



# **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL**

**FACULTAD DE HOSPITALIDAD Y SERVICIO**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA**

**“EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO EN  
HOSTALES Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO LOCAL EN EL SECTOR  
DE LA FLORESTA, DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”**

**AUTOR: NADIA NATALIA PALACIOS BOWEN**

**DIRECTOR: ING. MARIA DE LOURDES LARREA, MSG**

**QUITO-ECUADOR**

**DICIEMBRE 2016**

## **DERECHOS DE AUTOR**

© Universidad Tecnológica Equinoccial. 2016

Reservados todos los derechos de reproducción.

## AUTORÍA

Yo, Nadia Natalia Palacios Bowen Autor de la tesis denominada “Evaluación del desempeño del servicio de alojamiento en Hostales y su impacto en el desarrollo local en el sector de la Floresta, Distrito Metropolitano de Quito”, dejo en constancia que este trabajo de titulación es de mi exclusiva autoría y siendo así me responsabilizo de la información proporcionada en el presente documento.



---

Nadia Natalia Palacios Bowen

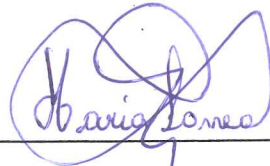
C.I: 1721743498

Autor

## CERTIFICACIÓN

Certifico que bajo mi dirección la presente tesis ha sido realizada en su totalidad por:

Nadia Natalia Palacios Bowen



---

Ing. María de Lourdes Larrea. Mgt

Directora del Trabajo de Titulación

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a mis padres por su dedicación, paciencia, y amor que me han brindado a lo largo del transcurso de mi carrera, ellos son el pilar más importante en mi vida.

A mi madre por ser el motor fundamental en mi vida, por ser una mujer luchadora mi admiración total para ella, por ser mi amiga, mi consejera y por apoyarme en los momentos buenos y malos.

A mi padre por estar pendiente de mí, por ser mi ejemplo a seguir y no dejarme sola en ningún momento.

A mi hija porque ella es mi fortaleza y mi calma en los momentos difíciles, que con su sonrisa y sus ocurrencias ilumina mis días.

A mi esposo por haber tenido la paciencia para aguantarme en este tiempo y por brindarme su ayuda en el desarrollo de mi tesis.

Nadia Palacios

## **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada primeramente a Dios porque nunca me abandona, sin él nada es posible.

A mis padres que con su esfuerzo y cariño me han apoyado hasta el final de mi carrera por que han sido mi guía para lograr mis metas.

A mi hija porque todo lo que hago es por ella, todo sacrificio vale la pena.

Nadia Palacios

## FORMULARIO DE REGISTRO BIBLIOGRÁFICO

### PROYECTO DE TITULACIÓN

DATOS DE CONTACTO	
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1721743498
APELLIDO Y NOMBRES:	PALACIOS BOWEN NADIA NATALIA
DIRECCIÓN:	Vaca de Castro y Simón Cárdenas blq.4 depar 3B
EMAIL:	nadia_5pbowen@hotmail.com
TELÉFONO FIJO:	2595677
TELÉFONO MOVIL:	0990465083

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO EN HOSTALES Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO LOCAL EN EL SECTOR DE LA FLORESTA, DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”
AUTOR O AUTORES:	PALACIOS BOWEN NADIA NATALIA
FECHA DE ENTREGA DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:	DICIEMBRE 2016
DIRECTOR DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:	MGT. María De Lourdes Larrea
PROGRAMA	PREGRAD <input checked="" type="checkbox"/> POSGRAD <input type="checkbox"/>
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA
RESUMEN: Mínimo 250 palabras	<p>Este proyecto de titulación tiene como finalidad evaluar el desempeño del servicio de alojamiento y su impacto en el desarrollo local de los hostales del sector de La Floresta.</p> <p>Este trabajo está basado en las Normas ISO 9000, con el propósito de evaluar la calidad del servicio y atención al cliente en los</p>

hostales de esta zona. Los impactos ambientales que causan las maquinarias, químicos, entre otros factores que provocan el calentamiento global.

Para el avance de esta investigación se aplicó la metodología exploratoria, y descriptiva para un estudio más profundo del proyecto; con este análisis se aplicó los métodos de investigación que son: método inductivo-deductivo, analítico sintético, cuantitativo, cualitativo, también se realizó dos técnicas de investigación que son: observación y cuestionario en el sector de la Floresta.

El cuestionario fue elaborado con variables precisas y concisas, a continuación se comprobó su confiabilidad con el Coeficiente de Alfa de Cronbrach. Se utilizó y aplicó la mencionada encuesta de escala Likert, a un censo de hostales que se realizó en el sector de la Floresta. El cuestionario se aplicó a diez hostales, siendo válidos todos los establecimientos. Los resultados tabulados fueron generados con la ayuda de los programas SPSS 23.0 (versión 23) y Microsoft Excel.

Se generaron algunos gráficos y tablas que indican las variables más significativas en el área de alojamiento y los impactos medioambientales con un orden jerárquico, sabiendo la información precisa de cada establecimiento, evaluando el desempeño y



	la calidad del servicio que ofrecen los hostales.
<b>ABSTRACT:</b>	<p>This project aims to evaluate the performance of the accommodation service and its impact on the local development of hostels in the sector of La Floresta.</p> <p>This work is based on ISO 9000 standards with the purpose of evaluating the quality of service and customer service in the hostels of this area. The environmental impacts caused by machinery, chemicals and other factors that cause global warming.</p> <p>For the advancement of this research was applied the exploratory, and descriptive methodology for a deeper study of the project; with this analysis we applied the research methods that are: inductive-deductive method, synthetic analytical, quantitative, qualitative, we also performed two research techniques that are: observation and questionnaire in La Floresta sector.</p> <p>The questionnaire was elaborated with precise and concise variables, then its reliability was verified with the Cronbrach Alpha Coefficient. The Likert scale survey was used and applied to a census of hostels in La Floresta sector. The questionnaire was applied to ten hostels, being valid all establishments. The tabulated results were processed were generated with the help of</p>

	<p>programs SPSS 23.0 (version 23) and Microsoft Excel.</p> <p>Some graphs and tables were generated which indicate the most significant variables in the area of accommodation and the environmental impacts with a hierarchical order, knowing the precise information of each establishment, evaluating the performance and the quality of the service offered by the hostels.</p>
<p><b>KEYWORDS</b></p>	<p>Evaluación del desempeño          Evaluate the performance          Alojamiento en Hostales          Accomodation on Hostels          Impacto en el desarrollo local          Impact on the local development          Sector de la Floresta</p>

Se autoriza la publicación de este Proyecto de Titulación en el Repositorio Digital de la Institución.

F: \_\_\_\_\_ 

PALACIOS BOWEN NADIA NATALIA

1721743498

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, PALACIOS BOWEN NADIA NATALIA, CI: 1721743498 autor/a del proyecto titulado: (**“Evaluación del desempeño del servicio de alojamiento en Hostales y su impacto en el desarrollo local en el sector de la Floresta, Distrito Metropolitano de Quito”**) previo a la obtención del título de **Ingeniera en Administración Hotelera** en la Universidad Tecnológica Equinoccial.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las Instituciones de Educación Superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la BIBLIOTECA de la Universidad Tecnológica Equinoccial a tener una copia del referido trabajo de graduación con el propósito de generar un Repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Quito, 15 de Diciembre de 2016

f: \_\_\_\_\_ 

PALACIOS BOWEN NADIA NATALIA

1721743498

## ÍNDICE GENERAL

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
I.I Enunciado del problema.....	1
II. JUSTIFICACIÓN.....	2
III. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
Objetivo General:.....	3
Objetivos Específicos:.....	3
IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
Tipos de Investigación.....	4
Método de Investigación.....	4
Técnicas de Investigación.....	5
Observación.....	6
CAPITULO 1.....	7
1. VALORACION DEL DESEMPEÑO DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO LOCAL.....	7
1.1 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO EN ALOJAMIENTO Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO LOCAL.....	7
1.1.1 DEFINICIONES GENERALES.....	7
Evaluación del Desempeño:.....	7
Normas ISO 9001:.....	7
Evaluación de los clientes:.....	7
Administración del desempeño:.....	8
Objetivos de la evaluación del desempeño:.....	8
Beneficios de la evaluación del desempeño:.....	8
Benchmarking:.....	8
Ventajas del Benchmarking:.....	9
El personal y la calidad.....	9
Servicio y Calidad un enfoque convergente.....	10
Los recursos humanos y el servicio.....	10
Criterios básicos para la cultura de servicio.....	10
Marketing de servicios.....	11
Servicio al cliente.....	11
Servicio con calidad.....	11
Importancia del cliente.....	12
1.1.2 VARIABLES PARA LA VALORACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO.....	12
1.2 MARCO CONCEPTUAL.....	13
1.3 MARCO LEGAL.....	15
1.3.1 LEY DE TURISMO:.....	15
REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO (2015).....	15
1.3.2 REQUISITOS OBLIGATORIOS.....	16
1.3.3 CLASIFICACIÓN Y CATEGORIZACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO.....	16
1.3.4 REQUISITOS OBLIGATORIOS, DE CATEGORIZACIÓN Y DISTINTIVOS.....	17

