RS
g) Refugio	RF
h) Campamento Turístico	CT
i) Casa de Huéspedes	CH

**a) Hotel.-** Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, cuenta con el servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería, según su categoría, sin



perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con mínimo de 5 habitaciones.

Para el servicio de hotel apartamento se deberá ofrecer el servicio de hospedaje en apartamentos que integren una unidad para este uso exclusivo. Cada apartamento debe estar compuesto como mínimo de los siguientes ambientes: dormitorio, baño, sala de estar integrada con comedor y cocina equipada. Facilita la renta y ocupación de estancias largas.

El hotel es un lugar de residencia donde el huésped podrán hacer un descanso, el mismo que debe constar con su respectivo cuarto, baño privado, comedor o cafetería estos aspectos son los que caracteriza el hotel, para brindar una estadía de calidad al turista.

**b) Hostal.-** Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño y aseo privado o compartido, según su categoría, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno, almuerzo y/o cena) a sus huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

El hostal se caracteriza por brindar alojamiento a los turistas por instancias muy cortos. De acuerdo a su categoría pueden brindar excelentes servicios para garantizar comodidad a los huéspedes.

**c) Hostería – Hacienda Turística – Lodge:**

**c.1. Hostería.** Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado, que pueden formar bloques

independientes, ocupando la totalidad de un inmueble o parte independiente del mismo; presta el servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Cuenta con jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deportes. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

**c.2. Hacienda turística.** Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, localizadas dentro de parajes naturales o áreas cercanas a centros poblados. Su construcción puede tener valores patrimoniales, históricos, culturales y mantiene actividades propias del campo como siembra, huerto orgánico, cabalgatas, actividades culturales patrimoniales, vinculación con la comunidad local, entre otras; permite el disfrute en contacto directo con la naturaleza y presta servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

**c.3. Lodge.-** Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido conforme a su categoría. Ubicado en entornos naturales en los que se privilegia el paisaje. Utiliza materiales locales y diseños propios de la arquitectura vernácula de la zona en la que se encuentre y mantiene la armonización con el ambiente. Sirve de enclave para realizar excursiones organizadas, tales como observación de flora y fauna, culturas locales, caminatas por senderos, entre otros. Presta el servicio de alimentos y bebidas sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

**d) Resort.-** Es un complejo turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, que tiene como propósito principal ofrecer actividades de recreación, diversión, deportivas y/o de descanso, en el que se privilegia el entorno natural; posee diversas instalaciones, equipamiento y variedad de servicios complementarios, ocupando la totalidad de un inmueble. Presta el servicio de alimentos y bebidas en diferentes espacios adecuados para el efecto. Puede estar ubicado en áreas vacacionales o espacios naturales como montañas, playas, bosques, lagunas, entre otros. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

**e) Refugio.-** Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas y/o compartidas, con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido; dispone de un área de estar, comedor y cocina y puede proporcionar otros servicios complementarios. Se encuentra localizado generalmente en montañas y en áreas naturales protegidas, su finalidad es servir de protección a las personas que realizan actividades de turismo activo.

**f) Campamento turístico.** Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje para pernoctar en tiendas de campaña; dispone como mínimo de cuartos de baño y aseo compartidos cercanos al área de campamento, cuyos terrenos están debidamente delimitados y acondicionados para ofrecer actividades de recreación y descanso al aire libre. Dispone de facilidades exteriores para preparación de comida y descanso, además ofrece seguridad y señalética interna en toda su área.

**g) Casa de huéspedes.** Establecimiento de alojamiento turístico para hospedaje, que se ofrece en la vivienda en donde reside el prestador del

servicio; cuenta con habitaciones privadas con cuartos de baño y aseo privado; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno y/o cena) a sus huéspedes. Debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente Reglamento y su capacidad mínima será de dos y máxima de cuatro habitaciones destinadas al alojamiento de los turistas, con un máximo de seis plazas por establecimiento. Para nuevos establecimientos esta clasificación no está permitida en la Provincia de Galápagos. (Págs.7-8)

Cada uno de estos sitios de alojamiento deben satisfacer las necesidades de los turistas es por tal motivo la diversidad de sitios de alojamiento con sus características únicas que hacen la visita del huésped un recuerdo único, dependiendo de la calidad y gestión con que se desarrollan las actividades.

## **GESTIÓN HOTELERA**

La gestión hotelera comprende las actividades que debe desarrollar los directivos de cada entidad para que de esta manera se logre brindar servicios de calidad y así cumplir con las exigencias del cliente turista.

En el Congreso Nacional de Control de Calidad, realizado en Guadalajara, Jalisco, México el Sr. (Flores, 1997) en su artículo titulado Calidad en Empresas de Servicio menciona que:

Existen varias formas de dirigir o administrar establecimientos de hospedaje, moteles y otros; y en muchos de los casos son administrados por sus propios dueños o por personas ajenas que poseen la capacidad como preparación, estudios, experiencias y planeación, para poder hacerlo. Así mismo, es necesario que el personal de cada departamento involucrado en el proceso de calidad en el servicio, tenga la capacitación adecuada para que el sentido de servicio de calidad no se entorpezca y llegue al cliente de la mejor

manera para brindar así una satisfacción total, que es la misión primordial de las empresas de servicio. (pág. 3).

En el tema de investigación “Calidad y Excelencia de Escuelas de Hotelería y Turismo” realizada por (Senlle, 1998) comenta que:

La calidad como el sistema que engloba todos los procesos necesarios para proporcionar servicio eficaz, desde el estudio de mercado y comercialización hasta la presentación; además se incluye el análisis del servicio proporcionado al cliente. Se concluye que esta norma puede aplicarse en el desarrollo de una gerencia hotelera para un nuevo sistema o modificación del servicio. Se hace necesario recordar que la calidad está íntimamente ligada, o bien, trae como consecuencia la excelencia, ya que ésta es la cumbre del desarrollo de la calidad. (pág. 1).

En la revista Daily Hotel Industry News del mes de noviembre en su artículo, “Planeación, y Perspectivas de la Industria Hotelera” (Goeldner, 2001) explica que:

Los negocios que proporcionan servicios, ya sea de hospedaje, alimentos y bebidas, requieren de directores comerciales capacitados en la industria turística, pues se necesitan de habilidades ya que existen muchas oportunidades asequibles, en una diversidad de campos, a causa que el turismo es complejo y diverso y cada sector tiene muchas oportunidades laborales y trayectorias profesionales, que es casi imposible tener éxito a alto nivel, si no hay una sólida preparación profesional. Se debe tener en cuenta que el mercado de servicios es amplio y lleno de oportunidades que se presentan día con día, y es necesario que cada empresa las aproveche de la mejor manera para obtener un entorno seguro, productivo y vanguardista. (pág. 5).

Es por ello que la gestión hotelera constituye un reto para toda empresa hotelera en cuanto a desarrollar una gestión que asegure que dichos servicios sean de calidad y

las personas que laboren dentro de este circuito estén capacitados y comprometidos con su trabajo y así lograr que los servicios sean percibidos por todos los clientes conforme a los que los pueda satisfacer.

## **BUENAS PRÁCTICAS HOTELERAS**

Las prácticas hoteleras consisten en minimizar los costos en el establecimiento con el objetivo de incrementar la rentabilidad del negocio y sobre dar un buen servicio al cliente para de esta manera marcar una huella en el huésped y conseguir que se siga incrementando nuestro negocio.

Los autores (Duynen & Carre, 2011) considera que: “Las buenas prácticas constituyen lineamientos de mejora continua que desde las empresas de alojamiento, transporte, gastronomía, entretenimiento y de viajes se deberían ir aplicando en las áreas operativas y de gestión.” (pág. 8)

El (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo e Perú. 2011) comparte que:

Las Buenas Prácticas representan “formas de hacer” para optimizar la gestión de recursos ya sean tangibles y/o intangibles en determinada actividad. En el rubro de la hostelería, las buenas prácticas contribuyen a la mejora continua de los servicios que se brindan día a día en los establecimientos de hospedaje mediante la estandarización de los mismos. Es decir, aplicando parámetros de calidad en cuanto a la infraestructura y equipamiento como a los servicios en sí. (pág. 7)

De las definiciones anteriores podemos manifestar que las buenas prácticas hoteleras son estrategias para brindar servicios de calidad prevaleciendo el cuidado del medio ambiente para generar un turismo consiente.

A través de la (Guía para Buenas Prácticas Ambientales en el Sector Hotelero, 2004) nos enseña algunos temas de importancia sobre las buenas prácticas hoteleras que continuación detallaremos:

### **Beneficios de las buenas prácticas**

Entre los múltiples beneficios de la aplicación de buenas prácticas ambientales podemos mencionar:

- Reducción de costos al elevar los niveles de eficiencia en el uso de recursos.
- Lealtad del consumidor.
- Mejora del perfil ambiental e imagen pública.
- Mejora su nivel de competitividad.
- Incremento de la calidad del servicio ofertado.
- Incremento de los niveles de renta y sustentabilidad de la inversión.
- Predilección del sitio por parte del público que demanda calidad ambiental en los destinos y servicios.

Cada uno de los ítems señalados hacen mención a la importancia de investigar las diferentes estrategias para contar con buenas practicas hoteleras y así poder reducir costes, aumentando la rentabilidad económica de la empresa y cumplimiento así el objetivo primordial que es la satisfacción del cliente.

### **Pasos de las buenas prácticas: PVA**

Lo bueno no se improvisa. Por lo tanto, la aplicación de las buenas prácticas sigue una serie de pasos que en la presente guía agrupamos en tres:

#### **Planificación**

La planificación comienza con la identificación de las situaciones negativas o problemas. Este proceso se puede realizar de diferentes maneras: Realizando inspecciones de las instalaciones, consultando con el personal del hotel, conversando con los huéspedes y visitantes y hasta contratando a especialistas. Este es un paso muy importante, pues la efectividad de la solución depende de la precisión en la definición de los problemas.

### **Verificación**

Una vez el Plan se encuentra en marcha es necesario verificar los efectos de las medidas aplicadas. Medir el nivel de progreso obtenido es la única forma que se puede determinar si de verdad el plan de acción ha sido implementado exitosamente y que los objetivos han sido logrados a través de un programa de auto monitoreo.

El seguimiento no es más que verificar lo planificado en los tiempos esperados. Para ello, en la fase de Planificación se define:

- Lo que se va a medir
- Dónde se va a medir
- Cuándo se va a medir (y con qué frecuencia)
- Quién lo va a medir

### **Ajustes y Mejoras**

Al medir el impacto de las acciones que están aplicando, se establece que se si se están alcanzando los objetivos propuestos.

En este momento, cuatro situaciones pueden presentarse:

- 1 Se han sobrepasado las expectativas de cambio
- 2 Se han producido cambios en la forma y cantidad esperados
- 3 No ha habido cambio en la situación que se desea cambiar.
- 4 Ha habido cambio, pero no en el nivel ni en la cantidad que esperábamos.



En los dos primeros casos el plan de acción cumplió su objetivo. En los dos siguientes se deben aplicar los ajustes y mejoras necesarios para cumplir con lo acordado inicialmente. En el último caso debe revisarse si se ha realizado alguna acción o la identificación del problema y/o alternativas fue correcto. (pág. 3-5)

Para que toda idea tenga un resultado esperado es necesario que se siga los pasos antes mencionados, debido a que la planificación permitirá saber cómo llevar a cabo la estrategia, asimismo es necesario que se realice una verificación de las actividades que se están ejecutando y finalmente realizar los ajustes y mejoras para conseguir al final un trabajo con buenos resultados que beneficien tanto al cliente interno y externo.

### **Criterios de buenas prácticas hoteleras**

Los investigadores (Duynen & Carré, 2011) indican lo siguiente:

1. Gestión eficiente del agua.
2. Gestión eficiente de la energía.
3. Gestión de los desechos.
4. Gestión de aguas residuales.
5. Contribución a la conservación de las áreas protegidas y a la biodiversidad.
6. Política de abastecimiento y selección de proveedores.
7. Contribución al desarrollo de la comunidad.
8. Condiciones del lugar de trabajo.
9. Rescate y valoración cultural.
10. Medios de información, interpretación y educación ambiental.
11. Seguridad e higiene.
12. Satisfacción del cliente. (pág.11)

### **Legalidad:**

La palabra legalidad hace referencia la existencia de leyes, normas y demás instrumentos que permitan dar fe absoluta de que las actividades desarrolladas por las cadenas hoteleras se están ejecutando bajo el marco legal y garantizar la seguridad del turista.

El autor (Salazar, 2000) expone que:

El concepto de legalidad tiene una doble dimensión político – jurídico. Desde la perspectiva de la ciencia política, la legalidad es un requisito y un atributo del poder que supone ciertos límites al ejercicio del mismo. Un poder es legal y actúa legalmente en la medida en que se constituye en conformidad con un determinado conjunto de normas y se ejerce con apego a un catálogo de reglas previamente establecidas. Bajo esta óptica, el concepto de legalidad está estrechamente relacionado con el de legitimidad: el primero se refiere al ejercicio del poder y el segundo a la titularidad del mismo. (pág. 389)

El autor (Del Hierro 2012) en su Revista en Cultura de la Legalidad indica lo siguiente:

Legalidad, en el más amplio y general de los sentidos, significa existencia de leyes y conformidad a las mismas de los actos de quienes a ellas están sometidos. La legalidad es, pues, una forma manifestativa del Derecho, la forma precisamente por la que se reconoce su existencia; significa que el Derecho se manifiesta a través de normas, que es un sistema normativo. (Pág. 8)

Podemos manifestar que la palabra legalidad consiste en efectuar una serie de actividades bajo un sistema de leyes garantizando de esta manera respeto y garantía a

las actividades desarrolladas ante la sociedad. La globalización ha permitido que cada empresa sea día a día líder en los servicios que presta, por tal motivo la importancia de que todas las actividades que se desarrolle estén bajo en marco legal, para hacer pioneros en los servicios que presta y poder así competir con grandes empresas en este caso con el mundo hotelero.

El autor (García, 2010) en el Primer Encuentro con las Ciencias Sociales: Una Perspectiva Estudiantil nos señala los siguientes conceptos que viene relacionados con la palabra legalidad:

### **Leyes**

Tiene que ver con lo jurídico institucional, están escritas en códigos reglamentos, etc. Por ejemplo la constitución política, ley federal del trabajo, ley orgánica universitaria. Son disposiciones o una orden que emana de un órgano del estado, que tiene la facultad de crearlas, un ejemplo de ley es el art. 3 donde dice que tenemos por ley derecho a la educación.

Las leyes tienen que ver con el comportamiento humano y con ello su consecuencia o sanción.

### **Normas**

Las normas están constituidas en un deber o debe ser, como deben ser los sujetos, existen diferentes formas de normas jurídicas, morales, etc.

Las normas se diferencian de un lugar a otro, y el tiempo.

Regulan las relaciones sociales de la vida cotidiana, donde la damos sentido a nuestras acciones.

### **Reglas**

Lo que se debe seguir o que se debe ajustar a las conductas, como debemos comportarnos.

Son prohibiciones.

Por lo tanto estas palabras nos definen de manera concreta cómo funciona el aspecto legal sobre las actividades. Para que un negocio hotelero se regule de la manera correcta se debe respetar la leyes manipulas por el estado, como también obedecer las diferentes normas de nuestro Ecuador y finalmente se debe cumplir con cada regla establecida en la ley y de esta manera nuestro establecimiento acatara de forma correcta las dispaciones establecidas para su funcionamiento

### **Conocimientos:**

El conocimiento es toda la información que un ser humano tiene la capacidad de desarrollar, es importante señalar que el conocimiento es el arma de saber el mismo que le abrirá las puertas para la realización de cualquier actividad. El conocimiento teórico se lo obtiene en las instituciones educativas, pero el más importante e influyente se lo adquiere con la práctica que día a día se lo ejecuta gracias a las oportunidades que nos brindan las empresas.

El autor (Huanca 2010) señala:

Es un conjunto de información almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje (a posteriori) o a través de la introspección (a priori). En el sentido más amplio del término, se trata de la posesión de múltiples datos interrelacionados que, al ser tomados por si solos, posees un menor valor cualitativo.

Para el filósofo griego Platón, el conocimiento es aquello necesariamente verdadero (espíteme). En cambio, la creencia y la opinión ignoran la realidad

de las cosas, por lo que forman parte del ámbito de lo probable y de lo aparente. (pág.97)

Podemos concluir con la frase “Saber para ser” es decir el conocimiento hará triunfar al ser humano, esto debido a que cuando se obtiene un conocimiento amplio sobre las diferentes actividades a las que se le encomienda podrá obtener grandes resultados, alcanzando de esta manera un éxito personal.

Por otra parte es necesario tener muy en claro que dentro del conocimiento podemos tener dos clasificaciones:

Conocimientos teóricos.- desde mi punto de vista se refiere a la recopilación de información que nuestro cerebro lo adquirido mediante el estudio de diferentes asignaturas dependiendo la carrera estudiantil.

Mientras que los conocimientos prácticos.- nos referimos a que una persona manipula diferentes actividades si haber cruzado ninguna carrera universitaria, simplemente su conocimiento se forzó a través de la visualización y la práctica que ha desempeñado durante varios años.

Por estas razones es que todo lo aprendido de forma académica se debe llevar a la práctica, para de esta manera ser un profesional competitivo y lleno de éxito.

### **Procesos:**

Los procesos son la agrupación de las diferentes actividades que se desarrollan dentro de la institución, los mismos que para empezar a ejecutarse es necesario la aplicación de recursos, convirtiéndose en entradas y que al final del proceso se obtendrá un resultado beneficioso para la organización.