<b>ÁREAS DE CLIENTES</b> .....	20
1.3.5 REQUIRIMIENTOS POR CATEGORÍA HOSTALES (HS) .....	22
Requerimientos de infraestructura: .....	22
<b>ÁREAS DE CLIENTES</b> .....	22
1.4. ASPECTOS A EVALUAR EN EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO .....	23
1.4.1. Atención al cliente. ....	23
1.4.2. Quejas y sugerencias. ....	24
1.4.3 Seguridad al cliente. ....	24
1.4.4. Limpieza y mantenimiento de equipos.....	24
1.4.5. Impactos ambientales. ....	24
1.4.6. Costo. ....	24
1.4.7. Edificación del establecimiento. ....	24
1.4.8. Localización del lugar. ....	25
1.4.9. Establecimiento reconocido. ....	25
1.5 CALIDAD DEL SERVICIO EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO HOTELERO .....	25
Calidad de los servicios turísticos y hoteleros. ....	25
1.6. LA GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE .....	27
1.6.1 BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES PARA EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO.....	28
1.6.2 IMPACTOS AMBIENTALES .....	29
PERMISOS .....	30
CAPÍTULO 2 .....	31
<b>APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS EN LOS HOSTALES EN EL SECTOR DE LA FLORESTA</b> .....	31
2.1 ANTECEDENTES .....	31
2.1.1 EVOLUCIÓN DEL BARRIO.....	31
2.1.2 INSTRUMENTOS DE ESTUDIO .....	32
2.1.2.1. CUESTIONARIO .....	32
Objetivo del cuestionario: .....	32
Estructura del cuestionario:.....	33
Escala de Likert.....	33
Clúster .....	34
CAPÍTULO 3 .....	35
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b> .....	35
3.1. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL INDICADOR IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS.....	35
IMPACTOS DE LA IMPORTANCIA .....	51
Declaración Medioambiental .....	51
3.2 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL INDICADOR APLICACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS. ....	66
IMPACTOS DE LA APLICACIÓN.....	80
DECLARACION MEDIAMBIENTAL .....	80
3.3. CÁLCULO DEL INDICADOR IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS.....	93
3.4 CÁLCULO DEL INDICADOR APLICACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS. ....	113

COBERTURA INTERNA ALTA .....	113
COBERTURA INTERNA MEDIA ALTA .....	117
COBERTURA INTERNA MEDIA BAJA .....	121
COBERTURA INTERNA BAJA .....	123
CONCLUSIONES .....	125
RECOMENDACIONES .....	126
Bibliografía .....	127
ANEXOS .....	129
ANEXO 1 .....	129
ANEXO 2 .....	130
HOSTALES SECTOR LA FLORESTA, CIUDAD DE QUITO .....	130
ANEXO 3 .....	135
CUESTIONARIO EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO .....	135
ANEXO 4 .....	143
TARJETAS DE PRESENTACIÓN DE LOS HOSTALES .....	143

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA 1. 1. PUNTOS DE REFERENCIA BENCHMARKING</b> .....	9
<b>FIGURA 1. 2. CALIDAD EN EL SERVICIO</b> .....	27

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO 1. 1. IMPORTANCIA DENDOGRAMA ATENCIÓN AL CLIENTE</b> .....	36
<b>GRÁFICO 1. 2. IMPORTANCIA CLÚSTER ATENCIÓN AL CLIENTE</b> .....	36
<b>GRÁFICO 1. 3. IMPORTANCIA DENDOGRAMA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN</b> ....	37
<b>GRÁFICO 1. 4. IMPORTANCIA CLÚSTER GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN</b> .....	38
<b>GRÁFICO 1. 5. IMPORTANCIA DENDOGRAMA INVESTIGACIÓN DE MERCADO</b> .....	39
<b>GRÁFICO 1. 6. IMPORTANCIA CLÚSTER INVESTIGACIÓN DE MERCADO</b> .....	39
<b>GRÁFICO 1. 7. IMPORTANCIA DENDOGRAMA PLATAFORMAS DE APLICACIÓN DE TECNOLOGÍA</b> .....	40
<b>GRÁFICO 1. 8. IMPORTANCIA CLÚSTER PLATAFORMAS DE APLICACIÓN DE TECNOLOGÍA</b> .....	40
<b>GRÁFICO 1. 9. IMPORTANCIA DENDOGRAMA SEGURIDAD AL CLIENTE Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE</b> .....	41
<b>GRÁFICO 1. 10. IMPORTANCIA CLÚSTER SEGURIDAD AL CLIENTE Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE</b> .....	42
<b>GRÁFICO 1. 11. IMPORTANCIA DENDOGRAMA PROCESO PRODUCTIVO EN RESTAURANTE</b> .....	42
<b>GRÁFICO 1. 12. IMPORTANCIA CLÚSTER PROCESO PRODUCTIVO EN RESTAURANTES</b> .....	43
<b>GRÁFICO 1. 13. IMPORTANCIA DENDOGRAMA GESTIÓN LOGÍSTICA Y DE OPERACIONES</b> .....	44
<b>GRÁFICO 1. 14. IMPORTANCIA CLÚSTER GESTIÓN LOGÍSTICA Y DE OPERACIONES</b> .....	44
<b>GRÁFICO 1. 15. IMPORTANCIA DENDOGRAMA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b> .....	45
<b>GRÁFICO 1. 16. IMPORTANCIA CLÚSTER GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b> .....	46
<b>GRÁFICO 1. 17. IMPORTANCIA DENDOGRAMA PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b> .....	47
<b>GRÁFICO 1. 18. IMPORTANCIA CLÚSTER PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b> .....	47
<b>GRÁFICO 1. 19. IMPORTANCIA DENDOGRAMA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL Y FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b> .....	48
<b>GRÁFICO 1. 20. IMPORTANCIA CLÚSTER MOTIVACIÓN DEL PERSONAL Y FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b> .....	49
<b>GRÁFICO 1. 21. IMPORTANCIA DENDOGRAMA GESTIÓN DE APROVISIONAMIENTO</b> .....	50
<b>GRÁFICO 1. 22. IMPORTANCIA CLÚSTER GESTIÓN DE APROVISIONAMIENTO</b> .....	50
<b>GRÁFICO 1. 23. IMPORTANCIA DENDOGRAMA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL, ATENCIÓN AL HOMBRE Y POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL</b> .....	51
<b>GRÁFICO 1. 24. IMPORTANCIA CLÚSTER GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL, ATENCIÓN AL HOMBRE Y POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL</b> .....	52
<b>GRÁFICO 1. 25. IMPORTANCIA DENDOGRAMA USO DEL AGUA</b> .....	53
<b>GRÁFICO 1. 26. IMPORTANCIA CLÚSTER USO DEL AGUA</b> .....	53
<b>GRÁFICO 1. 27. IMPORTANCIA DENDOGRAMA PORTADORES ENERGÉTICOS Y CALIDAD DEL AIRE</b> .....	54
<b>GRÁFICO 1. 28. IMPORTANCIA CLÚSTER PORTADORES ENERGÉTICOS Y CALIDAD DEL AIRE</b> .....	55
<b>GRÁFICO 1. 29. IMPORTANCIA DENDOGRAMA RUIDOS Y VIBRACIONES</b> .....	56
<b>GRÁFICO 1. 30. IMPORTANCIA CLÚSTER RUIDOS Y VIBRACIONES</b> .....	56
<b>GRÁFICO 1. 31. IMPORTANCIA DENDOGRAMA RESIDUALES LÍQUIDOS Y RESIDUOS SÓLIDOS</b> .....	57
<b>GRÁFICO 1. 32. IMPORTANCIA CLÚSTER RESIDUALES LÍQUIDOS Y RESIDUOS SÓLIDOS</b> .....	58
<b>GRÁFICO 1. 33. IMPORTANCIA DENDOGRAMA PRODUCTOS QUÍMICOS, COMBUSTIBLES, LUBRICANTES Y ÁREAS VERDES</b> .....	59
<b>GRÁFICO 1. 34. IMPORTANCIA CLÚSTER PRODUCTOS QUÍMICOS, COMBUSTIBLES, LUBRICANTES Y ÁREAS VERDES</b> .....	59
<b>GRÁFICO 1. 35. IMPORTANCIA DENDOGRAMA POLÍTICA DE COMPRAS Y USO DE PRODUCTOS</b> .....	60
<b>GRÁFICO 1. 36. IMPORTANCIA CLÚSTER POLÍTICA DE COMPRAS Y USO DE PRODUCTOS</b> .....	60
<b>GRÁFICO 1. 37. IMPORTANCIA DENDOGRAMA CONDICIONES HIGIÉNICAS Y DRENAJE PLUVIAL</b> .....	61
<b>GRÁFICO 1. 38. IMPORTANCIA CLÚSTER CONDICIONES HIGIÉNICAS Y DRENAJE PLUVIAL</b> .....	62
<b>GRÁFICO 1. 39. IMPORTANCIA DENDOGRAMA CONDICIONES DEL MEDIO AMBIENTE LABORAL</b> .....	62
<b>GRÁFICO 1. 40. IMPORTANCIA CLÚSTER CONDICIONES DEL MEDIO AMBIENTE LABORAL</b> .....	63

<b>GRÁFICO 1. 41. IMPORTANCIA DENDOGRAMA RESULTADOS CIENTÍFICOS-TÉCNICOS Y PROMOCIÓN DE VALORES CULTURALES, NATURALES E HISTÓRICOS</b> .....	64
<b>GRÁFICO 1. 42. IMPORTANCIA CLÚSTER RESULTADOS CIENTÍFICOS-TÉCNICOS Y PROMOCIÓN DE VALORES CULTURALES, NATURALES E HISTÓRICOS</b> .....	64
<b>GRÁFICO 1. 43. IMPORTANCIA DENDOGRAMA EDUCACIÓN, INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN AMBIENTAL</b> .....	65
<b>GRÁFICO 1. 44. IMPORTANCIA CLÚSTER EDUCACIÓN, INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN AMBIENTAL</b> .....	65
<b>GRÁFICO 1. 45. APLICACIÓN DENDOGRAMA ATENCIÓN AL CLIENTE</b> .....	67
<b>GRÁFICO 1. 46. APLICACIÓN CLÚSTER ATENCIÓN AL CLIENTE</b> .....	67
<b>GRÁFICO 1. 47. APLICACIÓN DENDOGRAMA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN</b> .....	68
<b>GRÁFICO 1. 48. APLICACIÓN CLÚSTER GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN</b> .....	69
<b>GRÁFICO 1. 49. APLICACIÓN DENDOGRAMA INVESTIGACIÓN DE MERCADO</b> .....	70
<b>GRÁFICO 1. 50. APLICACIÓN CLÚSTER INVESTIGACIÓN DE MERCADO</b> .....	70
<b>GRÁFICO 1. 51. APLICACIÓN DENDOGRAMA PLATAFORMAS DE APLICACIÓN DE TECNOLOGÍA</b> .....	71
<b>GRÁFICO 1. 52. APLICACIÓN CLÚSTER PLATAFORMAS DE APLICACIÓN DE TECNOLOGÍA</b> .....	71
<b>GRÁFICO 1. 53. APLICACIÓN DENDOGRAMA SEGURIDAD AL CLIENTE Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE</b> .....	72
<b>GRÁFICO 1. 54. APLICACIÓN CLÚSTER SEGURIDAD AL CLIENTE Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE</b> .....	73
<b>GRÁFICO 1. 55. APLICACIÓN DENDOGRAMA PROCESO PRODUCTIVO EN RESTAURANTES</b> .....	73
<b>GRÁFICO 1. 56. APLICACIÓN CLÚSTER PROCESO PRODUCTIVO EN RESTAURANTES</b> .....	74
<b>GRÁFICO 1. 57. APLICACIÓN DENDOGRAMA GESTIÓN LOGÍSTICA Y DE OPERACIONES</b> .....	74
<b>GRÁFICO 1. 58. APLICACIÓN CLÚSTER GESTIÓN LOGÍSTICA Y DE OPERACIONES</b> .....	75
<b>GRÁFICO 1. 59. APLICACIÓN DENDOGRAMA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b> .....	76
<b>GRÁFICO 1. 60. APLICACIÓN CLÚSTER GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b> .....	76
<b>GRÁFICO 1. 61. APLICACIÓN DENDOGRAMA PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b> .....	77
<b>GRÁFICO 1. 62. APLICACIÓN CLÚSTER PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b> .....	77
<b>GRÁFICO 1. 63. APLICACIÓN DENDOGRAMA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL Y FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b> .....	78
<b>GRÁFICO 1. 64. APLICACIÓN CLÚSTER MOTIVACIÓN DEL PERSONAL Y FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b> .....	78
<b>GRÁFICO 1. 65. APLICACIÓN DENDOGRAMA GESTIÓN DE APROVISIONAMIENTO</b> .....	79
<b>GRÁFICO 1. 66. APLICACIÓN CLÚSTER GESTIÓN DE APROVISIONAMIENTO</b> .....	80
<b>GRÁFICO 1. 67. APLICACIÓN DENDOGRAMA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL, ATENCIÓN AL HOMBRE Y POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL</b> .....	81
<b>GRÁFICO 1. 68. APLICACIÓN CLÚSTER GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL, ATENCIÓN AL HOMBRE Y POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL</b> .....	81
<b>GRÁFICO 1. 69. APLICACIÓN DENDOGRAMA USO DEL AGUA</b> .....	82
<b>GRÁFICO 1. 70. APLICACIÓN CLÚSTER USO DEL AGUA</b> .....	82
<b>GRÁFICO 1. 71. APLICACIÓN DENDOGRAMA PORTADORES ENERGÉTICOS Y CALIDAD DEL AIRE</b> .....	83
<b>GRÁFICO 1. 72. APLICACIÓN CLÚSTER PORTADORES ENERGÉTICOS Y CALIDAD DEL AIRE</b> .....	83
<b>GRÁFICO 1. 73. APLICACIÓN DENDOGRAMA RUIDOS Y VIBRACIONES</b> .....	84
<b>GRÁFICO 1. 74. APLICACIÓN CLÚSTER RUIDOS Y VIBRACIONES</b> .....	84
<b>GRÁFICO 1. 75. APLICACIÓN DENDOGRAMA RESIDUALES LÍQUIDOS Y RESIDUOS SÓLIDOS</b> .....	85
<b>GRÁFICO 1. 76. APLICACIÓN CLÚSTER RESIDUALES LÍQUIDOS Y RESIDUOS SÓLIDOS</b> .....	86
<b>GRÁFICO 1. 77. APLICACIÓN DENDOGRAMA PRODUCTOS QUÍMICOS, COMBUSTIBLES, LUBRICANTES Y ÁREAS VERDES</b> .....	87
<b>GRÁFICO 1. 78. APLICACIÓN CLÚSTER PRODUCTOS QUÍMICOS, COMBUSTIBLES, LUBRICANTES Y ÁREAS VERDES</b> .....	87
<b>GRÁFICO 1. 79. APLICACIÓN DENDOGRAMA POLÍTICA DE COMPRAS Y USO DE PRODUCTOS</b> .....	88
<b>GRÁFICO 1. 80. APLICACIÓN CLÚSTER POLÍTICA DE COMPRAS Y USO DE PRODUCTOS</b> .....	88
<b>GRÁFICO 1. 81. APLICACIÓN DENDOGRAMA CONDICIONES HIGIÉNICAS Y DRENAJE PLUVIAL</b> .....	89
<b>GRÁFICO 1. 82. APLICACIÓN CLÚSTER CONDICIONES HIGIÉNICAS Y DRENAJE PLUVIAL</b> .....	89
<b>GRÁFICO 1. 83. APLICACIÓN DENDOGRAMA CONDICIONES DEL MEDIO AMBIENTE LABORAL</b> .....	90
<b>GRÁFICO 1. 84. APLICACIÓN CLÚSTER CONDICIONES DEL MEDIO AMBIENTE LABORAL</b> .....	90
<b>GRÁFICO 1. 85. APLICACIÓN DENDOGRAMA RESULTADOS CIENTÍFICOS-TÉCNICOS Y PROMOCIÓN DE VALORES CULTURALES, NATURALES E HISTÓRICOS</b> .....	91



<b>GRÁFICO 1. 86.</b> APLICACIÓN CLÚSTER RESULTADOS CIENTÍFICOS-TÉCNICOS Y PROMOCIÓN DE VALORES CULTURALES, NATURALES E HISTÓRICOS.....	91
<b>GRÁFICO 1. 87.</b> APLICACIÓN DENDOGRAMA EDUCACIÓN, INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN AMBIENTAL .....	92
<b>GRÁFICO 1. 88.</b> APLICACIÓN CLÚSTER EDUCACIÓN, INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN AMBIENTAL .....	92