“Un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.” (ISO 9000:2005)

La autora (Pepper, 2013) en su Revista Biomédica Revisada por Pares comparte la siguiente información:

Los procesos son aquello que constituye el núcleo de una organización, son las actividades y tareas que realiza a través de las cuales producen o genera un servicio o producto para sus usuarios. El punto central implícito en la gestión de calidad de un proceso es el “agregar valor” a este resultado u output. (Pág. 7)

En fin un proceso es la transformación de un recurso, para finalmente obtener un resultado siempre dándole un valor agregado al mismo, es decir mejorando día a día y de esta manera poder alcanzar la satisfacción del cliente, es necesario aclarar que los procesos pueden ser de diferentes tipos dependiendo el tamaño de la organización:

Se hablara de procesos **estandarizados** donde se documenta los trabajos a realizar, la secuencia, los materiales y herramientas de seguridad a usar en los mismos, para de esta manera tener una mejora continua día a día y así lograr niveles de competitividad tanto nacionales e internacionales. La estandarización de los procesos permitirá a la empresa minimizar sus recursos, mismo que serán de importancia para poder alcanzar altos niveles de ganancia.

En lo que respecta a la **diversificación** es importante destacar que la diversificación de los procesos se da más cuando son empresa pequeñas que están creciendo día a día, por tal motivo los procesos irán cambiando dependiendo de las necesidades de la organización.

### **Resultados:**

Según (Armas, 2003) en su curso Caracterización y diseño de resultados científicos como aportes de la investigación educativa, indica lo siguiente:

Los aportes que constituyen productos de la actividad investigativa en la cual se han utilizado procedimientos y métodos científicos que permiten dar

solución a problemas de la práctica o de la teoría y que se materializan en sistemas de conocimientos sobre la esencia del objeto o sobre su comportamiento en la práctica, modelos, sistemas, metodologías, estrategias y producciones materiales entre otros.(párr..3)

“El resultado es el corolario, la consecuencia o el fruto de una determinada situación o de un proceso. El concepto se emplea de distintas maneras de acuerdo al contexto.”  
(Definición ABC, Párr.1)

El resultado es el fruto de una serie de actividades que se han desarrollado con el objetivo de obtener un servicio o producto que satisfaga las necesidades de los clientes. El resultado será favorable o desfavorable dependiendo la línea de calidad que se ha seguido para la elaboración de dicho producto o servicio.

Esta investigación tendrá un enfoque cualitativo y cuantitativo, puesto que se basará en métodos para la recolección de datos con medición numérica y no numérica que servirán para sustentar la investigación, estos datos obtenidos a través de los dos modelos investigativos serán la fuente para llegar a determinar posteriormente las conclusiones y recomendaciones que se reflejaran en el informe final de este trabajo.

El autor ( Hernández , 2006) nos enseña lo siguiente:

**Enfoque cuantitativo.-** El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y respaldar una idea a defender establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

Debido a que los datos son producto de mediciones, se representan mediante números (cantidades) y se deben analizar a través de métodos

estadísticos. Dicho de otra manera, las mediciones se transforman en valores numéricos (datos cuantificables) que se analizarán por medio de la estadística.

**Enfoque cualitativo.-** El enfoque se base en métodos de recolección de datos no estandarizados. No se efectúa una medición numérica, por lo cual el análisis no es estadístico. La recolección de los datos consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes (sus emociones, experiencias, significados y otros aspectos subjetivos). También resultan de interés las interacciones entre individuos, grupos y colectividades. El investigador pregunta cuestiones generales y abiertas, recaba datos expresados a través del lenguaje escrito, verbal y no verbal, así como visual, los cuales describen y analizan y los convierte en temas, esto es, conduce la indagación de una manera subjetiva y reconoce sus tendencias personales. (pág. 6-8)

### **Turismo consiente**

Se considera turismo consiente aquel que se lo practica con mucha responsabilidad, es decir sin hacer daño a la naturaleza, como también a la adecuada utilización de recursos para conseguir una optimización de los mismo. Un turismo consiente tiene como compromiso la conservación del medio ambiente para de esta manera poder disfrutar tanto en el presente como a futuro.

Según información obtenida en su web site la (Organización Mundial del Turismo, 2013) señala que

El desarrollo del Turismo Sostenible o Sustentable responde a las necesidades de los turistas y de las regiones anfitrionas presentes, a la vez que protege y mejora las oportunidades del futuro. Está enfocado hacia la gestión de todos los recursos de manera que satisfagan todas las necesidades económicas,



sociales y estéticas, y a la vez que respeten la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de soporte de la vida. (Párr. 2)

El autor (Jiménez, 2000) se entiende que:

El concepto de desarrollo sostenible, se aplica a la relación existente entre la evolución del ser humano y la naturaleza, con un sentido de “perdurabilidad a largo plazo y de responsabilidad de la generación actual consigo misma y con las generaciones venideras” (pag.21).

También (Hunter, citado por Cardoso, s.f.) considera que el concepto de turismo sostenible “tiene por objeto proteger los recursos turísticos y satisfacer las necesidades y deseos de los turistas, los agentes privados y públicos del sector, y los residentes”.

Cada rincón de nuestro querido Ecuador debe ser cuidado y respetado por los turistas sean estos nacionales e internaciones, para garantizar de esta manera la salud de nuestro ecosistema y seguir disfrutando de la maravilla de naturaleza que nos brinda nuestras regiones he ahí de aplicar la palabra turismo consiente.

En fin un turismo consiente es realizar adecuadamente las cosas y bajo las normas legales tanto ambientales como turísticas, para contribuir de esta manera el crecimiento turístico y convertirlo en una fuente de ingreso.

## **MODALIDAD TURÍSTICA**

Según información obtenida del (Reglamento de Operación Turística de Aventura, 2014) se entiende por:

**Art. 2.- Definición.-** La operación turística de aventura comprende las diversas formas de organización de viajes y visitas mediante modalidades turísticas de aventura. Se la realizará a través de agencias de viajes

operadoras o duales que se definen como las empresas comerciales, constituidas por personas naturales o jurídicas, debidamente autorizadas, que se dediquen profesionalmente a la organización de modalidades turísticas de aventura.

## **CAPITULO II: DE LA CLASIFICACION DE LAS MODALIDADES TURISTICAS DE AVENTURA**

**Art. 5.- Clasificación.-** Las clases de las modalidades turísticas de aventura, son las establecidas por el Ministerio de Turismo, con sujeción a las disposiciones y requisitos contemplados en este Acuerdo.

**Art. 6.- Clases de modalidades turísticas de aventura.-** Las modalidades turísticas de aventura se clasifican de acuerdo al elemento natural donde se desarrollan (tierra, agua o aire) y son:

### **TIERRA**

1. Cabalgata
2. Canyoning
3. Cicloturismo
4. Escalada
5. Exploración de cuevas
6. Montañismo
7. Senderismo
2. Buceo
3. Kayak de mar/lacustre
4. Kayak de río
5. Kite Surf
6. Rafting
7. Snorkel
8. Surf
9. Tubing

### **AGUA**

1. Modalidades recreativas en embarcaciones motorizadas (boya, banana, parasailing y esquí)

### **AIRE**

1. Alas Delta
2. Canopy
3. Parapente. (pág. 2-3)

Cada modalidad turística tiene como objetivo principal hacer pasar de manera agradable al turista, estas diferentes actividades se las ejecuta en las distintas provincias del Ecuador cabe recalcar que las actividades antes mencionadas deben cumplir una serie de requisitos para de esta manera poder brindar servicios de calidad.

Todas las modalidades turísticas que brinda Ecuador son divertidas lo que garantiza la satisfacción del cliente y sobre todo un pronto retorno a visitar estas hermosas aventuras.

## **TURISMO**

Según los autores (Vargas, Vaca & Garcia,2003) indica que:

El turismo es una actividad económica que, en los últimos años, viene siendo objeto de una gestión medioambiental dirigida hacia su sostenibilidad, destinada a atraer a los sectores de la población deseosos de pasar unos días de vacaciones en zonas donde se respete, en un sentido integral, el medio natural. Es el fenómeno del ecoturismo, turismo verde, turismo sostenible u otras denominaciones similares, que busca la calidad medioambiental. (pág. 13)

Asimismo el autor (Muñoz,1937) comparte la siguiente información:

Si para la gente turismo es lo que hacen los turistas, para los empresarios turismo es el conjunto de bienes y servicios que necesitan consumir los turistas y que ellos les ofrecen a cambio de un precio. Para los empresarios, el turismo es un negocio. Se ha dicho jugando con las palabras que el turismo es el negocio del ocio, pero muchos van más allá del juego en la interpretación de la frase. (pág. 37)

También la (Organización Mundial del Turismo, 1994) manifiesta que:

“El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros” (párr. 2)

El turismo es una de las actividades más importantes y productivas porque brinda beneficios para la colectividad, pero el mismo debe desarrollarse de manera responsable respetando las normas legales y estatutarias, para que de esta manera no se convierta en una actividad destructiva en lo que respecta a la naturaleza y recursos culturales de nuestro país.

### **Importancia del turismo**

Los investigadores (Robiel & Yunia, 2008) indican:

El turismo constituye uno de los sectores de actividad económica de más rápido crecimiento a nivel mundial y en realidad, ha sido de los fenómenos económicos y sociales más importantes en el presente siglo, durante las dos últimas décadas se ha fomentado una nueva cultura, donde la creciente preocupación ambiental ha sido determinante para el surgimiento de la corriente turística que tiene como destino a la naturaleza, consolidando la demanda internacional por productos con estas características, siendo notorio el impulso que han cobrado las más variadas formas de este tipo de turismo, muchas de las cuales se han desarrollado en torno a las áreas protegidas. (Pág. 10).

Se puede manifestar que la actividad turística en nuestro país se ha convertido en una de las principales fuentes de ingreso, esto por la inversión económica que realiza el estado Ecuatoriano para fomentar el turismo. Asimismo es necesario señalar que la actividad turística ayuda a conocer las diferentes culturas de las regiones, rescatando de esta forma los valores y tradiciones del país.

## **Criterios Globales de Turismo Sostenible**

El (Programa de Turismo Sostenible, Rainforest Alliance, 2008) nos enseñan lo siguiente:

### **A. Demostrar una gestión sostenible eficaz**

A.1. La compañía ha instaurado un sistema de gestión de la sostenibilidad en el largo plazo que se adecúa a su realidad y escala, y que considera temas ambientales, socioculturales, de calidad, salubridad y seguridad.

A.2. La entidad cumple con toda la legislación y los reglamentos pertinentes, internacionales o locales (entre ellos, los aspectos laborales, medio ambientales, de salubridad y de seguridad).

A.3. Todo el personal recibe capacitación periódica relacionada con su función en la gestión de las prácticas medioambientales, socioculturales, de salud y de seguridad.

A.4. Se mide la satisfacción de los clientes y se toman las medidas correctivas cuando es apropiado.

A.5. Los materiales promocionales son precisos y completos y no prometen más de lo que la empresa puede brindar.

A.6. El diseño y la construcción de edificios e infraestructura:

A.7. A los clientes se les brinda información e interpretación sobre los alrededores naturales, la cultura local y el patrimonio cultural, además de explicarles el comportamiento adecuado durante la visita a las áreas naturales, las culturas vivas y los sitios de patrimonio cultural.

**B. Maximizar los beneficios sociales y económicos a la comunidad local y minimizar los impactos negativos.**

B.1. La compañía apoya activamente las iniciativas en pro del desarrollo comunitario social y de infraestructura, lo que entre otras cosas incluye educación, salud y saneamiento.

B.2. Se ofrece empleo a los residentes locales, incluso en puestos gerenciales. Se les imparte capacitación cuando sea necesario.

B.3. Donde es posible, la empresa adquiere bienes y servicios locales y de comercio justo.

B.4. Se ha elaborado un código de conducta para las actividades que tienen lugar en comunidades indígenas y locales, tomando en cuenta con el consentimiento y colaboración de la comunidad.

B.5. Se respeta la protección legal internacional o nacional de los empleados, y ellos reciben un salario que les permite hacer frente al costo de vida. (pág. 9).

Cada una de estas pautas ayuda a que los hoteleros tengan un turismo sostenible, garantizando estabilidad económica siempre teniendo en cuenta la calidad de servicios, protección del medio ambiente y la satisfacción del cliente, factores claves para el éxito empresarial.

**2.4.1.1. Fundamentación teórica de la Subordinación conceptual de la variable independiente.**

**Marco de ética:**

La ética se refiere al adecuado uso de reglas para obtener un buen comportamiento y así contribuir de forma responsable a la sociedad.

El autor (Bermeo, 1996) indica:

La ética como Filosofía Moral; esto es: como una reflexión sistemática, como una indagación teórica acerca del modo más adecuado de actuar y vivir la vida para que esta sea “buena”, es decir: lo más plenamente humana posible. Dicha indagación teórica, por supuesto, tiene una inequívoca vocación práctica; toda vez que de lo que se trata no es tanto de “saber”, cuando de “saber vivir”; de actuar “bien” (pág. 106)

En contraste Parker (citado en Green, 2001) opina que:

La ética es el uso de herramientas de la razón para generar reglas que guíen el juicio en circunstancias tanto generales como particulares. Con ello se obtendrá una mayor visión y una amplia gama de alternativas a escoger para poder encontrar el mejor camino hacia el bien personal y común. (pág. 16)

Podemos manifestar que el marco de ética se refiere al buen comportamiento de las personas que están a cargo de una actividad económica y en fin de toda la sociedad porque la ética implica realizar las cosas de la manera correcta, utilizando reglas, instrumentos que guíen nuestro accionar y así generar éxito tanto individual como grupal.

Por lo tanto en este ámbito debe estar inmerso lo siguiente:

### **Valores**

“Valor es toda perfección, real o ideal, existente o posible, que rompe nuestra indiferencia y provoca nuestra estimación, porque responde a nuestras tendencias o necesidades” (Marín R.1990, pág.172).

También (Frondizi, 1958) señala: “El valor es una cualidad que surge de la reacción de un sujeto frente a las propiedades que se hallan en un objeto” (p.113).

Por estas razones podemos manifestar de forma clara que los valores son las diferentes cualidades que posee un ser humano, mismo que fueron adquiridos durante el transcurso de su vida.

### **Comportamiento Moral**

El autor (Pérez, 2008) en su módulo sobre el Concepto de Valor. Una Propuesta de Integración de Diferentes Perspectivas, señala lo siguiente:

Entre el conjunto de los valores existen unos que son específicamente morales, como la libertad, la justicia, la solidaridad, la honestidad, la tolerancia activa, la disponibilidad al diálogo, el respeto a la humanidad en las demás personas y en la propia.(pág. 8)

Estos valores, según la profesora (Cortina, 1996) se pueden especificar, al menos, por los siguientes factores:

- Dependen de la libertad humana. Esto quiere decir que está en nuestra mano realizarlos o no. Cualquier otro tipo de valor, como ser feo o guapo, torpe o habilidoso, elegante o inelegante, ordenado o desastrado, etc. es algo que sólo en parte está en nuestras manos, y por lo tanto no somos enteramente responsables de poseerlos o no. Pero, por el contrario, ser solidario o insolidario, justo o injusto, tolerante o intolerante, depende totalmente de nuestra voluntad.
- Los valores morales son exclusivamente humanos, es decir, que no pueden atribuirse ni a los animales, ni a las plantas, ni a los objetos



inanimados. Cuando utilizamos expresiones como *perro solidario* o *naturaleza bondadosa*, lo hacemos por analogía con la conducta humana, pero no porque se les puedan atribuir estos valores. (pág. 109)

La forma como una persona se comporta ante el turista depende de la manera como fue criado e educado principalmente en su hogar, seguido de las instituciones educativas a las que acudió. Es necesario que el personal que esté al frente de una cadena hotelera sea un excelente profesional con principios y valores que caracterizan su personalidad. La amabilidad y cortesía como se atiende al turista marcan una huella en el visitante.

### **Turismo sostenible:**

El turismo sostenible hace referencia a aquellas actividades turísticas respetuosas con el medio natural, cultural y social, y con los valores de una comunidad, es decir donde el visitante interactúa con los residentes, donde la relación entre el turista y la comunidad es justa.

Según el autor (Capece, 1997) indica que:

Se define también como la actividad económica productora de bienes y servicios que, respetando los límites físicos del espacio en que se desarrolla y los psíquicos de los habitantes y demás actores, son destinados a quienes deciden desplazarse temporal y voluntariamente fuera del lugar de residencia habitual sin incorporarse al mercado de trabajo del lugar de destino, con motivo o no de recreación. (pág. 25)

La Carta de Lanzarote (Canarias en 1995) producida por los asistentes a la Conferencia Mundial de Turismo Sostenible, expresa:

Que siendo el turismo un potente instrumento de desarrollo, puede y debe participar activamente en la estrategia del desarrollo sostenible. Una buena gestión del turismo exige garantizar la sostenibilidad de los recursos de los que depende.

Existe turismo sostenible es cuando el visitante interactúa de una forma natural con el medio ambiente, cabe mencionar que las actividades turísticas se deben realizar con altos estándares de calidad para de esta manera poder alcanzar un incremento turístico y así mejorar nuestra calidad de vida a través de los ingresos económicos que se perciben.

Es importante recalcar que cada lugar que visite el turista debe ser **atractivo** y **endémico**, es decir que el espacio físico esté debidamente protegido y con las señales pertinentes para de esta manera garantizar la seguridad del turista y sobre todo que cada lugar sea propio de dicha regio o sitio, sin copia o imitación alguna.

### **Ámbito Socio-Cultural:**

En lo que respecta al turismo este ámbito hace hincapié a las diferentes culturas formas de vida que se desarrollan en nuestro país. En fin este ámbito trata de dar a conocer las diferentes nacionalidades.

Según el autor (Merino, 2000) se entiende que:

La tendencia asociada a la creación y desarrollo cultural y de ocio (animación sociocultural) concentra la tradición en la que se ha originado y configurado la animación sociocultural. Tendencia que sigue vigente y perfilándose como una de las tendencias de futuro más prometedoras.