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1. 1.</b> INICIALES DE LOS ESTABLECIMIENTOS.....	16
<b>TABLA 1. 2.</b> CLASIFICACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS.....	17
<b>TABLA 1. 3.</b> REQUISITOS OBLIGATORIOS, DE CATEGORIZACIÓN Y DISTINTIVOS.....	18
<b>TABLA 1. 4.</b> DEL CATASTRO HOSTALES SECTOR DE LA FLORESTA ( <b>VER ANEXO 1</b> ) .....	32
<b>TABLA 1. 5.</b> NÚMERO DE HABITACIONES Y CLIENTES MENSUALES DE LOS HOSTALES .....	32
<b>TABLA 1. 6.</b> RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS SEGÚN LA IMPORTANCIA .....	35
<b>TABLA 1. 7.</b> ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD.....	35
<b>TABLA 1. 8.</b> RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS SEGÚN LA APLICACIÓN.....	66
<b>TABLA 1. 9.</b> ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD.....	66
<b>TABLA 1. 10.</b> MEDIA DE IMPORTANCIA DE LAS PRÁCTICAS ATENCIÓN AL CLIENTE .....	94
<b>TABLA 1. 11.</b> MEDIA DE IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS ÁREA NIÑOS.....	94
<b>TABLA 1. 12.</b> MEDIA DE IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS BASE DE DATOS .....	95
<b>TABLA 1. 13.</b> MEDIA DE IMPORTANCIA DE LOS BUENOS PROCESOS DE MARKETING.....	95
<b>TABLA 1. 14.</b> MEDIA DE IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS INFORMACIÓN AL CLIENTE.....	96
<b>TABLA 1. 15.</b> MEDIA DE IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS FERIAS GASTRONÓMICAS.....	96
<b>TABLA 1. 16.</b> MEDIA DE IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE EXPLORACIÓN DE SEGMENTOS DE MERCADO .....	97
<b>TABLA 1. 17.</b> MEDIA DE IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS 97	
<b>TABLA 1. 18.</b> MEDIA DE IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE EMPLEO DE PROGRAMAS TECNOLÓGICOS .....	98
<b>TABLA 1. 19.</b> MEDIA DE IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE SEGURIDAD Y NECESIDADES DEL CLIENTE .....	98
<b>TABLA 1. 20.</b> MEDIA DE IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE .....	98
<b>TABLA 1. 21.</b> MEDIA DE IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ÁREA DE COCINA.....	99
<b>TABLA 1. 22.</b> MEDIA DE IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE SISTEMA DE TRANSPORTE.....	99
<b>TABLA 1. 23.</b> MEDIA DE IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE OPERACIONES .....	99
<b>TABLA 1. 24.</b> MEDIA DE IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO .....	100
<b>TABLA 1. 25.</b> MEDIA DE IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE SISTEMA DE RRHH .....	100
<b>TABLA 1. 26.</b> MEDIA DE IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE NECESIDADES DE LOS CLIENTES .....	101
<b>TABLA 1. 27.</b> MEDIA DE IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE PLANIFICACIÓN DE RRHH .....	101
<b>TABLA 1. 28.</b> MEDIA DE IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE PROCEDIMIENTO DE RRHH .....	102
<b>TABLA 1. 29.</b> MEDIA DE IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MOTIVACIÓN DEL PERSONAL..	102
<b>TABLA 1. 30.</b> MEDIA DE IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE FUNCIONES PARA LAS ÁREAS DE TRABAJO .....	102
<b>TABLA 1. 31.</b> MEDIA DE IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE COMPRAS .....	103
<b>TABLA 1. 32.</b> MEDIA DE IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE RENTABILIDAD DE LA EMPRESA .....	103
<b>TABLA 1. 33.</b> MEDIA DE IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE CONTROL DE PROVEEDORES... 104	
<b>TABLA 1. 34.</b> MEDIA DE IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DESEMPEÑO DE PROVEEDORES .....	104
<b>TABLA 1. 35.</b> MEDIA DE IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE TRANSPORTE DE PROVEEDORES .....	104
<b>TABLA 1. 36.</b> MEDIA DE IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL .. 105	
<b>TABLA 1. 37.</b> MEDIA DE IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE USO DEL AGUA .....	105
<b>TABLA 1. 38.</b> MEDIA DE IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE PORTADORES ENERGÉTICOS Y CALIDAD DEL AIRE .....	106
<b>TABLA 1. 39.</b> MEDIA DE IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MONITOREO DE RUIDOS Y VIBRACIONES.....	106
<b>TABLA 1. 40.</b> MEDIA DE IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE REDUCCIÓN DE RUIDO .....	107
<b>TABLA 1. 41.</b> MEDIA DE IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MANEJO ADECUADO DE RESIDUALES .....	107

<b>TABLA 1. 42. MEDIA DE IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE MINIMIZACIÓN DE RESIDUALES</b>	108
<b>TABLA 1. 43. MEDIA DE IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS</b>	108
<b>TABLA 1. 44. MEDIA DE IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ÁREAS EXTERIORES</b>	109
<b>TABLA 1. 45. MEDIA DE IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE TRATAMIENTO FITOSANITARIO</b>	109
<b>TABLA 1. 46. MEDIA DE IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE USO DE PRODUCTOS</b>	109
<b>TABLA 1. 47. MEDIA DE IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE CONDICIONES HIGIÉNICAS</b>	110
<b>TABLA 1. 48. MEDIA DE IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE CONTROL DE VECTORES</b>	110
<b>TABLA 1. 49. MEDIA DE IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN A EMPLEADOS</b>	110
<b>TABLA 1. 50. MEDIA DE IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE CONTROL DRENAJE PLUVIAL</b>	111
<b>TABLA 1. 51. MEDIA DE IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE AMBIENTE LABORAL</b>	111
<b>TABLA 1. 52. MEDIA DE IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE EMERGENCIAS AMBIENTALES</b>	111
<b>TABLA 1. 53. MEDIA DE IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ASUNTO AMBIENTAL</b>	112
<b>TABLA 1. 54. MEDIA DE IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE PROMOVER VALORES</b>	112
<b>TABLA 1. 55. MEDIA DE IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE CAPACITACIÓN AMBIENTAL</b>	112
<b>TABLA 1. 56. COBERTURA INTERNA DE LA BUENA PRÁCTICA DE APLICACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE</b>	113
<b>TABLA 1. 57. COBERTURA INTERNA DE LA BUENA PRÁCTICA DE POLÍTICA DE COMPRAS</b>	114
<b>TABLA 1. 58. COBERTURA INTERNA DE LA BUENA PRÁCTICA DE DRENAJE PLUVIAL</b>	114
<b>TABLA 1. 59. COBERTURA INTERNA DE LA BUENA PRÁCTICA DE CONTROL DE PRODUCTOS</b>	114
<b>TABLA 1. 60. COBERTURA INTERNA DE LA BUENA PRÁCTICA DE GESTIÓN DE RRHH</b>	115
<b>TABLA 1. 61. COBERTURA INTERNA DE LA BUENA PRÁCTICA DE CAPACITACIÓN AMBIENTAL</b>	115
<b>TABLA 1. 62. COBERTURA INTERNA DE LA BUENA PRÁCTICA DE RESPONSABILIDAD Y MOTIVACIÓN AL PERSONAL</b>	115
<b>TABLA 1. 63. COBERTURA INTERNA DE LA BUENA PRÁCTICA DE MANEJO DE CONTINGENCIAS</b>	115
<b>TABLA 1. 64. COBERTURA INTERNA DE LA BUENA PRÁCTICA DE CARTERA DE PRODUCTOS</b>	116
<b>TABLA 1. 65. COBERTURA INTERNA DE LA BUENA PRÁCTICA DE INVESTIGACIÓN DE MERCADO</b>	116
<b>TABLA 1. 66. COBERTURA INTERNA DE LA BUENA PRÁCTICA DE GESTIÓN COMPRAS</b>	116
<b>TABLA 1. 67. COBERTURA INTERNA DE LA BUENA PRÁCTICA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL</b>	116
<b>TABLA 1. 68. COBERTURA INTERNA DE LA BUENA PRÁCTICA DE MANEJO ADECUADO DE RESIDUOS</b>	117
<b>TABLA 1. 69. COBERTURA INTERNA DE LA BUENA PRÁCTICA DE MINIMIZAR RESIDUOS</b>	117
<b>TABLA 1. 70. COBERTURA INTERNA DE LA BUENA PRÁCTICA DE PLANIFICACIÓN DE RRHH</b>	117
<b>TABLA 1. 71. COBERTURA INTERNA DE LA BUENA PRÁCTICA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE</b>	118
<b>TABLA 1. 72. COBERTURA INTERNA DE LA BUENA PRÁCTICA DE CALIDAD DEL AIRE</b>	118
<b>TABLA 1. 73. COBERTURA INTERNA DE LA BUENA PRÁCTICA DE NORMATIVAS DE SUPRESIÓN</b>	118
<b>TABLA 1. 74. COBERTURA INTERNA DE LA BUENA PRÁCTICA DE PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN</b>	118
<b>TABLA 1. 75. COBERTURA INTERNA DE LA BUENA PRÁCTICA DE ÁREA COCINA</b>	119
<b>TABLA 1. 76. COBERTURA INTERNA DE LA BUENA PRÁCTICA DE USO DEL AGUA</b>	119
<b>TABLA 1. 77. COBERTURA INTERNA DE LA BUENA PRÁCTICA DE APLICACIÓN Y MONITOREO DE RESIDUOS</b>	119
<b>TABLA 1. 78. COBERTURA INTERNA DE LA BUENA PRÁCTICA DE DESEMPEÑO DE PROVEEDORES</b>	119
<b>TABLA 1. 79. COBERTURA INTERNA DE LA BUENA PRÁCTICA DE TEMA AMBIENTAL</b>	120
<b>TABLA 1. 80. COBERTURA INTERNA DE LA BUENA PRÁCTICA DE CONDICIONES SANITARIAS</b>	120
<b>TABLA 1. 81. COBERTURA INTERNA DE LA BUENA PRÁCTICA DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN</b>	120
<b>TABLA 1. 82. COBERTURA INTERNA DE LA BUENA PRÁCTICA DE SEGURIDAD AL CLIENTE</b>	120
<b>TABLA 1. 83. COBERTURA INTERNA DE LA BUENA PRÁCTICA DE SISTEMA DE MOVILIDAD</b>	120
<b>TABLA 1. 84. COBERTURA INTERNA DE LA BUENA PRÁCTICA DE REDUCCIÓN DEL RUIDO Y VIBRACIONES</b>	121
<b>TABLA 1. 85. COBERTURA INTERNA DE LA BUENA PRÁCTICA DE GESTIÓN LOGÍSTICA</b>	121
<b>TABLA 1. 86. COBERTURA INTERNA DE LA BUENA PRÁCTICA DE ADMINISTRACIÓN DE COMPRAS</b>	121
<b>TABLA 1. 87. COBERTURA INTERNA DE LA BUENA PRÁCTICA DE INSTRUMENTOS DE LA COMUNICACIÓN</b>	122
<b>TABLA 1. 88. COBERTURA INTERNA DE LA BUENA PRÁCTICA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN</b>	122
<b>TABLA 1. 89. COBERTURA INTERNA DE LA BUENA PRÁCTICA DE COLABORACIÓN PROVEEDORES</b>	122
<b>TABLA 1. 90. COBERTURA INTERNA DE LA BUENA PRÁCTICA DE POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL</b>	122

<b>TABLA 1. 91.</b> COBERTURA INTERNA DE LA BUENA PRÁCTICA DE SISTEMA DE RRHH.....	123
<b>TABLA 1. 92.</b> COBERTURA INTERNA DE LA BUENA PRÁCTICA DE TEMAS GASTRONÓMICOS.....	123
<b>TABLA 1. 93.</b> COBERTURA INTERNA DE LA BUENA PRÁCTICA DE SISTEMA DE COMPRAS.....	123
<b>TABLA 1. 94.</b> COBERTURA INTERNA DE LA BUENA PRÁCTICA DE UTILIZACIÓN DE EQUIPOS .....	123
<b>TABLA 1. 95.</b> COBERTURA INTERNA DE LA BUENA PRÁCTICA DE ÁREAS VERDES .....	124
<b>TABLA 1. 96.</b> COBERTURA INTERNA DE LA BUENA PRÁCTICA DE VÍNCULOS CON LA COMUNIDAD .....	124
<b>TABLA 1. 97.</b> COBERTURA INTERNA DE LA BUENA PRÁCTICA DE ÁREA INFANTIL.....	124

## **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **I.I Enunciado del problema**

Uno de los Barrios privilegiados de Quito es sin lugar a dudas la Floresta, ubicado en el sector de la Vicentina. Este, es quizá uno de los pocos sectores añorados por la gente que gusta del descanso, el ambiente natural y el toque colonial. Bajo esta concepción la Floresta ha alcanzado un desarrollo urbano envidiable, no es específicamente una zona comercial como la Prensa, el Centro Histórico, pero los pequeños negocios que con el tiempo se han dispuesto son seleccionados. La ciudad durmiente, el barrio cultural, la zona de la comida típica son algunos de los nombres con los que se conoce a este barrio, uno de los más antiguos de la ciudad capital declarada por la UNESCO como Patrimonio Cultural de Humanidad. Su ubicación es estratégica, está de espaldas a una de las zonas más comerciales de la ciudad la Mariscal, está rodeada por centros educativos de educación superior y en una zona hotelera de prestigio. (Hora, 2006)

En el sector la Floresta no existen estudios que indiquen el desempeño de la evaluación del servicio de alojamiento y el crecimiento de los Hostales en esta zona. No se ha realizado una investigación para conocer, si los Hostales en el sector de la Floresta ayudan a potencializar los servicios que estos ofrecen para mejorar la calidad en la atención a los clientes y que estos establecimientos sean competitivos a nivel nacional e internacional.

Los empleados de los establecimientos no tienen claro los objetivos ya que las empresas Hoteleras del sector no son competitivas al no establecer buenas relaciones entre ellos, todo esto se refleja a que no existe un estudio de la evaluación del servicio de alojamiento.

Se evaluará cual es la gestión en los servicios de alojamiento proponiendo procedimientos adecuados que permita el gerenciamiento de los mismos, para lo cual se deberá contar con el compromiso de los gerentes y personal del establecimiento para ofrecer un servicio de calidad. Los directivos deberán tomar decisiones y seguir detenidamente los resultados obtenidos.

## **II. JUSTIFICACIÓN**

Esta investigación servirá para mejorar estándares de calidad en alojamiento, servicio, levantar estadísticas y obtener resultados para que los directivos de los establecimientos tomen decisiones correctas.

Es una contribución que mejorará el servicio, la calidad para que estos establecimientos introduzcan nuevas estrategias y sean competitivos nacional e internacionalmente, ya que sus directivos están en la obligación de perfeccionar dichas estrategias y aplicar las adecuadas para obtener un posicionamiento efectivo.

La factibilidad de la investigación es que se ofrecerá a los establecimientos herramientas, análisis, evaluación del desempeño que mejorará la calidad del servicio en estos Hostales.

Los beneficiarios directos son los huéspedes y los directivos ya que podrán planificar en función de resultados científicamente argumentados y no por intuición, contarán con un mejor servicio en los establecimientos.

Los beneficiarios indirectos son los empleados ya que los procesos estarán orientados a mejorar la calidad del servicio.

La investigación es actual, novedosa y relevante debido a que no existen estudios al respecto, no se ha realizado un estudio de los Hostales en el sector de la Floresta, están dirigidos a una mejora continua del destino turístico de Quito, y a mejorar el nivel de vida de la población.

La investigación tendrá impacto social que ayudará a satisfacer las necesidades del cliente y la calidad de vida de los clientes internos.

El impacto financiero ayudará a incrementar las ventas de los establecimientos.

### **III. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **Objetivo General:**

- ✓ Evaluar el desempeño del servicio de alojamiento en Hostales a través de un proceso de Benchmarking para la mejora continua en el sector de la Floresta.

#### **Objetivos Específicos:**

- Determinar las características del desempeño del servicio de alojamiento en Hostales del sector la Floresta, Distrito Metropolitano de Quito.
- Ofrecer a los administradores de los Hostales una herramienta de gestión para la excelencia en el desempeño del servicio de alojamiento.
- Proponer estrategias que conduzcan al perfeccionamiento de alojamiento en el sector de la Floresta.

## **IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Tipos de Investigación**

Los tipos de investigación que se van a desarrollar en la tesis son: exploratoria y descriptiva. La investigación exploratoria servirá para investigar cómo se están manejando los hostales, inspeccionando sus instalaciones, observando el desempeño del servicio en estos establecimientos. La descriptiva determinará los aspectos de la evaluación del desempeño en el sector de la Floresta.

### **Investigación Exploratoria**

Considerada por muchos autores como una investigación de nivel inferior, no en el sentido peyorativo, sino más bien porque estas investigaciones solo ponen en contacto al investigador con la realidad que se va a estudiar, porque solamente se obtienen datos para, sobre la base de estos, recién plantearse problemas o hipótesis, es decir, las investigaciones exploratorias no constituyen un fin en sí mismas sino que sirven de base para investigaciones profundas y rigurosas. (Posso, 2011, pág. 21)

### **Investigación Descriptiva**

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. (Meyer, 2006)

### **Método de Investigación**

Los métodos que se utilizarán en esta investigación son:

**Método inductivo-deductivo:** “Este método de inferencia se basa en la lógica y estudia hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de lo particular a lo general)”. (Bernal, 2010, pág. 60)

Este método se utilizará para analizar la realidad de los hostales en el sector de la Floresta, se analizará conceptos que ayudará a realizar el marco teórico de la investigación.



**Método analítico sintético:** “Estudia los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual (análisis), y luego se integran esas partes para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis)”. (Bernal, 2010, pág. 60)

Este método se utilizará para analizar variables que nos permitirá evaluar el desempeño del servicio en los Hostales de esta zona.

**Método cuantitativo:** Se fundamenta en la *medición* de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresan relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar los resultados. (Bernal, 2010, pág. 60)

Este método ayudará a obtener resultados con datos reales que se obtendrán de los cuestionarios que se realizarán a los administradores de los establecimientos.

**Método cualitativo:** De acuerdo con Bonilla y Rodríguez (2000), se orienta a *profundizar* casos específicos y no generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada.