La animación turística, dentro del ámbito del ocio es un campo que está adquiriendo hoy cuerpo como tendencia autónoma. (Pág.87)

A través del sitio web ([http://www.ecured.cu/Turismo\\_cultural](http://www.ecured.cu/Turismo_cultural), 2014) nos comparte la siguiente información:

Esta modalidad de turismo hace hincapié en aquellos aspectos culturales que oferta un determinado destino turístico, ya sea un pequeño pueblo, una ciudad, una región o un país. En los últimos años ha cobrado cierta relevancia en aquellas zonas que han visto limitados otros tipos de turismo: sol y playa, deportivo, etc. Este tipo de turismo precisa de recursos histórico-artísticos para su desarrollo.

El turismo cultural se ha convertido en una de las industrias más importantes a nivel mundial, sobre todo en los países en vías de desarrollo hay enormes expectativas por lo que este mercado pueda aportar. (Párr. 3)

Es importante recalcar que el ámbito socio cultural debe ser asumido con mucha responsabilidad, ya que cada cultura inserta en nuestro país debe ser respetada por cada turista y sobre todo por la persona que la expone. Cabe mencionar que este ámbito hace crecer el turismo por la diversidad de culturas.

### **Ámbito empresarial:**

Este ámbito nos enseña la manera de manejar nuestro hotel como primera instancia, cabe mencionar que el ámbito empresarial implica una serie de conocimientos profesionales, porque la manera de administrar y dirigir nuestro negocio dependerá de las estrategias empresariales puestas en práctica.

Según el autor (Ramírez, 2003) se entiende que:

La gestión es el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad y que por lo mismo difiere de una simple administración. Por otra parte, la empresa se puede entender como un todo organizado y

estructurado por recursos materiales, financieros y humanos, cuyo objetivo principal es producir y distribuir productos o servicios a la sociedad.

El término ‘empresarial’ se usa en el lenguaje para hacer referencia a elementos o individuos que componen a una empresa, así como también para caracterizar a situaciones o momentos que se dan dentro del espacio de una empresa o compañía. O sea que todo aquello propio o relativo, a la empresa y los empresarios, puede denominarse y calificarse a través de la palabra que nos ocupa. La utilización de este adjetivo calificativo puede ser muy diversa ya que el número de posibilidades de aplicarlo es infinito. (pág. 58)

El ámbito empresarial es importante recalcar el valor fundamental que tiene el talento humano, porque sin ello no sería posible alcanzar las metas propuestas por la alta gerencia. El ámbito empresarial depende en su mayor parte de la calidez de personal con que cuenta una organización.

Para que una organización de sus primeros pasos hacia la sociedad es necesario tener claro que necesitara lo siguiente:

**Capital.-** al referirnos a este término estamos hablando de los recursos económicos que la organización necesitara para poner en marcha dicho negocio.

**Trabajo.-** aquí interviene el talento humano porque es quien va a ejecutar las diferentes actividades las cuales se dedicara la institución.

## **2.5. HIPÓTESIS**

Las Buenas prácticas hoteleras aportaran positivamente al desarrollo del turismo consciente del cantón Ambato provincia de Tungurahua.

## **2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES**

**Variable Independiente**

- ✓ Buenas prácticas hoteleras

**Variable Dependiente**

- ✓ Turismo consciente

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA**

#### **3.1. ENFOQUE INVESTIGATIVO**

El presente tema de investigación tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo, “buenas prácticas hoteleras como aporte al desarrollo del turismo consciente del cantón Ambato provincia de Tungurahua” porque a través de estos métodos se obtendrá

datos que se refieran a las cualidades de cada una de las empresas hoteleras, que está inmerso dentro de la investigación, para esta manera conocer cuáles son sus aspectos negativos y positivos en la prestación de los servicios hoteleros; además de conseguir datos estadísticos que permitan tener una idea más clara del número de hoteles que tienen un enfoque a implementar un manual de buenas prácticas hoteleras, para de esta manera brindar un excelente servicio a los turistas nacionales y extranjeros en el cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.

### **3.2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

Esta investigación será una tarea de campo debido a la información que se debe recolectar para sustentar el trabajo en donde se aplicara encuestas, entrevistas, con los representantes legales de las instituciones hoteleras ; bibliográfico y documental ya que fueron parte importante y fundamental en el presente tema de investigación brindando mayor información y respaldo para la misma.

### **3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN**

**Nivel exploratorio.-** Permite averiguar las particularidades del problema e investigar los sucesos que se desconocen en los diferentes establecimientos de alojamiento , con respecto a su calidad en los servicios; para finalmente establecer mediante una búsqueda minuciosa las causas que origina la problemática del presente trabajo de investigación.

**Nivel descriptivo.-** Permite describir las particularidades del problema, extraer los detalles de la investigación para obtener información coherente de manera moderada y lógica, para finalmente determinar la situación actual del lugar donde se realizó la investigación.

#### **3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA**

Para esta investigación se utilizara la muestra probabilística estratificada del total de la población de hoteles de la ciudad de Ambato se han dividido según la calidad de servicios y los estratos, se utilizara la calidad de servicios de primero y segundo estrato.

### 3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TABLA N° 1 Variable independiente: Buenas prácticas hoteleras

CONTEXTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Las Buenas Prácticas hoteleras representan “formas de hacer” para optimizar la gestión de recursos ya sean tangibles y/o intangibles en determinada actividad. Contribuyen a la mejora continua de los servicios que se brindan día a día en los establecimientos de hospedaje mediante la estandarización de los mismos. Logrando como resultado final el incremento de la productividad y de la satisfacción del cliente. (MCETP 2011, pág. 7)	Optimización de Recursos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducción de costos</li> <li>• Calidad</li> </ul>	<p><b>¿Cada que tiempo realiza inspecciones para verificar las características de calor, olor, textura y apariencia para cada tipo de alimento?</b></p> <p>Diariamente <input type="checkbox"/></p> <p>Cada 3 días <input type="checkbox"/></p> <p>1 vez a la semana <input type="checkbox"/></p> <p>1 vez al mes <input type="checkbox"/></p> <p><b>¿La refrigeración de los productos con los que cuenta la empresa hotelera es?</b></p> <p>Excelente <input type="checkbox"/></p> <p>Muy Buena <input type="checkbox"/></p> <p>Buena <input type="checkbox"/></p> <p>Regular <input type="checkbox"/></p> <p><b>¿Cuentan con programas periódicos para el mantenimiento de sus instalaciones y equipos?</b></p> <p>Si / No <input type="checkbox"/></p>	<p>Encuesta / cuestionarios</p> <p>(Guía de conversación)</p>



	Estandarización de procesos.	• Mejoramiento de la vida laboral	<p><b>¿Por medio de que lleva la empresa el proceso de quejas de sus huéspedes?</b></p> <p>Libro de quejas <input type="checkbox"/></p> <p>Buzón de quejas <input type="checkbox"/></p> <p>Tripadvisor <input type="checkbox"/></p> <p>Todas las Anteriores <input type="checkbox"/></p> <p><b>¿El establecimiento dispone de equipos y sistemas de alarmas y extinción de incendios?</b></p> <p>Extintor <input type="checkbox"/></p> <p>Salida de emergencia <input type="checkbox"/></p> <p>Detector de humo <input type="checkbox"/></p> <p>Todas las anteriores <input type="checkbox"/></p> <p><b>¿La empresa hotelera cuenta con un plan de contingencia contra riesgos y situaciones de emergencias?</b></p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>	Encuesta / cuestionarios  (Guía de conversación)
--	------------------------------	-----------------------------------	--	--

	Mejora Continua/ Calidad total	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos prácticos.</li> <li>• Conocimientos teóricos.</li> </ul>	<p><b>¿Cree usted que es importante capacitar al personal del área de cocina con el cuidado del ahorro de agua y energía?</b></p> <p>Muy Importante( )</p> <p>Importante ( )</p> <p>Poco importante( )</p> <p><b>¿Antes de utilizar unos productos lácteos verifica las condiciones del paquete y fecha de vencimiento antes de su uso?</b></p> <p>Siempre ( )</p> <p>Casi siempre ( )</p> <p>A veces ( )</p> <p>Nunca ( )</p> <p><b>¿Cómo el personal de la empresa hotelera actuaría frente a un corte de un compañero?</b></p> <p>Lavar con agua oxigenada ( )</p> <p>Le envuelve con gasa ( )</p> <p>Llevarle al hospital ( )</p> <p>Todas las Anteriores ( )</p>	Encuesta / cuestionarios  (Guía de conversación)
--	-----------------------------------	---	---	---

	<p>Relación entre cliente y productividad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción</li> <li>• Cumplimiento de técnicas, procedimientos y aspectos legales.</li> </ul>	<p><b>¿Cada que tiempo hacen una limpieza profunda en el restaurante?</b></p> <p>Diariamente <input type="checkbox"/></p> <p>Cada 3 días <input type="checkbox"/></p> <p>1 vez a la semana <input type="checkbox"/></p> <p>1 vez al mes <input type="checkbox"/></p> <p><b>¿La empresa cuenta con un sistema de aislamiento acústico en aquellas zonas que los requieran?</b></p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p> <p><b>¿Cada que tiempo es recomendable girar el colchón para que no se deforme y el gasto de los fillos sea parejo?</b></p> <p>Cada día <input type="checkbox"/></p> <p>Cada 15 días <input type="checkbox"/></p> <p>Cada mes <input type="checkbox"/></p> <p><b>¿Su equipo de trabajo cuenta con uniformes adecuados de acuerdo a las tareas desempeñadas?</b></p> <p>Si/No <input type="checkbox"/></p>	<p>Encuesta / cuestionarios</p> <p>(Guía de conversación)</p>
--	--	--	---	---

**TABLA N° 2 Variable dependiente: Turismo Consiente**

CONTEXTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>El turismo consciente es una experiencia de vida transformadora que genera un crecimiento personal que nos convierte en mejores seres humanos, con principios de sostenibilidad y ética que promueva valores de la paz, la amistad, el respeto y el amor a la vida como la esencia de la práctica turística. (Ministerio de Turismo, 2012)</p>	<p>Genera sostenibilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Medio Ambiente.</li> <li>● Oportunidades de trabajo.</li> </ul>	<p><b>¿Qué medidas de ahorro de agua potable utiliza su establecimiento Hotelero?</b></p> <p>Calcula la cantidad de agua consumida por visitante</p> <p>Motiva a los turistas a participar en el ahorro de agua.</p> <p>Riega las plantas en las noches. ( )</p> <p>Todas las Anteriores ( )</p> <p><b>¿Qué tipos de productos biodegradables utiliza la empresa hotelera en el manejo de las aguas servidas?</b></p> <p>Jabón ( )</p> <p>Shampo ( )</p> <p>Bolsas ( )</p> <p>Plásticos ( )</p> <p>Todas las anteriores ( )</p>	<p>Encuesta / cuestionarios</p> <p>(Guía de conversación)</p>

			<p><b>¿Cómo maneja el hotel los residuos y desechos orgánicos?</b></p> <p>Reciclan <input type="checkbox"/></p> <p>Botan en fundas negras a la basura <input type="checkbox"/></p> <p><b>¿En la empresa utilizan manejo para el ahorro de energía para evitar la contaminación del suelo y agua?</b></p> <p>Pilas recargables <input type="checkbox"/></p> <p>Paneles solares <input type="checkbox"/></p> <p>Luces led <input type="checkbox"/></p> <p>Luces fosforescente <input type="checkbox"/></p> <p>Todas las Anteriores <input type="checkbox"/></p> <p><b>¿Cada que tiempo es recomendable limpiar las lámparas, focos, tubos o reflectores para lograr un uso más eficiente de la energía?</b></p> <p>Cada 7 días <input type="checkbox"/></p> <p>Cada 15 días <input type="checkbox"/></p> <p>Cada mes <input type="checkbox"/></p>	<p>Encuesta / cuestionarios</p> <p>(Guía de conversación)</p> <p>Encuesta /</p>
	Practica turística.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visitantes.</li> <li>• Atractivos turísticos.</li> <li>• Modalidades turísticas de aventura.</li> </ul>		

	Valores y ética.	• Comportamiento moral y Educación.	<p><b>¿Señale el porcentaje que reutiliza su empresa con respecto al papel impreso?</b></p> <p>100%      ( )</p> <p>50%        ( )</p> <p>25%        ( )</p> <p>5%          ( )</p> <p><b>¿En la empresa utilizan tablonos o pizarras para escribir notas como memorándum para miembros del personal?</b></p> <p>Siempre     ( )</p> <p>Casi siempre ( )</p> <p>A veces     ( )</p> <p>Nunca        ( )</p>	<p>questionarios</p> <p>(Guía de conversación)</p>
--	------------------	-------------------------------------	---	--

Elaborado por: PICO, Ángel (2015)

### 3.6.TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

PREGUNTA BÁSICA	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	Con el objetivo de recopilar información, para de esta manera poder ejecutar nuestro trabajo de investigación.
¿De qué personas u objetos?	Autoridades pertinentes que se encuentre relacionados con el turismo.
¿Sobre qué aspecto?	Mejoramiento de la atención al turista, mediante la implementación de un Manual de Buenas Prácticas Hoteleras.
¿Quién?	Investigador: Ángel Pico
¿A quién?	A las instituciones hoteleras del cantón Ambato provincia de Tungurahua.
¿Cuándo?	La investigación se la efectuará entre los meses de septiembre – Marzo del 2016
¿Dónde?	A nivel del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.
¿Cuántas veces?	Las que fuera necesarias y de esta manera poder ayudar a los propietarios y brindar un servicio de calidad y así respaldar nuestro trabajo de investigación.
¿Con que técnicas de recolección de la información?	Encuestas para los prestadores de servicio y entrevista para el Administrador o Gerente.
¿Con que instrumento?	Cuestionario Estructurado

Elaborado por: PICO, Ángel (2015)

### **3.7 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

El proceso consta de las siguientes etapas:

- ✓ Tabulación y ordenamiento de la información.
- ✓ Estudio estadístico, análisis e interpretación objetiva.
- ✓ Presentación de datos.
- ✓ Verificación de hipótesis



## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Análisis cualitativo

Una vez efectuada la investigación de campo mediante las encuestas se logró determinar que en la provincia de Tungurahua la mayoría de hoteles de primera clase trabajan bajo estrictos procesos y procedimientos que es la mejor forma de tener una empresa organizada y estructurada, minimizando el riesgo de improvisación y optimizando los recursos. Con su implementación, se logrará asegurar que todos saben qué hacer, cuándo y cómo, además de esta manera, se hace uniforme el desempeño, la productividad y la calidad de los productos y finalmente obtener clientes satisfechos.

Estas encuestas se enfocaron a tres áreas; la primera “cocina” considerada como un punto fuerte debido a la importancia y cuidado que debe existir al momento de ejecutar las actividades, porque de esta área depende la satisfacción del paladar del cliente, pudiendo destacar que los hoteles de primera clase realizan una adecuada toma de inventarios que garantiza utilidad, misma que se visualiza en las ventas he aquí la importancia y cuidado de los alimentos en el área de cocina. Es importante señalar que una empresa hotelera debe mantener un adecuado registro de todos los alimentos que posee para de esta manera contar con información útil que permita minimizar los costos de producción y aumentar la liquidez de la empresa.

También en el área de “Administración” hacemos mención que existe un bajo porcentaje de hoteles que reutilizan el papel pre impreso afectando al medio ambiente, la creciente conciencia ambiental y social en los viajeros de hoy se debe

considerar en los planes de acción de los empresarios turísticos; por ende, éstos deben adoptar prácticas amigables con el ambiente para crear un turismo consciente.

También se pudo notar que dentro del área de “camarería y lavandería” la administración cuenta con planes de capacitación para el cuidado y mantenimiento de los enseres lo que garantiza el desarrollo integral de los trabajadores y así contar con colaboradores que posean un alto nivel de conocimientos, experiencias que incorporen la responsabilidad social y ambiental en todas sus actividades.

Finalmente se pudo encontrar en el área de “seguridad y mantenimiento” el 75% de los hoteles cuentan con planes de contingencia lo que garantiza estabilidad empresarial y sobretodo la seguridad en los clientes.

Los hoteles de primera clase del cantón Ambato tienen pautas para implementar un Manual de Buenas Practicas Hoteleras y así existirían servicios de calidad reduciendo errores y por ende los costos innecesarios, aumentando de esta forma la productividad en el sector hotelero y justamente lograr un mejor posicionamiento de la empresa hotelera ecuatoriana ante la competencia; la correcta aplicación del Manual de Buenas Prácticas Hoteleras permitirá la mejora continua de los servicios.

## 4.2. Análisis e interpretación cuantitativa de resultados (ENCUESTA)

### ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

**Pregunta N°1 ¿Cree usted que es importante capacitar al personal del área de cocina con el cuidado del ahorro de agua y energía?**

Muy importante

Importante

Poco importante

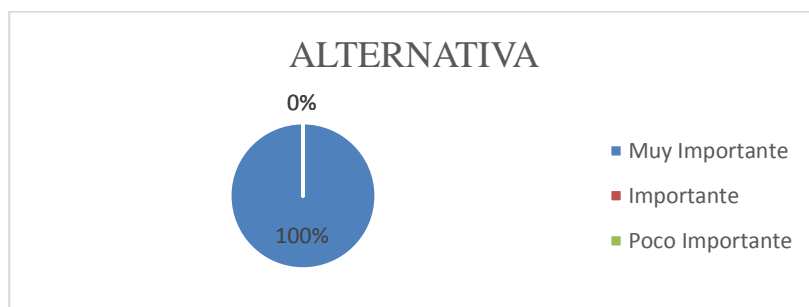
**TABLA N° 3 Tabulación pregunta N°1**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Importante	12	100%
Importante	0	0%
Poco Importante	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

**GRÁFICO N° 4 Pregunta N°1**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

#### **Análisis:**

Del total de encuestados el 100% considera que es importante la capacitación al personal para el cuidado y ahorro tanto del agua como energía.

#### **Interpretación:**

La capacitación al personal en el área de cocina es muy importante porque ayuda a minimizar los costos y por ende aumenta la productividad, también de esta manera se contribuye al medio ambiente.