Los investigadores que utilizan el método cualitativo busca entender una situación social como un todo, teniendo en cuenta sus propiedades y su dinámica. En su forma general, la investigación cuantitativa parte de los cuerpos teóricos aceptados por la comunidad científica, en tanto que la investigación cualitativa pretende conceptuar sobre la realidad, con base en la información de la población o las personas estudiadas. (Bernal, 2010, pp. 58 a 60)

Este método se utilizará para realizar cuestionarios en los establecimientos donde los administradores nos proporcionarán información sobre la calidad, el desempeño del servicio, impactos, entre otros, en esta zona.

### **Técnicas de Investigación.**

**Fuente secundaria:** Está información se obtiene de los libros, revistas, tesis, artículos de internet, entre otros que servirá de apoyo para este proyecto.

**Fuente primaria:** Son fuentes documentadas donde se obtiene la información de forma inmediata y son:

**Observación.**

Del latín observatio, la observación es la acción y efecto de observar (examinar con atención, mirar con recato, advertir). Se trata de una actividad realizada por los seres vivos para detectar y asimilar información. El término también hace referencia al registro de ciertos hechos mediante la utilización de instrumentos. (definición de, 2008)

Se utilizará esta técnica para observar la calidad del servicio en los Hostales de esta zona, para analizar que sucede alrededor de este sector. Se conversó directamente con los administradores de los establecimientos y también sirvió de apoyo para obtener información al realizar el cuestionario.

**Cuestionario**

“Es un conjunto de preguntas que se confecciona para obtener información con algún objetivo en concreto. Existen numerosos estilos y formatos de cuestionarios, de acuerdo a la finalidad específica de cada uno”. (definición de, 2008)

Se realizará cuestionarios a los administradores de los establecimientos, con preguntas sobre el desempeño del servicio, impactos ambientales, entre otros aspectos importantes que servirán para evaluar a los hostales de la Floresta.

## CAPITULO 1

### 1. VALORACION DEL DESEMPEÑO DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO LOCAL

#### 1.1 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO EN ALOJAMIENTO Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO LOCAL

##### 1.1.1 DEFINICIONES GENERALES

###### **Evaluación del Desempeño:**

Es un proceso formal, se evalúa el desempeño de una persona en su puesto de trabajo, se observa debilidades y cualidades del trabajador, y sirve para mejorar o realizar algunos cambios. (Mondy, 2010). La evaluación ayudará a tomar criterios para un mejor manejo de los hostales en este sector. Para mejorar el desempeño de los hostales también deberán brindar un mejor servicio, las habitaciones deberán estar adecuadas de acuerdo al Reglamento de alojamiento turístico para que los huéspedes se sientan como en su casa y puedan recomendar a sus amigos o familiares este establecimiento.

###### **Normas ISO 9001:**

Indica procedimientos de servicios y productos con técnicas precisas para un ofrecer un servicio de calidad para satisfacer necesidades de los clientes que superen sus expectativas. (Delgado, 2011).

Es una guía para poner en práctica un sistema de calidad total y, por otro, un instrumento que se utiliza con propósitos contractuales con los clientes al certificar que la empresa en cuestión cuenta con un sistema que le permite elaborar productos de calidad. Desde el punto de vista de la norma, un sistema de calidad tiene dos grandes vías: el aseguramiento de la calidad y el control de está. (Delgado, 2011, pág. 223).

Las normas ISO son importantes en la evaluación de los establecimientos ya que ayudará a medir la calidad del servicio que brindarán los hostales del sector de la Floresta.

###### **Evaluación de los clientes:**

Es muy importante ya que por medio de los cuestionarios nos ayudará a realizar una evaluación del desempeño de los establecimientos hoteleros, por medio de este mecanismo los gerentes mejorarán en alguna situación que están fallando observarán que los trabajadores realicen bien su trabajo, mejorarán la calidad en el servicio también es muy importante evaluar a los proveedores ya que ellos también serán parte de la evaluación que se realizará en conjunto. (Snell & Bohlander, 2013).

**Administración del desempeño:**

Ayudará a conseguir las metas que la empresa desea obtener con la ayuda de su equipo de trabajo, para que los procedimientos sean llevados correctamente, el rendimiento de los trabajadores aumente, es relevante la capacitación y evaluación de los empleados cada cierto tiempo esto colaborará con el buen desarrollo de la entidad. (Mondy, 2010)

**Objetivos de la evaluación del desempeño:**

Lo principal es optimizar los resultados de los recursos humanos como: motivar a los empleados a desempeñarse adecuadamente en su lugar de trabajo, ayudar a los trabajadores que crezcan profesionalmente sin olvidarse de los objetivos principales de la empresa como sus propios objetivos. (Dessler & Varela, 2011).

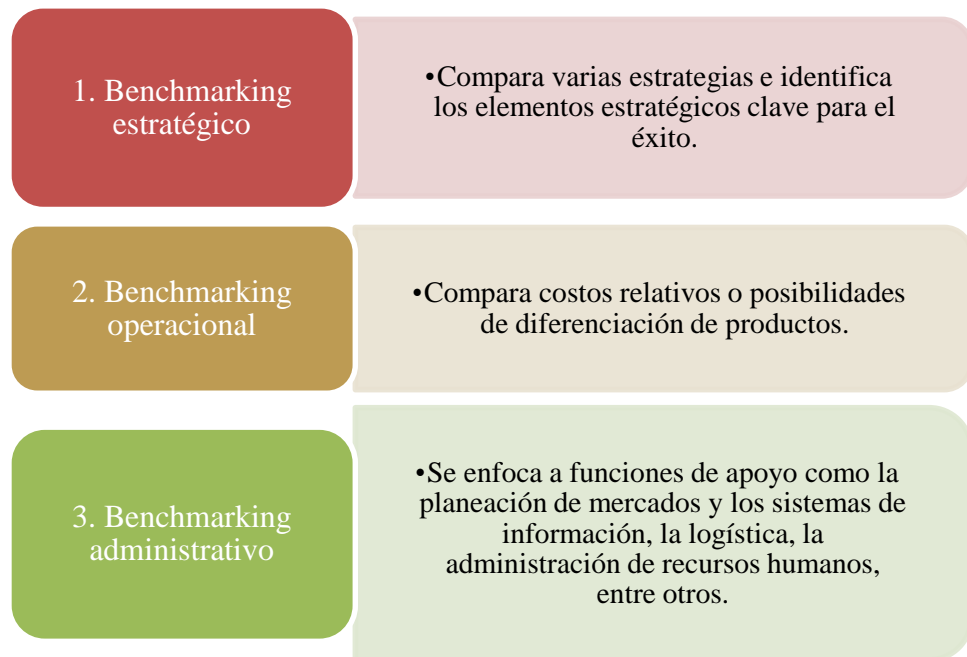
**Beneficios de la evaluación del desempeño:**

“Cuando un programa de evaluación del desempeño se planea, coordina y desarrolla bien genera beneficios de corto, mediano y largo plazos. Los principales beneficiarios son el individuo, el gerente, la organización y la comunidad”. (Dessler & Varela, 2011, pág. 207)

**Benchmarking:**

Benchmarking es un concepto que hoy tiene amplia aceptación, se trata de un enfoque para establecer metas y medidas de productividad con base en las mejores prácticas de la industria y que se desarrolló a partir de la necesidad de tener datos frente a los cuales medir el desempeño.

Hay tres tipos de puntos de referencia:



**Figura 1. 1.** Puntos de referencia Benchmarking

**Elaborado por:** Autor

**Fuente:** (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, pág. 501)

### **Ventajas del Benchmarking:**

El conocimiento que inicia un espacio que ocupa la empresa en semejanza con las normas determinadas por los clientes, para alcanzar una certificación nacional e internacional, después de esto la empresa lleva a cabo estrategias para que se ejecuten y mejorar continuamente. (Summers, 2006)

### **El personal y la calidad.**

El papel del personal es clave para alcanzar un nivel de calidad. No sólo el personal de contacto directo con el cliente, sino el total de personas que se integran en la organización.

El buen desarrollo de las funciones del departamento de Recursos Humanos es crucial. Entre sus actuaciones destacamos: una adecuada selección, número de empleados necesarios, comunicación, motivación, retribución, incentivos y, sobre todo, formación, ya que sin ella difícilmente podemos dar un servicio de calidad. (Dorado, 2011, pág. 262)

### **Servicio y Calidad un enfoque convergente.**

Si queremos prestar un servicio confiable, satisfactorio, ético y oportuno para el cliente, debemos entender que si mejoramos la calidad, mejoramos el servicio que prestamos. Los principios de la calidad que aquí hemos formulado son aplicables en manufactura y servicio. La gestión de la calidad total es una herramienta gerencial en servicio que nos da los insumos para afijar criterios claros, concisos, alcanzables y realistas. En nuestras operaciones de servicio nos permite diferenciarnos de la competencia: el servicio basado en la gestión de la calidad total es una estrategia de diferenciación y más cuando se trata de organizaciones que venden los mismos servicios ejemplo: bancos, hoteles, aseguradoras, etc. (Galvis, 2011, pág. 15)

Es significativo brindar un servicio de calidad para que los clientes se sientan satisfechos, que escojan el establecimiento porque se diferencia de los demás se sienten cómodos y les tratan como en casa, así los clientes van a recomendar a otras personas la calidad del servicio que brinda el Hostal.

### **Los recursos humanos y el servicio.**

La presencia física del cliente en las instalaciones de la empresa obliga a plantear estrategias orientadas a satisfacerlo no sólo con las características propias del servicio, sino también con las características físicas de la empresa. Cuando un cliente se hospeda en un hotel, no se conforma con descansar, sino que también evaluará la calidad de las instalaciones en su conjunto. Desde el punto de vista organizacional, en las empresas de servicio la administración del recurso humano se enfoca no sólo en los empleados, sino también en los clientes; ambos son el recurso humano de la empresa y la administración tendrá que atender las necesidades de los dos. El gerente de un restaurante debe estar alerta para atender rápida y eficazmente las quejas de los consumidores, pero también las situaciones de insatisfacción de sus empleados que, de no ser manejadas pronto y en forma adecuada, se convertirán de inmediato en un mal trato al cliente. (Delgado, 2011, pág. 121).

### **Criterios básicos para la cultura de servicio.**

Los criterios básicos para afianzar una cultura de servicio son:

- Principios y/o valores que le dan una genuina y coherente personalidad a la organización, y sentido profundo al trabajo de cada uno de sus integrantes.

- Relaciones que permiten la cercanía, el entendimiento y la vinculación con los clientes internos y externos.
- Adecuaciones que ayudan a que la organización sea capaz de ir aprendiendo y adecuando sus comportamientos a los cambios y situaciones del entorno externo e interno, y de ese modo a que perdure en el tiempo.

La cultura se convierte así en la plataforma que impulsa la imagen institucional, pues la imagen no se construye comunicando, sino en el día a día, en cada detalle cotidiano: es decir, sirviendo. (Duncan, 2014, págs. 36-37).

### **Marketing de servicios.**

Este nuevo enfoque del marketing pone en énfasis más claro y coherente en el cliente como el eje alrededor del cual un negocio u organización pública o privada se proyecta en el largo plazo. Se trata de una orientación diferente y muy precisa, no solo al momento del planteamiento sino fundamentalmente en la ejecución, que además ha de considerar un seguimiento y retroalimentación continuos. Se trata de alcanzar un conocimiento profundo de cada cliente; buscar los adecuados momentos, medios y modos para interactuar convenientemente con él, y adaptarse a cada tipo de cliente y su situación, es decir, manejar y gestionar adecuadamente la relación. (Duncan, 2014, pág. 99).

### **Servicio al cliente.**

Lo principal es satisfacer sus necesidades, solucionar problemas rápidamente, tener precios razonables de acuerdo a lo que el cliente puede pagar. El personal que trabaja en el establecimiento deberá estar totalmente capacitado para resolver cualquier inquietud o problema del cliente, aprender a tomar decisiones en el momento adecuado. (Duncan, 2014).

### **Servicio con calidad.**

Es muy importante adecuar la edificación de acuerdo a las necesidades que tienen los clientes, mantener en buen estado la maquinaria, tener los recursos necesarios para implementar el establecimiento, el personal que trabaja en la Institución deberá contar con los materiales necesarios para realizar su trabajo. (Romero & Leibold, 2009)

### **Importancia del cliente.**

El cliente merece respeto, las empresas deben tener la responsabilidad de que los mismos sean tratados de una manera adecuada sin discriminar a nadie. (Romero & Leibold, 2009).

### **1.1.2 VARIABLES PARA LA VALORACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO**

**Hospitalidad:** Comprende las actividades que ofrecen los hoteles, resorts, restaurantes, y otros establecimientos. (Martínez, 2008). El huésped busca sentirse como en casa, con un buen trato y que llene sus expectativas.

**Cliente:** Es toda administración, persona o empresa que admite un producto o servicio para cubrir sus necesidades. (Galvis, 2011)

**Cientes externos:** Las personas que no están dentro de una empresa, pero son quienes reciben los productos y servicios. (Galvis, 2011)

**Cientes internos:** Las personas que están dentro de la empresa y que realizan los procesos. (Galvis, 2011)

**Valor al cliente:** Hay que satisfacer las necesidades del cliente y superar sus expectativas, los clientes son fieles si se encuentran conformes con el producto o servicio que han recibido, tratar al consumidor con respeto, confianza, lealtad. Los empleados deben estar capacitados para atender a los clientes con un servicio de calidad. (Delgado, 2011).

**Fidelización del cliente:** Es registrar la conservación de un largo tiempo con los clientes lucrativos de la entidad, es velar por sus necesidades, complacer sus requerimientos, superar sus expectativas los clientes van a preferir acudir una y otra vez a la empresa por nuestro producto o servicio. (Gabín, 2010).

**Prestación del servicio:** Todo se centra en la buena atención al cliente, cumplir con sus expectativas que el cliente se lleve una buena impresión del servicio y regrese al establecimiento por lo bien que se siente, el personal deberá estar en contacto constante con los clientes, así mismo el personal deberá desenvolverse adecuadamente en su puesto de trabajo. (Quiñones & Vega, 2014).



**Administración del servicio:** La prioridad es satisfacer las necesidades de los clientes, progresar, incrementar las ventas, afianzar la fidelidad de los clientes resolver problemas, funcionales y tomar decisiones en el momento adecuado. (Herrera, 2014)

**Calidad:** Es un elemento de complacencia que consigue el cliente en relación a sus necesidades, se busca la manera de sobrepasar sus expectativas, ofreciendo más de lo esperado. (Romero & Leibold, 2009)

**Producto de calidad:** Existe lugares donde se presenta mercancía buena y no son de marcas conocidas y son mejores que la de las compañías importantes, todo se sujeta al mercado donde se dirige, las normas de calidad busca estandarizar estas normas, para que no influya ni el cliente ni el lugar y que lo que estamos ofreciendo sea de calidad. (Romero & Leibold, 2009).

**Gestión y control de calidad:** Es posible imitar los precios de un hotel a otro, lo que lo hace diferente es la calidad del servicio que ofrece, sus instalaciones, comida entre otros. (Dorado, 2011).

**El personal y la calidad:** El papel del personal es clave para alcanzar un nivel de calidad. No sólo el personal de contacto directo con el cliente, sino el total de personas que se integran en la organización.

El buen desarrollo de las funciones del departamento de Recursos Humanos es crucial. Entre sus actuaciones destacamos: una adecuada selección, número de empleados necesarios, comunicación, motivación, retribución, incentivos y, sobre todo, formación, ya que sin ella difícilmente podemos dar un servicio de calidad. (Dorado, 2011, pág. 262)

## 1.2 MARCO CONCEPTUAL

**Actividad turística o Alojamiento Turístico:** El alojamiento es una actividad turística que puede ser utilizado por personas nacionales o extranjeras y que comprende dar servicios por una paga de acuerdo a su categoría y nivel. (Ministerio de Turismo, 2015)

**Contaminación:** Es el ingreso de una forma directa o indirecta, de cualquier residuo peligroso que puede afectar al medio ambiente. (Vítora, 2010)

**Capacitación:** La capacitación es una solución para resolver deficiencias de conocimientos o habilidades, o cuando se informa una metodología nueva.

La capacitación dentro del espacio de trabajo es la más idónea ya que se enseña cómo se realicen las cosas. También se deberá dar un curso práctico ya que no es lo mismo la teoría que la práctica.

Una sugerencia es la capacitación lejos del lugar del trabajo donde se puede dar curso de superación de desarrollo personal, etc. (Romero & Leibold, 2009)

**Calidad de los proveedores:** Según (Dorado, 2011) es complicado que se ofrezcan productos y servicios que sean de calidad si no existen proveedores que distribuyan artículos de excelencia. Las empresas deben solicitar a los proveedores que les proporcionen un buen servicio y producto y que sigan las normas de calidad.

**Empresa Turística:** El factor más importante es el de complacer las exigencias de los clientes, brindan servicios en lugar de bienes. (Dorado, 2011)

**Empresa de alojamiento:** Brindan alojamiento a las personas, así como otros servicios complementarios. (Dorado, 2011)

**Hospedaje:** Servicio que otorga un establecimiento de alojamiento para una o varias personas de forma no estable con una tarifa establecida. (Ministerio de Turismo, 2015)

**Huésped:** Turista nacional o extranjero que se refugia de una forma no permanente en un establecimiento, mediante una tarifa establecida. (Ministerio de Turismo, 2015)

**Limpieza, desinfección, higienización y esterilización:** Estos 4 pasos son muy importantes en la cocina (Restaurante) para ello existen reglamentos que regulan la sanidad. La empresa debe tener procesos establecidos para realizar el aseo de los utensilios y las instalaciones de forma adecuada.