**Pregunta N°2 ¿Antes de utilizar productos lácteos se verifica las condiciones del paquete y fecha de vencimiento antes de su uso?**

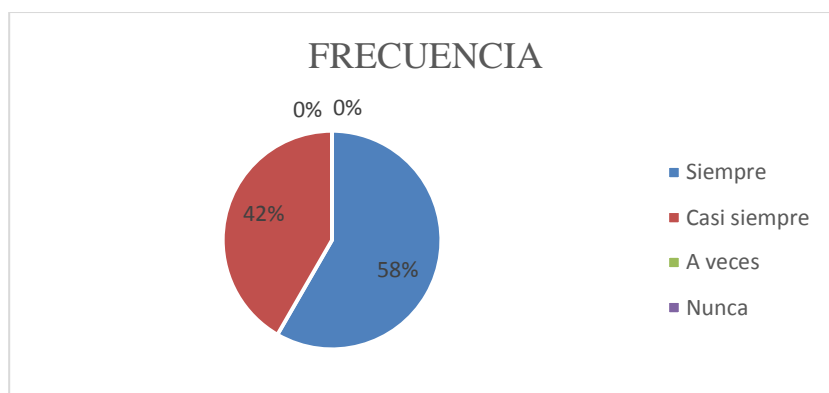
- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

**TABLA N° 4 Tabulación pregunta N°2**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	7	58%
Casi siempre	5	42%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

**GRÁFICO N° 5 Pregunta N°2**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

**Análisis:**

El 58% de los encuestados mencionan que siempre verifican el producto lácteo antes de utilizar y el 42% lo hace casi siempre.

**Interpretación:**

La revisión de las fechas de caducidad en los productos lácteos deben ser muy importante porque se evitara de esta manera inconvenientes con los clientes, debido a que estos artículos son utilizados en la preparación de alimentos.

**Pregunta N° 3 ¿Cada qué tiempo realiza inspecciones para verificar las características de calor, olor, textura y apariencia para cada tipo de alimento?**

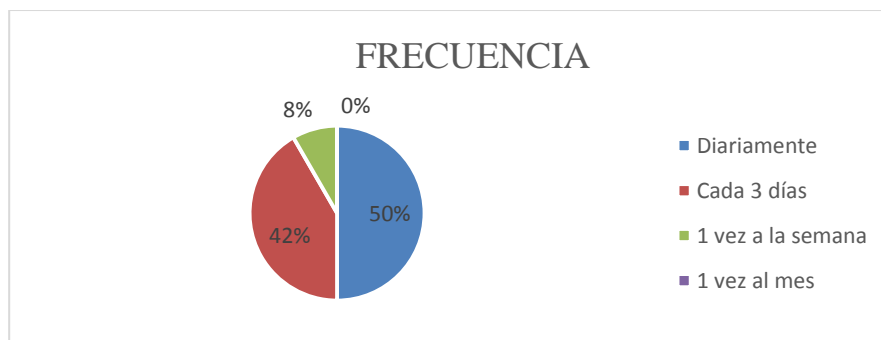
- Diariamente
- Cada 3 días
- 1 vez a la semana
- 1 vez al mes

**TABLA N° 5 Tabulación pregunta N°3**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Diariamente	6	50%
Cada 3 días	5	42%
1 vez a la semana	1	8%
1 vez al mes	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

**GRÁFICO N° 6 Pregunta N°3**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

**Análisis:**

Del total de encuestados el 50% está de acuerdo que se debe verificar las características de calor, olor, textura y apariencia para cada tipo de alimento diariamente mientras que la diferencia menciona que debe hacerse cada 3 días.

**Interpretación:**

El control de alimentos debe ejecutarse diariamente para evitar pérdidas económicas y sobre todo la excelente preparación de los menús disponibles por el hotel, garantizando satisfacción en el cliente.

**Pregunta N° 4 ¿La refrigeración de los productos con los que cuenta la empresa hotelera es?**

- Excelente
- Muy Buena
- Buena
- Regular

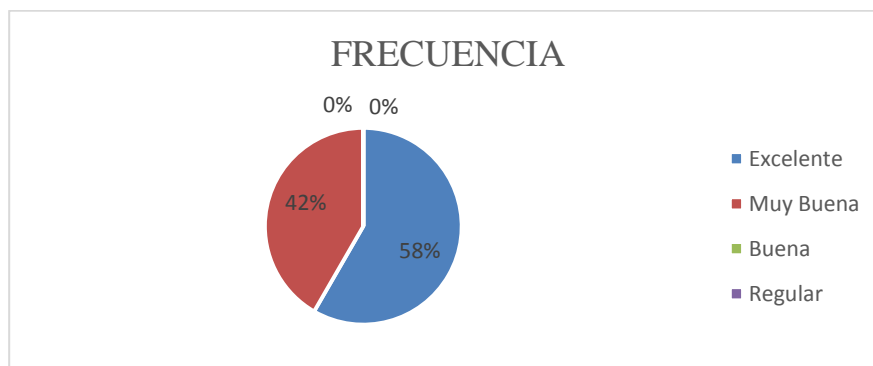
**TABLA N° 6 Tabulación pregunta N°4**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	7	58%
Muy Buena	5	42%
Buena	0	0%
Regular	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

**GRÁFICO N° 7 Pregunta N°4**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

**Análisis:**

Los encuestados en su totalidad manifiestan tener una excelente y muy buena refrigeración de los alimentos.

### Interpretación:

La adecuada manipulación de alimentos perecibles permite a los hoteles obtener un excelente resultado a final por la consistencia y calidad de alimentos disponibles en los menús.

### Pregunta N° 5 ¿Cada que tiempo hacen una limpieza profunda en el restaurante?

- Diariamente
- Cada 3 días
- 1 vez a la semana
- 1 vez al mes

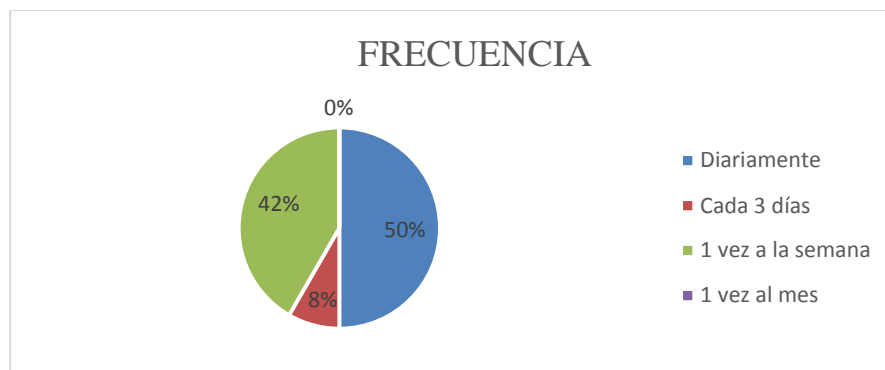
TABLA N° 7 Tabulación pregunta N°5

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Diariamente	6	50%
Cada 3 días	1	8%
1 vez a la semana	5	42%
1 vez al mes	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

GRÁFICO N° 8 Pregunta N°5



Fuente: Encuesta

Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

### Análisis:

El 50% de los encuestados mencionan que realizan una limpieza profunda del restaurante diariamente, mientras que el 42% lo ejecuta una vez a la semana.

**Interpretación:**

El aseo debe ser característica importante en el área de cocina para evitar contaminación en los diferentes alimentos. Consiguiendo así productos de calidad y alcanzar la excelencia en el mercado competitivo.

**ÁREA DE ADMINISTRACIÓN.**

**Pregunta N° 6 ¿Señale el porcentaje que reutiliza su empresa con respecto al papel impreso?**

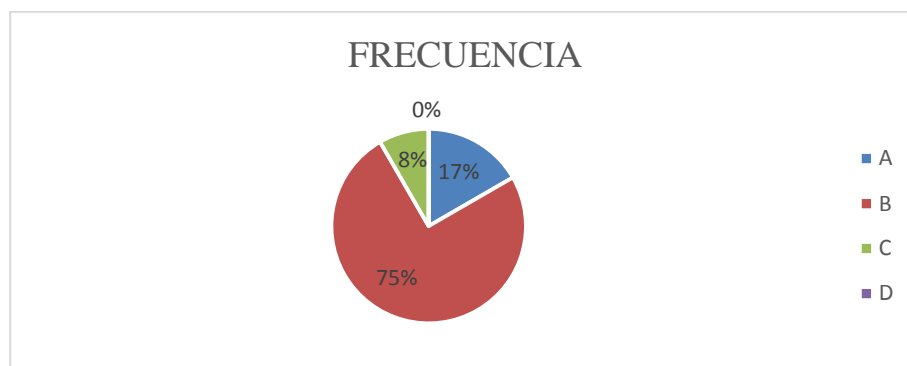
- 100%
- 50%
- 25%
- 5%

**TABLA N° 8 Tabulación pregunta N°6**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
100%	2	17%
50%	9	75%
25%	1	8%
5%	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

**GRÁFICO N° 9 Pregunta N°6**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

**Análisis:**



EL75% DE ENCUESTADOS manifiestan que utilizan el papel reimpreso en su 50 por ciento y el 25% hacen uso en su totalidad.

**Interpretación:**

Se debe utilizar en un 100% el papel pre impreso, para evitar así contaminar el medio ambiente y también reducir costos que al final contribuirá a la empresa.

**Pregunta N° 7:¿En la empresa utilizan tablonos o pizarras para escribir notas como memorándum para miembros del personal?**

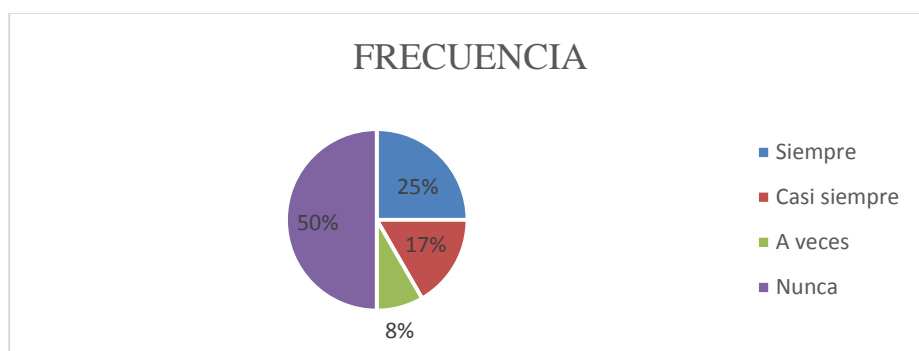
- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

**TABLA N° 9 Tabulación pregunta N°7**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	3	25%
Casi siempre	2	17%
A veces	1	8%
Nunca	6	50%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

**GRÁFICO N° 10 Pregunta N°7**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

**Análisis:**

El 50% de los encuestados no utilizan esta alternativa para llamar la atención a los empleados, pero un 25% lo realiza a través de este medio.

**Interpretación:**

Considero que no se debe llamar la atención a los empleados por este medio debido a que causaría una mala impresión ante los clientes es mejor realizarlo por escrito para dejar constancia en caso de algún problema laboral.

**Pregunta N°8 ¿Cómo lleva la empresa el proceso de quejas de sus huéspedes?**

Libro de quejas

Buzón de quejas

Tripadvisor

Todas las Anteriores

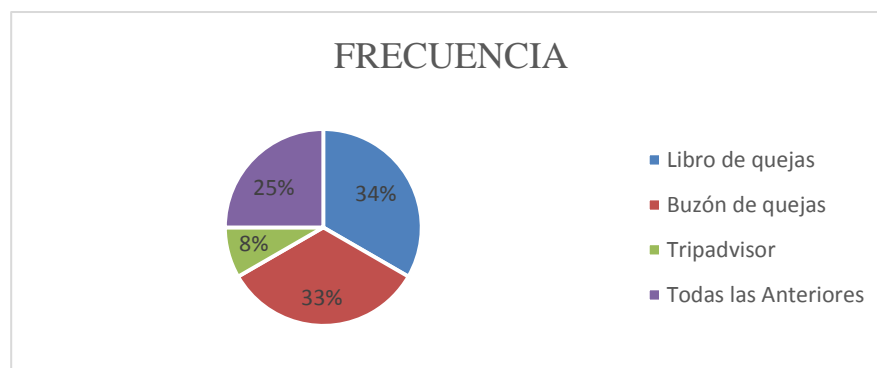
**TABLA N° 10 Tabulación pregunta N°8**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Libro de quejas	4	34%
Buzón de quejas	4	33%
Tripadvisor	1	8%
Todas las Anteriores	3	25%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

**GRÁFICO N° 11 Pregunta N°8**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

**Análisis:**

Del total de encuestados todos reúnen las quejas de los clientes de manera escrita por medio del libro de quejas y buzón.

**Interpretación:**

Los comentarios negativos de los clientes deben ser analizados para así poder dar solución dependiendo el caso y tener clientes satisfechos, alcanzando una máxima competitividad en el mercado.

**Pregunta N°9 ¿Qué medidas de ahorro de agua potable utiliza su establecimiento Hotelero?**

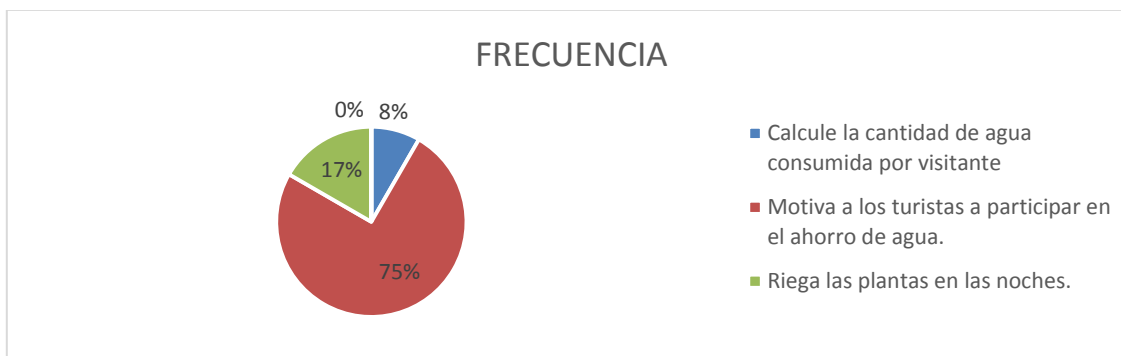
- Calcule la cantidad de agua consumida por visitante
- Motiva a los turistas a participar en el ahorro de agua.
- Riega las plantas en las noches.
- Todas las Anteriores

**TABLA N° 11 Tabulación pregunta N°9**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Calcule la cantidad de agua consumida por visitante	1	8%
Motiva a los turistas a participar en el ahorro de agua.	9	75%
Riega las plantas en las noches.	2	17%
Todas las Anteriores	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

**GRÁFICO N° 12 Pregunta N°9**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

**Análisis:**

El 75% de los encuestados motiva a los turistas a participar en el ahorro de agua, mientras que el 17% manifiestan que una de las medidas es el riego del agua en las plantas en la tarde.

**Interpretación:**

El ahorro del líquido vital es muy importante para contribuir al medio ambiente porque cada día hay menos agua en el mundo por su mal uso.

**Pregunta N° 10 ¿Qué tipos de productos biodegradables utiliza la empresa hotelera en el manejo de las aguas servidas?**

- Jabón
- Shampo
- Bolsas
- Plásticos
- Todas las anteriores

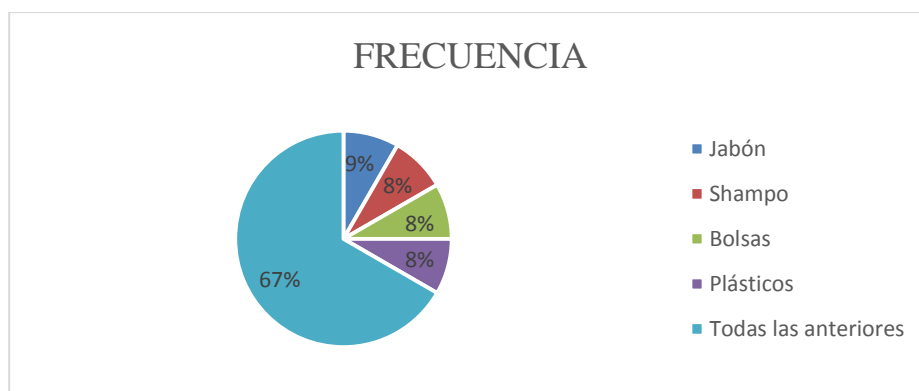
**TABLA N° 12 Tabulación pregunta N°10**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Jabón	1	9%
Shampo	1	8%
Bolsas	1	8%
Plásticos	1	8%
Todas las anteriores	8	67%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

**GRÁFICO N° 13 Pregunta N°10**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

**Análisis:**

El 67% indica que utiliza los ítems señalados.

**Interpretación:**

La utilización de productos biodegradables ayuda a disminuir la contaminación ambiental y de esta manera la empresa hotelera al hacer uso de estos productos contribuye al buen vivir.

**Pregunta N°11 ¿La empresa cuenta con un sistema de aislamiento acústico en aquellas zonas que los requieran?**

Si

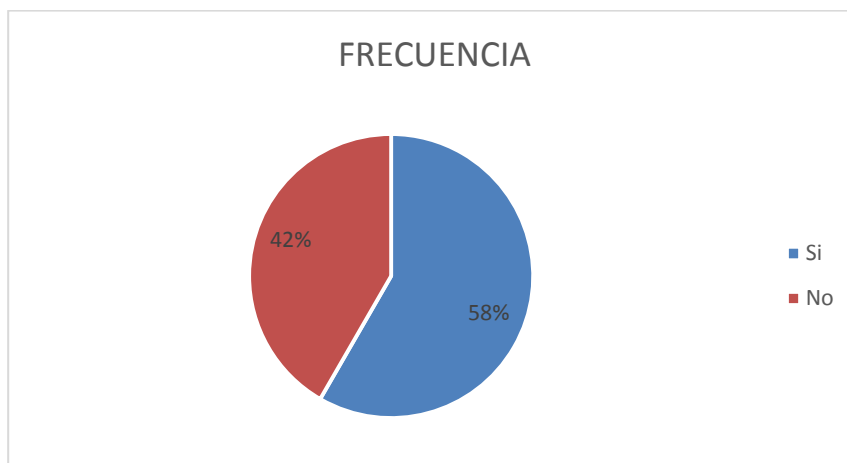
No

**TABLA N° 13 Tabulación pregunta N°11**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	7	58%
No	5	42%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

**GRÁFICO N° 14 Pregunta N°11**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

**Análisis:**

El 58% de los encuestados indican tener un aislamiento acuático, mientras que el 42% no los tiene.

**Interpretación:**

La construcción de estos aislamientos dependerá del presupuesto de cada empresa, pero es importante que cada hotel tenga la perspectiva a corto plazo de crear estos sitios.

**ÁREA DE CAMARERÍA Y LAVANDERÍA.**

**Pregunta N° 12 ¿Cree usted que es importante el cuidado de sus productos de aseo al momento de utilizarlo?**

Muy importante

Importante

Poco importante

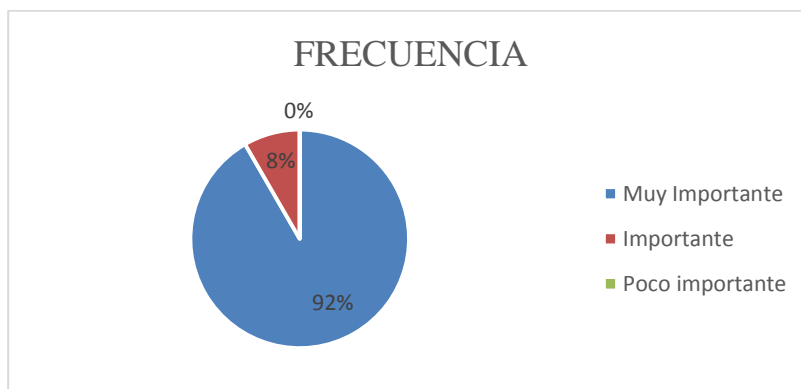
**TABLA N° 14 Tabulación pregunta N°12**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Importante	11	92%
Importante	1	8%
Poco importante	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

**GRÁFICO N° 15 Pregunta N°12**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

**Análisis:**

El 92% indica que es importante el cuidado de los productos de aseo antes de utilizar.

**Interpretación:**

Es importante señalar que debe existir un cuidado en los implementos de aseo debido a que el cliente debe ser atendido de la mejor manera para poder impresionar y así incrementar la demanda

**Pregunta N° 13 ¿En la empresa que estrategias utilizan para el ahorro de energía?**

Pilas recargables

Paneles solares

Luces led

Luces fosforescente

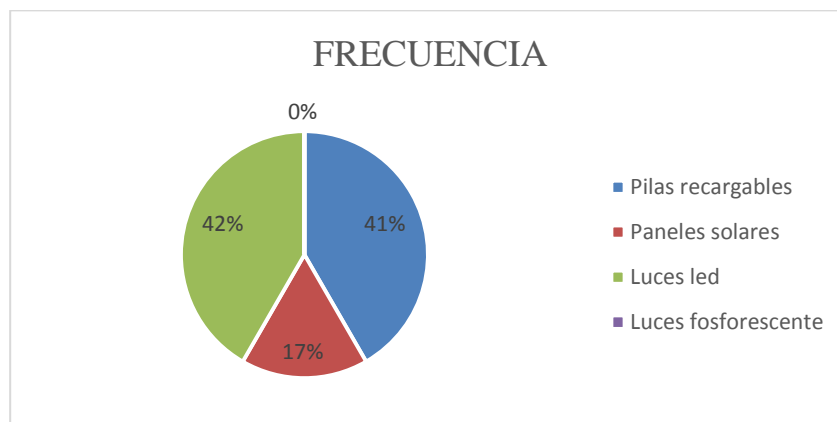
**TABLA N° 15 Tabulación pregunta N°13**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pilas recargables	5	41%
Paneles solares	2	17%
Luces led	5	42%
Luces fosforescente	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

**GRÁFICO N° 16 Pregunta N°13**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

**Análisis:**

El 41% de los encuestados utilizan pilas recargables, mientras que el 42% utiliza luces led para ahorrar energía.

**Interpretación:**

El ahorro de energía minimiza costos y aumenta ganancias para la empresa, siendo este recurso uno de los más caros he ahí la importancia del cuidado y ahorro de este recurso.

**Pregunta N° 14 ¿Cada que tiempo es recomendable girar el colchón para que no se deforme y el gasto de los filos sea parejo?**

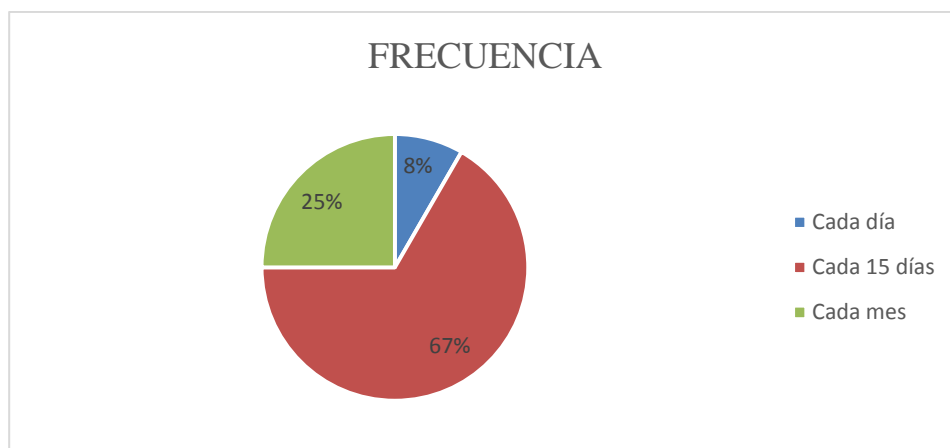
- Cada día
- Cada 15 días
- Cada mes

**TABLA N° 16 Tabulación pregunta N°14**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cada día	1	8%
Cada 15 días	8	67%
Cada mes	3	25%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

**GRÁFICO N° 17 Pregunta N°13**





Fuente: Encuesta  
Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

**Análisis:**

El 68% de los encuestados indican que cada quince días se debe girar el colchón y el 25% señala que se debe realizar cada mes.

**Interpretación:**

E giro del colchón debe efectuarse de manera permanente con el objetivo de equilibrar su uso, para finalmente obtener un colchón placentero que satisfaga las necesidades.

**Pregunta N° 15 ¿Cada que tiempo es recomendable limpiar las lámparas, focos, tubos o reflectores para lograr un uso más eficiente de la energía?**

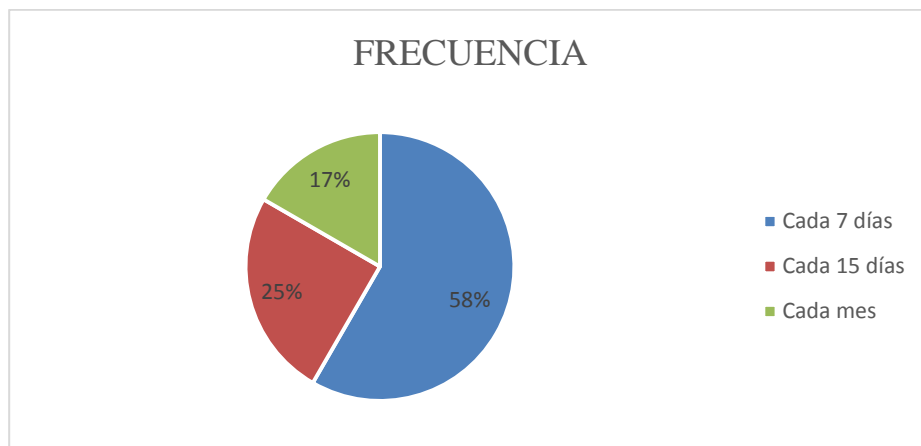
- Cada 7 días
- Cada 15 días
- Cada mes

**TABLA N° 17 Tabulación pregunta N°15**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Cada 7 días	7	58%
Cada 15 días	3	25%
Cada mes	2	17%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

**GRÁFICO N° 18 Pregunta N°15**



Fuente: Encuesta  
 Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

**Análisis:**

De acuerdo a la encuesta el 58% indica que debe efectuarse cada 7 días y el 25% señala que debe hacerse cada 7 días y un 17% mensual.

**Interpretación:**

El aseo de lámparas, focos, tubos o reflectores debe hacerse para lograr un uso más eficiente de la energía y poder minimizar costos.

**Pregunta N° 16 ¿Cómo maneja el hotel los residuos y desechos orgánicos?**

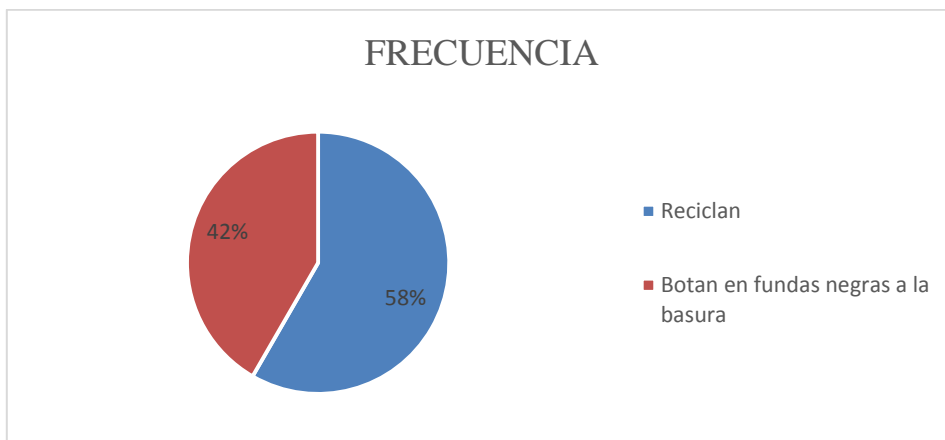
Reciclan  
 Botan en fundas negras a la basura

**TABLA N° 18 Tabulación pregunta N°16**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Reciclan	7	58%
Botan en fundas negras a la basura	5	42%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta  
 Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

**GRÁFICO N° 19 Pregunta N°16**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

**Análisis:**

Del total de encuestados el 58% reciclan los residuos y desechos orgánicos y el 42% botan en fundas negras a la basura.

**Interpretación:**

En la actualidad no existe aún una cultura de cómo tratarlos residuos y desechos, pero se puede notar que en los grandes hoteles ya se está empezando a dar un buen trato lo que ayuda al planeta tierra.

**ÁREA DE SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO.**

**Pregunta N°17 ¿Cuentan con programas periódicos para el mantenimiento de sus instalaciones y equipos?**

Si

No

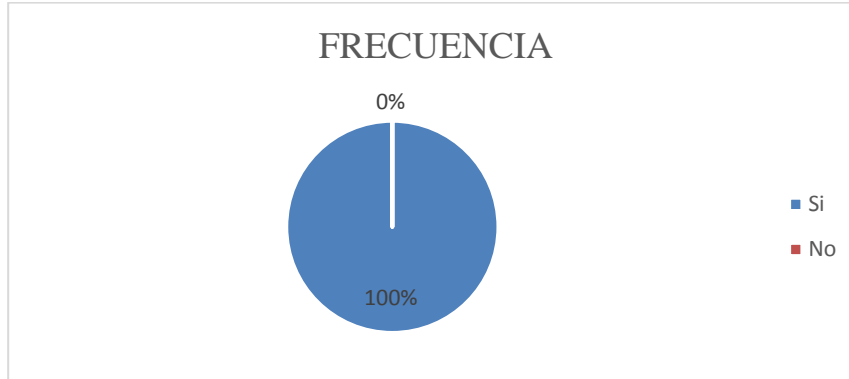
**TABLA N° 19 Tabulación pregunta N°17**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	100%
No	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

**GRÁFICO N° 20 Pregunta N°17**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

**Análisis:**

El 100% de los hoteles encuestados cuentan con programas periódicos para el mantenimiento de sus instalaciones y equipos.

**Interpretación:**

El mantenimiento de los equipos es vital importancia para un adecuado servicio, sabes que todo equipo necesita ser revisado periódicamente para garantizar excelencia en la función que desarrollo. El mantenimiento de maquinaria permitirá alertar a la administración de cualquier defecto que se esté suscitando, pudiendo así dar solución inmediata.

**Pregunta N° 18 ¿Su equipo de trabajo cuenta con uniformes adecuados de acuerdo a las tareas desempeñadas?**

Si

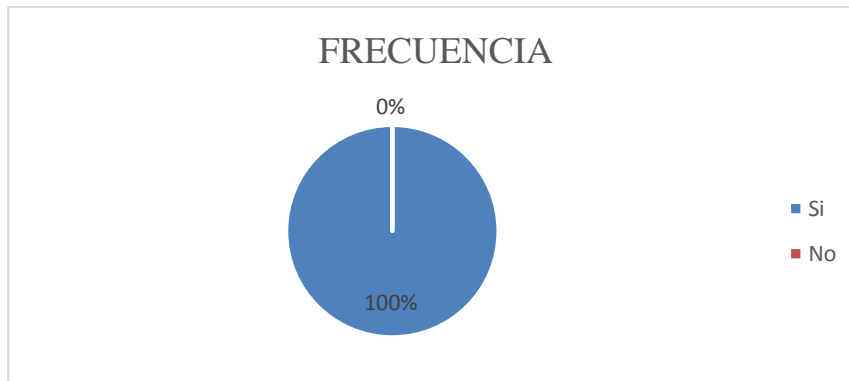
No

**TABLA N° 20 Tabulación pregunta N°18**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	100%
No	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

**GRÁFICO N° 21 Pregunta N°18**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

**Análisis:**

El 100% de entrevistado indican que el personal cuenta con el uniforme idóneo para realizar las actividades.

**Interpretación:**

El uniforme de los colaboradores de los hoteles debe ser siempre acorde a sus actividades. Es necesario que su parad siempre este impecable porque será una de las impresiones que se llevara el cliente.

**Pregunta N° 19 ¿El establecimiento dispone de equipos y sistemas de alarmas y extinción de incendios?**

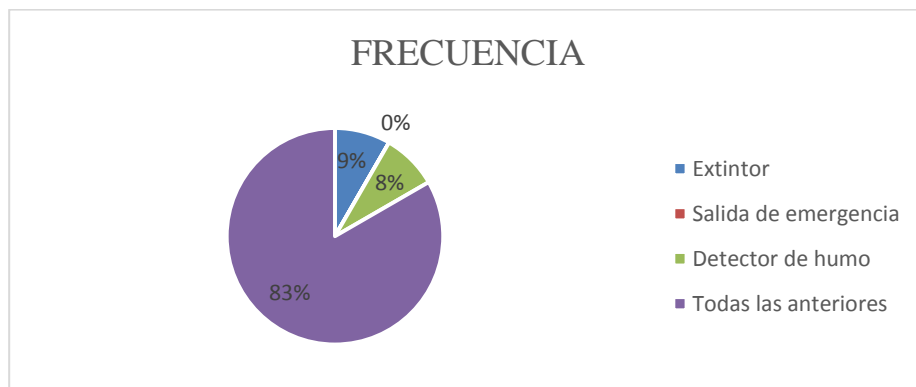
- Extintor
- Salida de emergencia
- Detector de humo
- Todas las anteriores

**TABLA N° 21 Tabulación pregunta N°19**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Extintor	1	9%
Salida de emergencia	0	0%
Detector de humo	1	8%
Todas las anteriores	10	83%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta  
 Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

**GRÁFICO N° 22 Pregunta N°19**



Fuente: Encuesta  
 Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

**Análisis:**

El 83% de los encuestados indican poseer Extintor, Salida de emergencia, Detector de humo.

**Interpretación:**

Los equipos, sistemas de alarmas y extinción de incendios son muy importantes en los hoteles para garantizar seguridad a los huéspedes y evitar posibles desgracias que afecten el accionar de la empresa.

**Pregunta N° 20 ¿La empresa hotelera cuenta con un plan de contingencia contra riesgos y situaciones de emergencias?**

**Si**

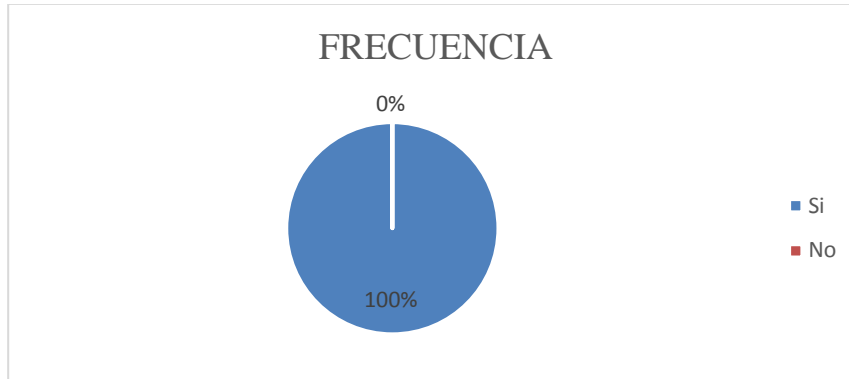
**No**

**TABLA N° 22 Tabulación pregunta N°20**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	100%
No	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta  
 Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

**GRÁFICO N° 23 Pregunta N°20**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

**Análisis:**

El 100% de encuestados indican tener un plan de contingencias ante posibles riesgos y eventualidades.

**Interpretación:**

El plan de contingencia es un documento de vital importancia para poder de esta manera asegurar los activos de la organización y también bienes muebles que se vean afectados por cualquier riesgo natural que impida el desarrollo de las actividades.

**Pregunta N° 21 ¿Cómo el personal de la empresa hotelera actuaría frente a un corte de un compañero?**

Lavar con agua oxigenada

Se envuelve en gasa

Llevarle al hospital

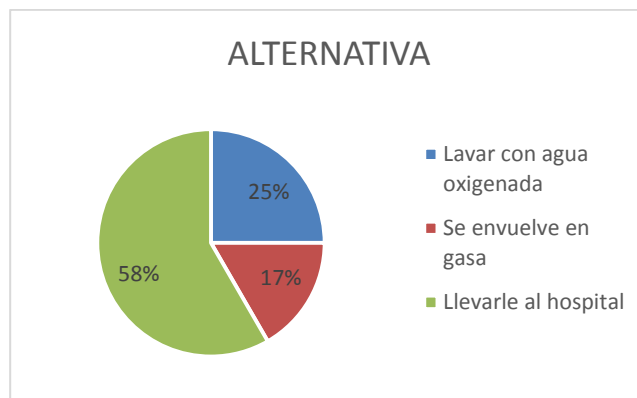
**TABLA N° 23 Tabulación pregunta N°21**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Lavar con agua oxigenada	3	25%
Se envuelve en gasa	2	17%
Llevarle al hospital	7	58%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

**GRÁFICO N° 24 Pregunta N°21**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

#### **Análisis:**

El 58% de los encuestados señalan que mediante un accidente de cualquier compañero le llevarían al hospital y el 25% lo lavarían con agua oxigenada.

#### **Interpretación:**

Frente a cualquier accidente es primordial que los compañeros actúen de manera inmediata llamando a las unidades de emergencia para evitar cualquier complicación o accidente grave.

### **4.3.Verificación de la Hipótesis**

Para la comprobación de la hipótesis de la presente investigación se utilizó el método estadístico conocido como Chi cuadrado ( $\chi^2$ ).

#### **4.3.1. Planteamiento de la hipótesis**

**HO:** Hipótesis nula.

Las Buenas prácticas hoteleras NO aportan al desarrollo del turismo consciente del cantón Ambato provincia de Tungurahua.



### H1: Hipótesis alternativa

Las Buenas prácticas hoteleras SI aportan al desarrollo del turismo consciente del cantón Ambato provincia de Tungurahua.

### Selección del nivel de significación

Para comprobación de la hipótesis se manejará el nivel de  $\alpha = 0,05$

### Descripción de la población

Se ha tomado como referencia para la presente investigación de campo, el total del universo de la investigación.

**TABLA N° 24 Población para la verificación de la hipótesis**

<b>POBLACIÓN</b>	<b>PERSONAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Oferta turística	12	100%
Total	12	100%

**Elaborado por:** PICO, Ángel (2015)

### Especificación de lo estadístico

Para lo cual se formula un cuadro de 4 filas y 3 columnas con lo cual se establece las respectivas frecuencias observadas.

**TABLA N° 25 Especificación de lo estadístico (frecuencias observadas)**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>OPCIÓN N° 1</b>	<b>OPCIÓN N° 2</b>	<b>OPCION 3</b>	<b>SUBTOTAL</b>
1	12	0	0	12
12	11	1	0	12
14	1	8	3	12
15	7	3	2	12
Total	31	12	5	<b>48</b>

**Elaborado por:** PICO, Ángel (2015)

Luego de haber establecido las frecuencias observadas, y mediante los resultados logrados, se procede a establecer las frecuencias esperadas.

**TABLA N° 26 Especificación de lo estadístico (frecuencia esperadas)**

<b>FRECUENCIAS ESPERADAS</b>
7.75
3
1.25

**Elaborado por:** PICO, Ángel (2015)

### **Especificación de las regiones de aceptación y rechazo**

Se procede a comprobar los grados de libertad tomando en cuenta que el cuadro consta de 4 filas y 3 columnas.

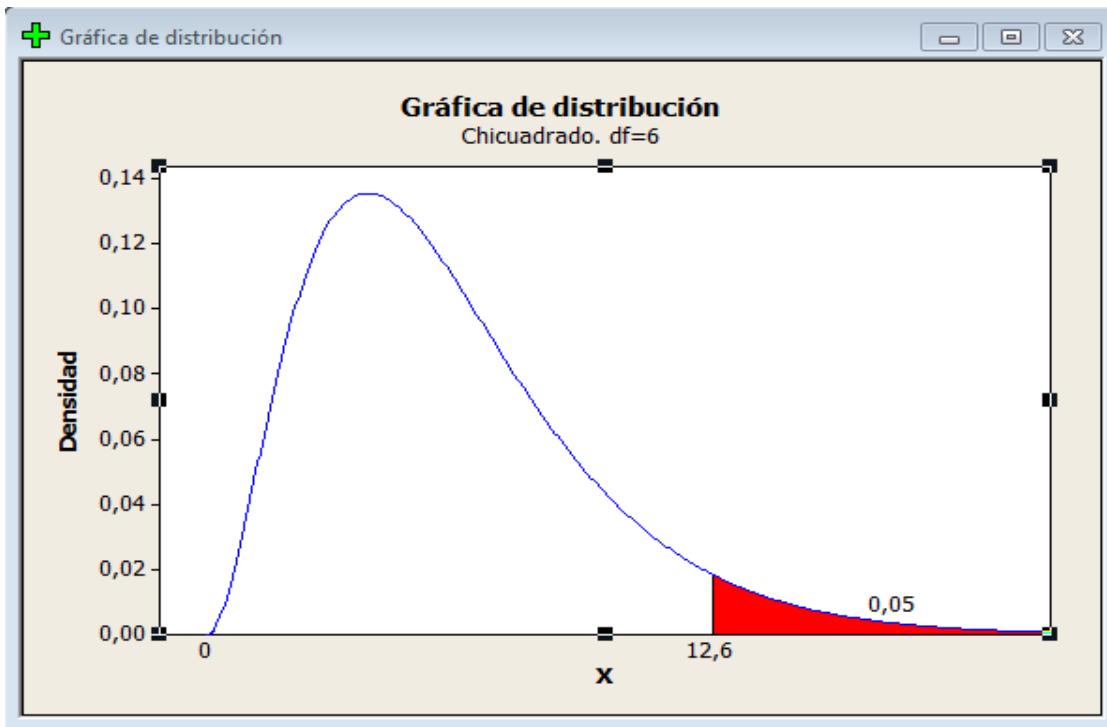
**TABLA N° 27 Tabla de grados de libertad**

<b>GRADO DE LIBERTAD</b>		
	<b>FILAS</b>	<b>COLUMNAS</b>
gl=	(4-1)	(3-1)
gl=	3	2
gl=	(3 * 2)	
gl=	6	<b>X<sup>2</sup>T = 12,5</b>

**Elaborado por:** PICO, Ángel (2015)

De acuerdo con la presente tabla con 6° de libertad y en un nivel de significación de 0,05 el valor de X<sup>2</sup>T es 12,5 por lo tanto si X<sup>2</sup>C es ≤ que X<sup>2</sup>T se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>), caso contrario se rechazara aceptando la hipótesis alternativa (H<sub>1</sub>).

**GRÁFICO N° 25 representación gráfica de aceptación y rechazo**



Elaborado por: PICO, Ángel (2015)

**Recolección de datos y cálculo de la estadística.**

Para tal resultado se utilizará la siguiente formula

$$x^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

$X^2$  = Chi cuadrado REGIÓN DE

REGIÓN DE RECHAZO

$\Sigma$ = Sumatoria ACEPTACIÓN

O= Frecuencia observada

E= Frecuencia esperada

**TABLA N° 28 recolección de datos (chip cuadrado)**

O	E	O - E	O - E <sup>2</sup>	(O - E) <sup>2</sup> /E
12	7.75	4.25	18.06	2.33
0	3	-3	9	3

0	1,25	-1,25	1,56	1,24
11	7,75	3,25	10,56	1,36
1	3	-2	4	1,33
0	1,25	-1,25	1,56	1,24
1	7,75	-6,75	45,56	5,87
8	3	5	25	8,33
3	1,25	1,75	3,06	2,44
7	7,75	-0,75	0,56	0,07
3	3	0	0	0
2	1,25	0,75	0,56	0,44
<b>48</b>	<b>48</b>		119,48	27,65
Total				<b>X<sup>2</sup>C (27.65)</b>

Elaborado por: PICO, Ángel (2015)

Como se puede observar **X<sup>2</sup>C (27.65)** es mayor que **X<sup>2</sup>T= 12,5**; por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa **H1**: Las Buenas prácticas hoteleras **SI** aportan al desarrollo del turismo consciente del cantón Ambato provincia de Tungurahua.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

- El Manual de Buenas Practicas Hoteleras debe estar inserto en cada una de las empresas que prestan servicios de alojamiento, para brindar servicios de calidad y poder reducir costos innecesarios, aumentado así la productividad y lograr un posicionamiento idóneo frente a la competencia.
- El control del inventario de los alimentos y bebidas en las empresas de hospedaje es uno de los principales problemas que se suscitan por el descuido de los administradores o encargados, es necesario poner mayor atención en este tema porque permitirá minimizar los costos de producción.
- La limpieza profunda del área de cocina debe ejecutarse con medidas estrictas para garantizar la calidad de los productos y sobre todo velar por salud de los huéspedes.
- Los efectos del calentamiento global que son consecuencias de malas estrategias de cuidado del medio ambiente afectan las operaciones de la empresa, por ejemplo, ante cambios imprevistos en el tiempo atmosférico se deben variar los itinerarios ofrecidos a los turistas.
- Las quejas reunidas por los diferentes medios deben ser analizadas y corregidas de manera inmediata para evitar nuevos huéspedes insatisfechos.
- La limpieza de las lámparas, focos, tubos o reflectores es importante realizarlo periódicamente para lograr un uso más eficiente de la energía.
- El diseño de cada hotel debe estar de acuerdo al entorno que le rodea ya que esto le hará diferente a las demás organizaciones, en la actualidad los servicios hoteleros se venden a través de las redes sociales es por eso la importancia.
- El staff del hotel laboran con uniformes adecuados de acuerdo con las tareas que desempeñas, para brindar servicios de calidad,

- El plan de contingencias de cada empresa debe estar de acuerdo a su entorno el mismo que debe reunir todas las características necesarias para salvaguardar los activos de las entidades y asegurar la confianza de los clientes.

## **5.2. Recomendaciones**

- Diseñar e implementar un Manual de Buenas Prácticas Hoteleras para brindar servicios de calidad e incrementar la rentabilidad de las empresas hoteleras.
- Al administrador del hotel deberá delegar a quien corresponda, efectuar inventarios semanalmente sobre los alimentos y bebidas del área de cocina, para proporcionar información útil al gerente y poder tener un mejor control de costos y flujo de efectivo.
- Al administrador o jefe de cocina delegar a quien corresponda realizar una limpieza profunda del área de cocina cada 7 días para evitar posibles contaminaciones que afecten el desarrollo de las actividades.
- Al gerente diseñar e implementar estrategias para el cuidado del medio ambiente, con la colaboración de todo el equipo de trabajo para contribuir a la disminución del calentamiento global que a la larga afectará el desarrollo económico de la empresa.
- Al administrador revisar semanalmente el libro o buzón de quejas para poder dar solución inmediata a posibles actividades que no estén satisfaciendo al cliente.
- Al administrador delegar a los jefes de área ejecutar semanalmente el mantenimiento y aseo de los equipos y maquinaria que dispone las instalaciones del hotel para contribuir al uso eficiente de las mismas.

- El gerente deberá asignar una partida presupuestaria para el adecuado diseño y presentación de las mismas y creará una página web para vender dichos servicios donde conste todas las alternativas que ofrece el establecimiento, para alcanzar una rentabilidad eficiente.
- Al administrador diseñar varios uniforme de acuerdo a las actividades que realicen los trabajadores, debido a que la presentación es importante para la ejecución de las tareas y sobre todo un buen diseño de las prendas de vestir impactaran al cliente debido a su presencia y buen trato.
- Al gerente diseñar e implementar el plan de contingencias de acuerdo a las actividades que desarrolla, el mismo que debe reunir las características necesarias para velar por la seguridad de los bienes muebles e inmuebles de la empresa, asimismo debe ser revisado semestralmente para ejecutar posibles cambios que beneficien a la entidad.

## **Bibliografía**

Ministerio de educación. (15 de 04 de 2009). Educar Para el Desarrollo Sostenible. Educación, 103.

Ministerio De Turismo. (2002). Ley de turismo. Quito: Ministerio De Turismo.

Moncayo, D. (2011). El turismo comunitario y su incidencia actual en el desarrollo turístico de la Parroquia San Fernando del Cantón Ambato provincia de Tungurahua. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

Moller, R. (2010). Principios del desarrollo sostenible para america latina. Cali-Colombia : Universidad del valle.

Nebel, B., & Wright, R. (1999). Ciencias Ambientales Ecología y desarrollo sostenible. México: Pearson Educación.

Nora, B., & Lina, O. (2000). El ecoturismo: ¿una nueva modalidad del turismo de masas? Toluca: Colegio Mexiquense.

OMT. (1998). Introducción al turismo. Madrid: Organización mundial de turismo.

Ortiz, G. (2012). Desarrollo Turístico comunitario y su incidencia en la demanda turística en la comunidad Pondo de la provincia de Tungurahua. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

Orgaz, F. (2013). El turismo comunitario como herramienta para el desarrollo sostenible de destinos subdesarrollados. República Dominicana: Universidad Tecnológica de Santiago.

Organización Internacional del Trabajo. (2008). Gobiernos locales, turismo comunitario y sus redes. Ginebra: OIT.

Bonilla, E. (2008). Realidad de las comunidades rurales . Costa Rica: Universidad Nacional Heredia.



Buitron, R. (04 de 01 de 2014). Economía popular solidaria. Recuperado el 11 de 04 de 2016, de <http://uceconomiapopularysolidariaula31.blogspot.com/>

Bringas, N., & Gonzáles, I. (2004). El turismo alternativo: una opción para el desarrollo local en dos comunidades indígenas de Baja. Toluca - México: Colegio Mexiquense.

Carrera, L. (2008). El Sector de la economía social o tercer sector. Tarragona-España: Universita Rovira I Virigili.

Carro, R., & González, D. (s.f). El sistema de producción y operaciones. Buenos Aires: Universidad Nacional de Mar de Plata.

Cumanda, Y., & Duran, A. (2012). Estudio de factibilidad para la creación del centro turístico comunitario en puerto totora, en la parroquia de San Rafael de la laluna, del cantón Otavalo, provincia de Imbabura. Imbabura: Universidad Técnica del Norte.

Definición ABC. (2007-2016). Tu diccionario hecho. Obtenido de <http://www.definicionabc.com/general/guia.php>

## **Linkografía**

- ✓ <http://www.quees.info/que-es-la-economia.html>
- ✓ <http://www.amalavida.tv/novedades/turismo-consciente-concepto>
- ✓ <http://www.monografias.com/trabajos5/ecotu/ecotu.shtml>
- ✓ <http://www.elcomercio.com.ec/tendencias/no-videntes-cuentan-mas-dispositivos-desenvolverse.html>

ANEXO N° 1 ENCUESTA APLICADA A LAS DIFERENTES CADENAS  
HOTELERAS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN  
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

**Objetivo:** Recolectar información por parte de los prestadores de servicio para las buenas prácticas hoteleras que se dan en los Hoteles de primera Categoría del cantón Ambato y su aporte al turismo consciente.

**Grupo objetivo:** Clientes Internos de las Empresas Hoteleras

**Instrucciones:** Por favor responda y marque con una **X** la respuesta que usted considere adecuada. Sírvase proporcionar información verídica basada en sus conocimientos, experiencias y vivencias que permita una investigación e información efectiva.

**Nombre del participante:** \_\_\_\_\_ **Profesión:** \_\_\_\_\_

**Nombre de la empresa:** \_\_\_\_\_

**Género:** Masculino  Femenino  **Edad**  **Etnia**

**Discapacidad especial:** SI  NO

**Cuestionario:**

ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

¿Cree usted que es importante capacitar al personal del área de cocina con el cuidado del ahorro de agua y energía?

Muy importante

Importante

Poco importante

¿Antes de utilizar productos lácteos se verifica las condiciones del paquete y fecha de vencimiento antes de su uso?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

**¿Cada qué tiempo realiza inspecciones para verificar las características de calor, olor, textura y apariencia para cada tipo de alimento?**

Diariamente

Cada 3 días

1 vez a la semana

1 vez al mes

**¿La refrigeración de los productos con los que cuenta la empresa hotelera es?**

Excelente

Muy Buena

Buena

Regular

**¿Cada que tiempo hacen una limpieza profunda en el restaurante?**

Diariamente

Cada 3 días

1 vez a la semana

1 vez al mes

### ÁREA DE ADMINISTRACIÓN.

**¿Señale el porcentaje que reutiliza su empresa con respecto al papel impreso?**

100%

50%

25%

5%

**¿En la empresa utilizan tablonos o pizarras para escribir notas como memorándum para miembros del personal?**

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

**¿Cómo lleva la empresa el proceso de quejas de sus huéspedes?**

Libro de quejas

Buzón de quejas

Tripadvisor

Todas las Anteriores

**¿Qué medidas de ahorro de agua potable utiliza su establecimiento Hotelero?**

Calcule la cantidad de agua consumida por visitante

Motiva a los turistas a participar en el ahorro de agua.

Riega las plantas en las noches.

Todas las Anteriores

**¿Qué tipos de productos biodegradables utiliza la empresa hotelera en el manejo de las aguas servidas?**

Jabón

Shampo

Bolsas

Plásticos

Todas las anteriores

**¿La empresa cuenta con un sistema de aislamiento acústico en aquellas zonas que los requieran?**

Si

No

**ÁREA DE CAMARERÍA Y LAVANDERÍA.**

**¿Cree usted que es importante el cuidado de sus productos de aseo al momento de utilizarlo?**

Muy Importante

Importante

Poco importante

**¿En la empresa que estrategias utilizan para el ahorro de energía?**

Pilas recargables

Paneles solares

Luces led

Luces fosforescente

**¿Cada que tiempo es recomendable girar el colchón para que no se deforme y el gasto de los filos sea parejo?**

Cada día

Cada 15 días

Cada mes

**¿Cada que tiempo es recomendable limpiar las lámparas, focos, tubos o reflectores para lograr un uso más eficiente de la energía?**

Cada 7 días

Cada 15 días

Cada mes

**¿Cómo maneja el hotel los residuos y desechos orgánicos?**

Reciclan

Botan en fundas negras a la basura

**ÁREA DE SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO.**

**¿Cuentan con programas periódicos para el mantenimiento de sus instalaciones y equipos?**

Si

No

**¿Su equipo de trabajo cuenta con uniformes adecuados de acuerdo a las tareas desempeñadas?**

Si

No

**¿El establecimiento dispone de equipos y sistemas de alarmas y extinción de incendios?**

Extintor

Salida de emergencia

Detector de humo

Todas las anteriores

**¿La empresa hotelera cuenta con un plan de contingencia contra riesgos y situaciones de emergencias?**

Si

No

**¿Cómo el personal de la empresa hotelera actuaría frente a un corte de un compañero?**

Lavar con agua oxigenada



Se envuelve en gasa

Llevarle al hospital

**Entrevista para Administrador o gerente.**

¿Considera usted que la estabilidad emocional de los miembros de la empresa afecta en el rendimiento de sus funciones?

¿Está de acuerdo que se realice capacitaciones frecuentes en las diferentes áreas para mejorar la productividad de una manera eficiente y eficaz?

¿Cuál es la importancia de implementar las políticas empresariales en su empresa?

¿Considera usted que es importante la evaluación del desempeño, para la toma de decisiones y encontrar las fortalezas y debilidades dentro del equipo de trabajo?

¿Usted motiva a los turistas a participar en el ahorro de agua y energía?

¿La empresa cuenta con alguna energía Alternativa que beneficie y por ende reduzca costos al hotel?

¿S u empresa ha sido reconocido por alguna institución a nivel nacional por la calidad de servicio que ha brindado?

Gracias por su colaboración.

**ANEXO N° 2 SOLICITUD A LA CAMARA DE TURISMO DE TUNGURAHUA  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**



**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN  
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA**



AMBATO- ECUADOR

Ambato, 19 de Julio del 2016

Ing. Mónica Suarez.

**Presidenta de la Cámara de Turismo de Tungurahua**

Presente.

De mis consideraciones:

Estimada Ingeniera, luego del saludo correspondiente a nombre de la Universidad Técnica de Ambato, a través de la Carrera de Turismo y Hotelería me permito poner en su conocimiento que el señor Ángel Ricardo Pico Guastay con número de cédula 180464719-4, estudiante de décimo semestre de la carrera, realizará el siguiente tema de investigación:

**“BUENAS PRÁCTICAS HOTELERAS COMO APORTE AL DESARROLLO DEL TURISMO CONSCIENTE DEL CANTÓN AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**

En este contexto solicito de la manera más comedida, pueda extender una carta de aceptación, con el objetivo de que el estudiante pueda contribuir y aportar con este trabajo de investigación, que seguramente también contribuirá con los intereses de su institución que usted muy acertadamente dirige.

De esta manera la Universidad Técnica de Ambato, a través de sus estudiantes fomentan y fortalecen la vinculación interinstitucional y contribuyen con su investigación al desarrollo del turismo en la Provincia.

Seguro de contar con su aceptación y apoyo al estudiante en mención, me despido no sin antes expresar mis sentimientos de alta consideración, agradecimiento y estima.

Atentamente.

**Mg. Oscar Abril**

**Coordinador de la Carrera de Turismo y Hotelería.**

ANEXO N° 3 EVIDENCIA DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS EN LA INVESTIGACIÓN

IMAGEN 1



FOTO: INVESTIGADOR  
FUENTE: ENCUESTA

IMAGEN 2



FOTO: INVESTIGADOR  
FUENTE: ENCUESTA

IMAGEN 3



FOTO: INVESTIGADOR

FUENTE: ENCUESTA

IMAGEN 4



FOTO: INVESTIGADOR

FUENTE: ENCUESTA

IMAGEN 5



FOTO: INVESTIGADOR  
FUENTE: ENCUESTA

IMAGEN 6



FOTO: INVESTIGADOR

FUENTE: ENCUESTA

IMAGEN 7



FOTO: INVESTIGADOR

FUENTE: ENCUESTA

IMAGEN 8



FOTO: INVESTIGADOR

FUENTE: ENCUESTA

IMAGEN 9



FOTO: INVESTIGADOR

FUENTE: ENCUESTA

IMAGEN 10



FOTO: INVESTIGADOR

FUENTE: ENCUESTA

IMAGEN 11

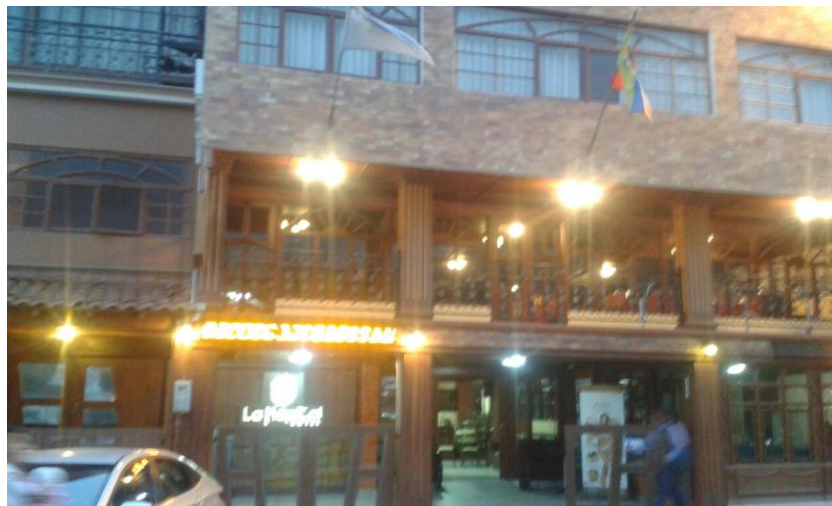


FOTO: INVESTIGADOR  
FUENTE: ENCUESTA

IMAGEN 14



FOTO: INVESTIGADOR  
FUENTE: ENCUESTA





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA**

Presentación de un artículo académico (paper) en lugar del capítulo VI “propuesta” dentro del proyecto de investigación.

**TEMA:**

---

**“TURISMO CONSCIENTE COMO APOORTE AL DESARROLLO DE LA  
ACTIVIDAD HOTELERA”**

---

**AUTOR:** Ángel Ricardo Pico Guastay

**AMBATO – ECUADOR**

**2015 - 2016**

Turismo consciente como aporte al desarrollo de la actividad hotelera

Conscious tourism like contribution to the development of the hotel activity.

Pico Guastay Ángel Ricardo

Melo Fiallos Diego Fernando

[ricardo199217@hotmail.com](mailto:ricardo199217@hotmail.com)

Octubre 2015 – Marzo 2016

## **Resumen**

En el presente artículo académico, se presentara de manera técnica las ideas principales que se desarrollarán entre el turismo consciente y la actividad hotelera. Este tipo de turismo conocido también como turismo verde (Smart voyager) maneja aspectos relevantes de sostenibilidad y sustentabilidad que intervienen en el desarrollo de la actividad hotelera, mediante los siguientes aspectos:

Así mismo se identificará el impacto que genera el cambio de perspectiva en los empresarios, proveedores y clientes.

Para la obtención de resultados se aplicaron métodos como, investigación de campo, observación, y encuesta que permitieron obtener una noción clara de lo que opinan los turistas que visitan los Hoteles de la ciudad de Ambato.

**PALABRAS CLAVE:** turismo consciente, energías alternativas, optimización de recursos, automatización de servicios, desarrollo hotelero.

## **Abstract**

In the present scientific article one will show in a brief way the principal ideas that handle or are understood by conscious tourism also known as green tourism and the most relevant aspects that intervene for the development of the hotel activity. Of the same form will be reported some examples of hotel companies that have adopted a tourism consents in all the areas, likewise there will be identified the impact that generates the change of perspective in the businessmen, suppliers and the clients. For her tension of results methods were applied as, investigation of field, observation, and survey that they allowed to obtain a clear notion of what think the tourists who visit the Hotels of Ambato's city.

KEYWORDS: Conscious tourism, alternative energies, optimization of resources, automation of services, hotel development.

## INTRODUCCIÓN

La industria hotelera ha progresado en los últimos tiempos por el incremento de la demanda en el sector turístico a nivel nacional e internacional, en este sentido el ministerio de turismo señala. En el artículo publicado bajo el título WTM: Ecuador “viendo los resultados” del impulso de la financiación del turismo, en el portal web [www.ttgdigital.com](http://www.ttgdigital.com), señala que en los últimos años Ecuador ha canalizado más fondos en el sector del turismo. “Un incremento de diez veces en el gasto del Gobierno en el turismo está ayudando a Ecuador a reequilibrar su economía más allá del petróleo”.

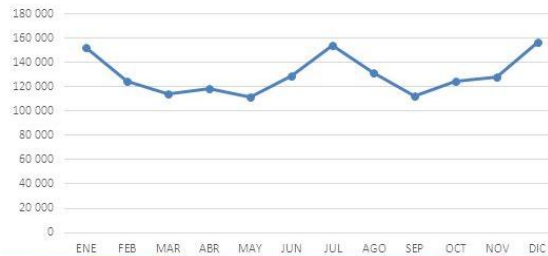
## Indicadores De Turismo En El Ecuador



La Tasa de crecimiento de llegada de turistas al país, entre 2014 y 2013, llegó a un 14%, es decir, se encuentra sobre la media de crecimiento mundial que es del 5% y al 7% de Sudamérica, según la Organización Mundial de Turismo – OMT.

Los meses de mayor afluencia de turistas al Ecuador siguen siendo julio y diciembre en 2014.

llegadas de extranjeros al Ecuador 2014



quito.com.ec

Realizado por: Ángel Pico

Fuente: Sistema Institucional de Indicadores Turísticos SIIT

El presente artículo presentará de manera comprensible, las principales ideas que se entiende por turismo consciente que son las siguientes:

De esta manera crear una cultura de uso eficiente de los recursos naturales que nos brinda la madre naturales, como también la utilización adecuada de los recursos que posee una institución hotelera, esto se lo realizara a travez de la inserción de un Manual de Practicas Hoteleras que servirán de pauta para el desarrollo del turismo y un turismo consciente.

El turismo consciente es un concepto originado inicialmente en Ecuador, se enfoca en la ética, responsabilidad con el medio ambiente, el ámbito turístico y crecimiento personal. Constituye un pacto de convivencia, respeto mutuo y comunión entre los agentes turísticos, uno de los objetivos es mantener armonía entre los recursos, la optimización de los mismos y el cuidado del medio ambiente. Ministerio del Turismo (2011)

Los objetivos del artículo científico son los siguientes: 1. Adoptar una idea clara de lo que significa el turismo consciente o turismo verde, 2. Identificar las nuevas tendencias de la industria hotelera, 3. Relacionar el turismo consciente con la actividad hotelera, 4. Establecer el aporte que el turismo consciente genera en las empresas hoteleras.

## METODOLOGÍA

El presente tema de investigación tubo un enfoque **cualitativo y cuantitativo**, “buenas prácticas hoteleras como aporte al desarrollo del turismo consciente del cantón Ambato provincia de Tungurahua”

Porque a través de estos métodos se obtuvo datos que se refirieron a las cualidades de cada una de las empresas hoteleras, que está inmerso dentro de la investigación, de esta manera se conoció cuáles fueron sus aspectos negativos y positivos en la prestación de los servicios hoteleros; además de conseguir datos estadísticos que permitan tener una idea más clara del número de hoteles que tienen un enfoque a implementar un manual de buenas prácticas hoteleras, de esta manera brindar un excelente servicio a los turistas nacionales y extranjeros en el cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.

La investigación es **documental bibliográfica**: debido al énfasis que se puso al momento de efectuar las debidas indagaciones para de esta manera sustentar nuestras ideas, respetando siempre las autorías de terceros.

**La investigación de campo**: la importancia de utilizar este método es porque aquí se trabajará en un ambiente natural en el que conviven las personas y las fuentes consultadas que este caso seria los turistas, de las que se obtendrán los datos más relevantes, en el caso de la presente investigación se realizará una encuesta de manera directa a los turistas que visitan la ciudad de Ambato.

## MARCO TEÓRICO

### Turismo Consciente

Hay que indicar que el turismo consciente se basa en la sostenibilidad ambiental y cultural, se compromete en practicar la industria del ocio con un bajo impacto sobre el medio ambiente y cultural de la localidad que se visita al mismo tiempo genera ingresos y empleo para la comunidad y población local en donde se realiza este tipo de actividad productiva.

Como turismo consciente está el turismo sostenible basado en un Ecoturismo, el turismo de Aventura, Aviturismo, y otros que se sustentan con el respeto a la naturaleza, que a nuestro criterio es un acierto el enfoque que ha realizado el Ministerio de Turismo de nuestro país. (Miller, P. 2012)<sup>1</sup>

Mediante lo expuesto del autor, cabe mencionar que el turismo consciente, concepto de Ecuador, comprende que el turismo sostenible, está promoviendo la ética y el amor a la práctica turística que tenemos en nuestro país. Si lo practicamos bien podemos generar ingresos económicos y dar empleo al pueblo.

Mientras que para la **Organización Mundial del Turismo**<sup>2</sup> menciona que el Turismo Consciente considera diversos ámbitos de aplicación, entre ellos la protección al consumidor, la responsabilidad corporativa, la protección de la infancia y de los grupos de población más vulnerables, la sostenibilidad cultural y medioambiental, el diálogo entre culturas, así como su visión del turismo como potenciador del desarrollo y de los derechos humanos fundamentales, en línea con los **Objetivos de Desarrollo del Milenio de Naciones Unidas**.

La Ministra de Turismo realiza la siguiente declaración:

---

<sup>1</sup> Miller, P. (2012). Hablando de Turismo Consciente, Vol. 4, núm. 8.

<sup>2</sup> Organización Mundial del Turismo.

“El turismo que queremos desarrollar en el Ecuador es un turismo especializado y no masivo, un turismo responsable y sostenible, que respete el patrimonio tanto natural como cultural. Este tipo de turismo requiere un país, una región, una localidad con identidad, si se la pierde ya no tenemos nada que mostrarnos a nosotros mismos, ni a los demás. Por lo tanto debemos incentivar el rescate, el fomento de las tradiciones y manifestaciones culturales locales, el turismo en el Ecuador está cambiando, la apuesta es que el Ecuador cambie gracias al turismo” (Alcázar, 2001)

Por otra parte (Funes, 2015)<sup>3</sup> menciona que existen nuevos organismos que impulsan este turismo sostenible y es el Plan de Turismo 2020 (PLANDETUR), que constituye un marco de referencia orientador para las acciones en todo el sector con un planteamiento que se sustenta en las relaciones colaborativas y sinergias de los diversos sectores para emprender e innovar con mejores prácticas.

Cabe mencionar que el turismo consciente es una de las herramientas más importantes en nuestro país, porque al actuar bajo la protección del medio ambiente estamos conservando nuestros lugares turísticos, fuentes de ingreso económico a nivel local y nacional. Si cuidamos nuestra naturaleza de la manera más eficiente, tendremos un incremento turismo elevado en los próximos años es por tal motivo que todas las cadenas turísticas deben trabajar conscientemente y aportar al turismo consciente y de esta manera generar una fuente de ingreso fijo en nuestra provincia.

### **Energías alternativas**

(Santamarta , 2004)<sup>4</sup> Bajo la denominación de energías renovables, alternativas o blandas, se engloban una serie de fuentes energéticas que a veces no son nuevas, como la leña o las centrales hidroeléctricas, ni renovables en sentido estricto (geotermia), y que no siempre se utilizan de forma blanda o descentralizada, y su impacto ambiental puede llegar a ser importante, como los embalses para usos hidroeléctricos o los monocultivos de biocombustibles. Actualmente suministran un 20% del consumo mundial (las estadísticas no suelen reflejar su peso real), siendo su potencial enorme, aunque dificultades de todo orden han retrasado su desarrollo en el pasado. Con la excepción de la geotermia, la totalidad de las energías renovables derivan directa o indirectamente de la energía solar. Directamente en el caso de la luz y el calor producidos por la radiación solar, e indirectamente en el caso de las energías eólica, hidráulica, mareas, olas y biomasa, entre otras.

Es importante señalar que la utilización de energías alternativas permitirá reducir coste en los hoteles, porque estamos haciendo uso de fuentes energéticas naturales que nos proporciona la naturaleza. He ahí la importancia de fomentar este tipo de energías.

Por otra parte (Breceda, 2007)<sup>5</sup> indica que la introducción de fuentes de energía renovable se debe complementar con diseños arquitectónicos ambientalmente eficiente. Sin embargo, el desconocimiento de las posibilidades en el campo de la energía renovable se traduce en falta

---

<sup>3</sup> Funes, L. (2015). Análisis del Desarrollo Sostenible del Turismo en el Ecuador desde la Perspectiva de la Economía. *DELOS, Desarrollo Local Sostenible, Vol. 8, N° 24*, 10

<sup>4</sup> Santamarta , J. (2004). Las energías renovables son el futuro. *World Watch, Vol. 25, N°18*, 6.

<sup>5</sup> Breceda, M. (2007). Uso de energía alternativa en los desarrollos turísticos del Caribe, V. 18, N°25. 5.

de cooperación entre arquitectos, ingenieros, consultores, promotores, agentes financieros y gerentes de hoteles. Sin embargo, no debemos olvidar que el nicho de más alto crecimiento y con un perfil de turista con ingresos por arriba del promedio del de los viajantes internacionales es aquel que brinda entornos y comportamientos ambientalmente amigables. Según el **Ministerio de Electricidad y Energía Renovable** menciona el siguiente enunciado: **energía renovable** es aquella que se obtiene de fuentes naturales virtualmente inagotables, ya sea por la inmensa cantidad de energía que contienen, o porque son capaces de regenerarse por medios naturales. Entre las energías renovables se cuentan la eólica, geotérmica, hidroeléctrica, mareomotriz, solar, undimotriz, la biomasa y los biocombustibles.

Cabe mencionar que en el futuro sería importante la utilización de energía renovable o alternativa para de esta manera poder cuidar el medio ambiente. Es por motivo que en años venideros se necesitara contratar profesionales con capacidad de implementar sistemas de energía a través del uso de la energía que nos proporciona el sol. Por ejemplo una de las alternativas que se deberá implantar será:

Luminarias de módulo fotovoltaico.

Sistemas fototérmicos, con el objetivo de calentar el agua a través de colectores solares los mismo que nos pueden proporcionar agua caliente a 80°C y pueden ser utilizados para las albercas de los hoteles.

Otras aplicaciones poco conocidas del aprovechamiento de la energía solar como fuente de cocción son los hornos y las planchas solares.

#### **Luminarias de módulo fotovoltaico**



Realizado por: Ángel Pico

Fuente: Proyecto Fotovoltaico Coop. Chibuleo

#### **Optimización de recursos**

Al hablar de recursos es necesario aclarar que es un tema muy amplio porque nos referimos a un sin número de recursos que se utilizan en una organización hotelera, por ejemplo: recursos tangibles, recursos intangibles y recursos humanos de ahí la importancia en cada uno de ellos para el adecuado desarrollo de las actividades empresariales.

(Cruz, 2001) <sup>6</sup>La definición general de eficiencia como cociente entre recursos necesarios y empleados no plantea ninguna dificultad por cuanto es de uso general en cualquier proceso productivo. Sin embargo, creemos necesario establecer algunas precisiones iniciales para el caso particular que nos ocupa.

“La implementación de toda una estrategia de optimización de costes requiere de un adecuado sistema de control de gestión, de forma que pueda analizarse al detalle la situación actual e identificar las posibles áreas de mejora” (Menéndez, 2010)<sup>7</sup>

El propósito principal de la optimización de los recursos es manejar de la manera más correcta y oportuna la disponibilidad de los mismos. Porque una adecuada utilización contrarrestara beneficios económicos para la empresa, lo cual beneficia a todos quienes laboran en la misma. Uno de los recursos que se debe tener mucha importancia es el talento humano porque sin él, las actividades hoteleras no se podrían desarrollar, es por eso que debe estar siempre en capacitación para de esta manera rendir al 100% en las actividades encomendadas.

En términos generales (Castro, 2012)<sup>8</sup> indica que el talento humano es la piedra angular para propiciar desde las “nuevas lógicas” empresariales respuestas a las necesidades de cambios en el comportamiento de la relación binomial oferta-demanda en los hoteles dedicados a la gestión y producción de servicios puros basados en las personas. Por esta razón se necesitan gestores concienzudos, éticos, motivados, capacitados y comprometidos con la satisfacción de los clientes internos y externos.

Por otra parte (Domínguez , 2006)<sup>9</sup> menciona que la finalidad principal de muchas empresas es desarrollar nuevos procesos y productos o la mejora continua de estos. La calidad global de los productos está representada por muchas características de interés, y estas a la vez, están en función de un conjunto de factores de control. Para obtener el valor de respuesta de esas características se recurre a una estrategia experimental. El tipo de diseño que se utiliza, involucra los factores de interés con el fin de encontrar la combinación que corresponda de la mejor manera a todas las características. A este proceso se le conoce como un diseño de optimización multi-respuesta en la que las características de interés se definen como respuesta múltiple.

Para terminar con este tema podemos manifestar que cada recurso disponible en una empresa debe ser utilizado al 100% para de esta manera ser eficientes en el desarrollo de los distintos procesos que se suscitan y así cumplir con las metas y objetivos planteados por la empresa.

### **Automatización de servicios**

(Queipo & Marquéz, 2002)<sup>10</sup> La Modernización del Servicio Hotelero se expresa en la necesidad de mejorar los procesos, la organización del trabajo, las redes de información, entre otros, para lograr su supervivencia en un mercado globalizado. Si antes la mayoría de lo

---

<sup>6</sup> Cruz, J. (2001). Sobre la eficiencia, el uso sostenible del recurso del agua y la gestión del territorio. *Revista de Estudios sobre Despoblación y Desarrollo Rural*, N°23, 7.

<sup>7</sup> Menéndez, B. (2010). Optimización de recursos de costes en la gestión hotelera. *Informe Hoteles & Resort*, N° 4, 19

<sup>8</sup> Castro, L. (2012). Formación y desarrollo de competencias gerenciales para los gestores hoteleros, Vol. 28, N° 48. 2.

<sup>9</sup> Domínguez , J. (2006). Optimización simultánea para la mejora continua y reducción de costos en procesos, Vol. 2, N° 4. 3

<sup>10</sup> Queipo , B., & Marquéz, Y. (2002). La diversificación y automatización de los servicios: Caso hotelero. Vol. 4, N° 3. 3.

hoteles eran de propiedad individual o formaban parte de una pequeña cadena regional, los gerentes para obtener información establecían contacto con las personas, observándolas y haciéndoles preguntas. Ahora, cuando los hoteles adquieren un nivel nacional o internacional, requieren redes de información más sofisticada a fin de obtener datos actualizados de los mercados más grandes y distantes, para saber cómo sus clientes responden ante diferentes servicios y estímulos, para poder así tomar las decisiones más pertinentes y lograr ser competitivos.

“La gestión de la calidad puede jugar un papel relevante en el sector turístico para poder mantener y mejorar su competitividad a nivel internacional.” (Tari, 2012)<sup>11</sup>

De esta manera podemos indicar que en la actualidad las cadenas hoteleras deben estar en constante diversificación y automatización de sus servicios para ser competitivos. Esto indica que los gerentes de hoteles deben planificar de la manera más idónea los proyectos de modernización y brindar siempre el seguimiento respectivo. En términos generales podemos manifestar que para que un hotel tenga una gran acogida por el turista siempre debe estar en constante cambio y haciendo uso de los recursos tecnológicos.

(Crespi, 2001)<sup>12</sup> La utilización de la tecnología de la Información incide en la mejora de la calidad en sus dos vertientes: por un lado, produciendo ahorro de costes y optimizando los procesos, lo que redundará en la mejora de la gestión; por otro lado la aplicación de estas tecnologías posibilita la prestación del servicio en mejores condiciones y la incorporación de nuevos servicios, lo que redundará en la mayor satisfacción del cliente.

(Gémar, 2013)<sup>13</sup> El presente estudio se centra en cadenas hoteleras. Lo dicho de innovación y tecnología es aplicable a todos los hoteles, sean o no de cadena. Hablamos sobre todo de internacionalización ya que innovación en los servicios da en todas estas cadenas y tecnología, es usada de manera generalizada en ellas, es más, alguna de las soluciones tecnológicas de gestión todavía resultan caras para la PYME turística; nos referimos a:

PMS (programas de gestión) avanzados

CRM (Customer Relationship Management) con software para gestionar la administración de la relación con clientes

CRM social para gestionar las redes sociales

Channel Manager, para manejar y controlar los canales de distribución. Esta es una de las operaciones más intensas que encontramos en la industria hotelera hoy en día. Hace falta mucho tiempo para actualizar disponibilidad y tarifas, en los portales canales de distribución hotelera online, pues todos tienen una extranet diferente.

Con respecto a la utilización de redes sociales como Facebook o Twitter como herramientas de comunicación y de comercialización, si bien todavía no hay certezas de su efectividad, lo que sí parece claro es que su uso denota querer estar en la vanguardia tanto en innovación comercial en este caso como en tecnológica, buscando siempre nuevos caminos de comunicación y comercialización.

Como señalan (Pla & León, 2008): la propia complejidad de la globalización indica que son múltiples los factores que han influido en él y que se pueden agrupar en tres conjuntos de factores

---

<sup>11</sup> Tari, J. (2012). Calidad y rentabilidad. Análisis del certificado Q en las cadenas hoteleras. Vol. 6. 3.

<sup>12</sup> Crespi, R. (2001). Las tecnologías de la información y el sector servicios. N° 340 . 5.

<sup>13</sup> Gémar, C. (2013). Retos estratégicos de la industria hotelera española del XXI: Horizonte 2020 en países emergentes. Vol. 9, N°9. 16



Liberalización de los flujos comerciales, financieros y de inversión.

Desarrollo tecnológico: tecnologías de la información y las telecomunicaciones, y evolución de los medios de transporte.

Internacionalización de las empresas

Por lo tanto podemos concluir que una de las estrategias más importante hoy en la actualidad es el marketing publicitario efectuado a través de los diferentes medio de comunicación por medio del internet. Cabe mencionar que el desarrollo tecnológico se ha convertido en la primera fuente de ventas en el ámbito hotelero, porque a través de ella muchos negocios se han desarrollado e incrementado su nivel de ingresos. En este sentido es de vital importancia la responsabilidad que ponen los gerentes o representantes legales a publicar información sobre sus ofertas hoteleras.

### **Desarrollo hotelero**

De acuerdo (Aguilar, 2013)<sup>14</sup> El turismo en Ecuador, y en especial el sector hotelero aporta significativamente a la economía del país por la generación de consumo interno. Este crecimiento se ha manifestado en los dos primeros trimestres del 2012, en donde ésta industria creció del 23,9 % y 21 % respectivamente, con relación al año anterior, según un reporte del Banco Central del Ecuador. Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, (INEC) en Ecuador existen 1 000 establecimientos hoteleros, hasta el 2007.

Por estas razones (Tapia , 2015)<sup>15</sup> señala que el turismo se volvió una prioridad nacional. Todos los ministerios tienen dentro de sus líneas estratégicas el turismo. Vemos los resultados, en llegadas el Ecuador creció tres veces más rápido que el promedio mundial y dos veces más rápido que en la región", dijo Naranjo en el marco del South American Hotel & Tourism Investment Conference (Sahic), que se desarrolló en Lima del 28 al 29 de septiembre del 2015.

Es importante destacar que el turismo se ha convertido en un ingreso importante para el crecimiento económico de nuestro país, según las aclaraciones anteriores que se visualizan. De esta forma podemos indicar que para que haya un incremento en los próximos años es recomendable que Estado trabaje de la mano con propietarios de sitios turísticos para así mejorar los mismo e incentivar al turista a que visite Ecuador y sobre todo la provincia de Tungurahua que posee un sin número de sitios agradable para el turista nacional e internacional.

(Bigné & Salvador, 1992)<sup>16</sup>El factor más importante para el desarrollo del hotel es la formación. Junto a él destacan en cuanto a importancia el resto de cuestiones sugeridas y que abarcan factores relacionados con los apoyos de la Administración en distintos aspectos y acciones relacionadas con el marketing. Las primeras son más importantes para los hoteles de menor tamaño y de ámbito familiar, mientras que los factores de marketing son más importantes para los hoteles de mayor tamaño y para los que pertenecen a cadenas.

Es importante destacar que para un adecuado desarrollo hotelero siempre el talento humano debe estar en constante capacitación, para brindar servicios de excelencia al turista. El talento

---

<sup>14</sup> Aguilar, J. (2013). El sector hotelero en el Ecuador oportunidades de crecimiento . *La Barra*, 5.

<sup>15</sup> Tapia , E. (2015). Siete datos claves sobre el desarrollo turístico de Ecuador. *Lideres* , 20.

<sup>16</sup> Bigné, E., & Salvador, M. (1992). Empresa hotelera Española: Factores de desarrollo. N° 10. 14.

humano es la primera base de un negocio debido a que sus conocimientos harán que se desarrolló de una manera efectiva la empresa hotelera. De esta forma es importante que los directivos de las empresas hoteleras en su presupuesto anual inserten una partida para las capacitaciones del talento humano que labora en la institución en las diferentes áreas.

## Resultados y discusión

Pregunta N°1 ¿Cree usted que es importante capacitar al personal del área de cocina con el cuidado del ahorro de agua y energía?

Muy importante

Importante

Poco importante

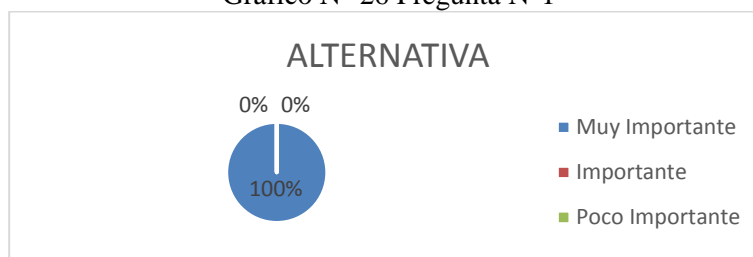
Tabla N° 1 Tabulación pregunta N°1

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Importante	12	100%
Importante	0	0%
Poco Importante	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

Gráfico N° 26 Pregunta N°1



Fuente: Encuesta

Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

Del total de encuestados el 100% considera que es importante la capacitación al personal para el cuidado y ahorro tanto del agua como energía.

La capacitación al personal en el área de cocina es muy importante porque ayuda a minimizar los costos y por ende aumenta la productividad, también de esta manera se contribuye al medio ambiente.

Pregunta N°2 ¿Antes de utilizar productos lácteos se verifica las condiciones del paquete y fecha de vencimiento antes de su uso?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

Tabla N° 4 Tabulación pregunta N°2

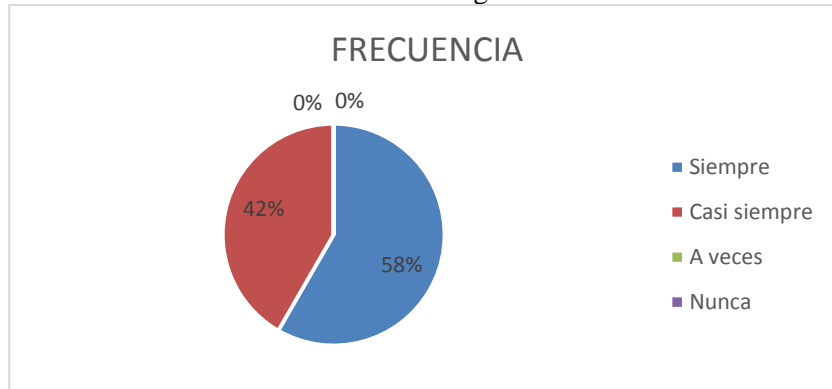
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	7	58%
Casi siempre	5	42%

A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

Gráfico N° 10 Pregunta N°2



Fuente: Encuesta

Elaborado por: PICO, Ángel (2016)

El 58% de los encuestados mencionan que siempre verifican el producto lácteo antes de utilizar y el 42% lo hace casi siempre.

La revisión de las fechas de caducidad en los productos lácteos debe ser muy importante porque se evita de esta manera inconvenientes con los clientes, debido a que estos artículos son utilizados en la preparación de alimentos.

### Conclusión

El turismo como fuente de ingreso debe proporcionar responsabilidad en todos los ámbitos empresariales, en este sentido es importante que cada una de las cadenas hoteleras proporcione un turismo consciente para garantizar el uso adecuado de los recursos naturales y así brindar servicios de calidad a los visitantes.

La metodología que fue puesta en consideración en este tema de investigativo debe servir de pauta para que los diferentes hoteles garanticen la comodidad del cliente y sobre todo ayuden al incremento económico del país. Una iniciativa para crear un turismo consciente es la implementación de un Manual de Buenas Prácticas Hoteleras ya que el mismo nos enseñará la manera correcta de realizar las diferentes actividades que se desarrollan en este ámbito.

El desarrollo turístico dependerá de las estrategias que inserte los directivos en las cadenas hoteleras. Esto indica que siempre los servicios de turismo deben estar en constante cambio para estar a la vanguardia de la competitividad, cabe señalar la importancia de visualizarnos a tener un turismo consciente y clientes satisfechos por los servicios que recibieron.

## Bibliografía

- Aguilar, J. (2013). El sector hotelero en el Ecuador oportunidades de crecimiento . *La Barra*, 5.
- Bigné, E., & Salvador, M. (1992). Empresa hotelera Española: Factores de desarrollo. N° 10. 14.
- Breceda, M. (2007). Uso de energía alternativa en los desarrollos turísticos del Caribe, V. 18, N°25. 5.
- Castro, L. (2012). Formación y desarrollo de competencias gerenciales para los gestores hoteleros, Vol. 28, N° 48. 2.
- Crespi, R. (2001). Las tecnologías de la información y el sector servicios. N° 340 . 5.
- Cruz, J. (2001). Sobre la eficiencia, el uso sostenible del recurso del agua y la gestión del territorio. *Revista de Estudios sobre Despoblacion y Desarrollo Rural*, N°23, 7.
- Domínguez , J. (2006). Optimización simultanea para la mejora continua y reducción de costos en procesos, Vol. 2, N° 4. 3.
- Funes, L. (2015). Análisis del Desarrollo Sostenible del Turismo en el Ecuador desde la Perspectiva de la Economía. *DELOS, Desarrollo Local Sostenible*, Vol. 8, N° 24, 10.
- Gémar, C. (2013). Retos estratégicos de la industria hotelera española del XXI: Horizonte 2020 en países emergentes. Vol. 9, N°9. 16.
- Menéndez, B. (2010). Optimización de recursos de costes en la gestión hotelera. *Informe Hoteles & Resort*, N° 4, 19.
- Miller, P. (2012). *Hablando de Turismo Consciente*, Vol. 4, núm.8.
- Pla, J., & León, F. (2008). *Dirección de empresas internacionales*. Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Queipo , B., & Marquéz, Y. (2002). La diversificación y automatización de los servicios: Caso hotelero. Vol. 4, N° 3. 3.
- SANMARTIN, R. (2001). *Etnografía de los Valores*. Madrid: Universidad de Salamanca.
- Santamarta , J. (2004). Las energías renovables son el futuro. *World Watch*, Vol. 25, N°18, 6.
- Tapia , E. (2015). Siete datos claves sobre el desarrollo turístico de Ecuador. *Lideres* , 20.
- Tari, J. (2012). Calidad y rentabilidad. Análisis del certificado Q en las cadenas hoteleras. Vol. 6. 3.