Según la Real Academia Española (RAE) la limpieza es retirar la mugre con esponjas y útiles de aseo que ha quedado tanto en los equipos, cristalería, instalaciones, etc.

La desinfección según la RAE es extraer los microbios para evitar que sigan expandiéndose, trata de emplear un detergente especializado en la zona limpia para aniquilar a los microbios también se hunde los utensilios de cocina para desinfectarlos. (Calderon, 2014)

**Proceso de compras:** Las empresas deben confirmar que los productos que compran cumplen con los estándares establecidos. Se determinará y elegirá a los proveedores para abastecer de acuerdo a los requerimientos de la entidad y evaluar constantemente a los distribuidores. (Delgado, 2011).

**Recurso:** Son los servicios y los medios materiales que la naturaleza nos brinda sin cambios por parte del ser humano. Los tipos de recursos son naturales renovables no se disminuyen por el uso son el agua, el viento, la radiación solar, etc. Los naturales no renovables son reutilizados como el carbón, los metales, etc. (Calderon, 2014)

**Residuos:** Son sustancias líquidas, sólidas apartados o combinados con diferentes sustancias, consiguiente de un procedimiento de separación, modificación, producción o empleo que se determina por suspender. (Calderon, 2014)

**Señalización de seguridad:** Es una técnica relevante de advertencia, ya que nos ayuda a reconocer los peligros y con esto reducir riesgos para fiabilidad y salud de los empleados. Una adecuada señalización logra una eficiente seguridad adicional. (Moreno, Valenzuela, & Garcia, 2012)

**Turismo:** Traslado de personas de forma temporal, implica la prestación de servicios y suele estar vinculado con el ocio. (Concepto de, 2015)

### **1.3 MARCO LEGAL**

#### **1.3.1 LEY DE TURISMO: REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO (2015)**

Este nuevo reglamento de alojamiento turístico (Marzo 2015), a través de esta regulación los establecimientos hoteleros del Ecuador deberán cumplir con normas y leyes que tendrán que seguir para obtener una inspección de los instituciones en el Distrito Metropolitano de Quito.

Que, el servicio de alojamiento por su naturaleza, alcance y peculiaridad requiere ser reglamentado a través de un cuerpo normativo específico en el cual se establezcan los parámetros a los cuales debe someterse esta actividad, a fin de que su conceptualización, clasificación, categorización y servicio prestado respondan a estándares técnicos y objetivos que permitan la generación de una oferta de calidad. (Ministerio de Turismo, 2015)

**Categoría:** Las empresas hoteleras por la clase de servicio y calidad que ofrecen son diferenciados con estrellas, para ello deberán cumplir con los requerimientos del Reglamento que serán indispensables para el buen funcionamiento de los mismos.

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. (Ministerio de Turismo, 2015)

### 1.3.2 REQUISITOS OBLIGATORIOS

Estos requisitos son indispensables para el buen manejo de los establecimientos, deberán tener la licencia de funcionamiento, registro de turismo de acuerdo a la clasificación de las instituciones que se determinó en el Reglamento. (Ministerio de Turismo, 2015)

### 1.3.3 CLASIFICACIÓN Y CATEGORIZACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

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

**Tabla 1. 1.** Iniciales de los establecimientos

<b>Descripción</b>	<b>Nomenclatura</b>
<b>Hotel</b>	H
<b>Hostal</b>	HS
<b>Hostería</b>	HT
<b>Hacienda Turística</b>	HA
<b>Lodge</b>	L
<b>Resort</b>	RS
<b>Refugio</b>	RF
<b>Campamento Turístico</b>	CT
<b>Casa de Huéspedes</b>	CH

**Elaborado por:** Autor

**Fuente:** (Ministerio de Turismo, 2015)

Según el artículo 12 literal b se define al Hostal como.- 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. (Ministerio de Turismo, 2015)

**Art.13.- Categorías según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico.-** Es competencia privativa de la Autoridad Nacional de Turismo establecer a nivel nacional las categorías oficiales según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico y sus requisitos. (Ministerio de Turismo, 2015)

Las categorías de los establecimientos de alojamiento turístico según su clasificación son:

**Tabla 1. 2.** Clasificación de los establecimientos turísticos

<b>Alojamiento</b>	<b>Categoría</b>
Hotel	2-5
Hostal	1-3
Hostería-Hacienda Turística-Lodge	3-5
Resort	4-5
Refugio	Categoría única
Campamento Turístico	Categoría única
Casa de Huéspedes	Categoría única

**Elaborado por:** Autor

**Fuente:** (Ministerio de Turismo, 2015)

#### **1.3.4 REQUISITOS OBLIGATORIOS, DE CATEGORIZACIÓN Y DISTINTIVOS**

**Art. 15.-** Requisitos obligatorios para las tipologías que no se encuentran determinadas como categoría única.

Tabla 1. 3. Requisitos obligatorios, de categorización y distintivos,

<b>Condiciones mínimas:</b>
➤ <b>Mantener las instalaciones de infraestructura, mobiliario, insumos y equipamiento del establecimiento en perfectas condiciones de funcionamiento.</b>
➤ <b>Limpieza e higiene son condiciones básicas para todas las categorías.</b>
<b>Requisitos Generales:</b>
➤ <b>Contar con sistema de iluminación de emergencia.</b>
➤ <b>Identificar y señalar las zonas de evacuación, puntos de encuentro, salidas de emergencia, extintores y mangueras según disposiciones de la Autoridad competente.</b>
➤ <b>Exhibir en cada habitación y piso, un mapa de ubicación y de evacuación conforme las disposiciones de la Autoridad competente.</b>
➤ <b>Contar con una política interna en la cual se mencione el horario de atención a proveedores y que no interfiera con las horas de alto tránsito de huéspedes.</b>
➤ <b>Contar, aplicar y procesar cuestionarios de evaluación de satisfacción del cliente en relación a los servicios brindados y a las instalaciones del establecimiento.</b>
➤ <b>En caso de contar con sistemas de ambientación musical, estos deberán estar colocados en y hacia el interior del establecimiento.</b>
➤ <b>Equipar con contenedores de desechos, deberán estar ubicados en las áreas de uso común y áreas donde se identifiquen que se generan desechos.</b>
➤ <b>Identificar y señalar las áreas asignadas para fumadores, en caso de existir.</b>
➤ <b>Identificar las áreas con facilidades para personas con discapacidad.</b>
➤ <b>Colocar letreros que promuevan el uso eficiente del agua en cuartos de baño y aseo de habitaciones, áreas de uso común de los huéspedes, y cuartos de baño y aseo del personal.</b>
➤ <b>Colocar letreros que promuevan el uso eficiente de energía eléctrica en habitaciones, áreas de uso común de los huéspedes y áreas del personal.</b>
➤ <b>Identificar y señalar el número de piso.</b>
➤ <b>Identificar y señalar las habitaciones por piso.</b>
➤ <b>Identificar y señalar las áreas del huésped y ubicación de servicios complementarios.</b>
➤ <b>Exhibir los horarios de ingreso (check in) y salida (check out) en recepción.</b>
➤ <b>Contar con personal uniformado (con distintivo o atuendo).</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Exhibir la licencia de funcionamiento vigente según el formato (a color) establecido por la Autoridad Nacional de Turismo, en un lugar que sea visible para el huésped.</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Exhibir el tarifario rack anual registrado ante la Autoridad Nacional de Turismo.</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Exhibir en la recepción el número de servicio integrado de seguridad ECU 911.</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Equipar al menos un área común con cámara de seguridad. El establecimiento deberá definir el área de mayor riesgo del mismo.</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Contar con un sistema de auxilio, al menos en área del establecimiento, conectado directamente con organismos de seguridad y respuesta inmediata. En caso de lugares donde no exista cobertura, se preverá otro tipo de auxilio y/o apoyo inmediato.</b></li> </ul>
<p><b>Condiciones mínimas:</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Los establecimientos de alojamiento turístico ubicados en la franja Marino Costera deberán contar con filtros de arena par aguas grises.</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Los establecimientos de alojamiento turístico deberán contar con trampas de grasa, ubicadas en áreas de preparación de alimentos.</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Los establecimientos de alojamiento turístico deberán contar con instalaciones eléctricas cuyo voltaje sea de 110V y 220V, debidamente señalado.</b></li> </ul>

<p><b>Infraestructura:</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Acceso al establecimiento y demás dependencias con facilidades para el uso de personas con discapacidad. En caso de establecimientos que no cuenten con estas facilidades, deberán contar con personal entrenado que permita dar el servicio. Los nuevos establecimientos se sujetarán a la normativa de accesibilidad universal vigente.</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Contar con iluminación natural y/o artificial en todas las áreas del establecimiento.</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Contar con ventilación natural y/o mecánica que permita el flujo de aire y la no acumulación de olores, con especial énfasis en cuartos de baño y aseo, bodegas, y áreas de preparación de alimentos (siempre que el establecimiento brinde el servicio de alimentación).</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Contar con fuentes de suministro de agua permanente, con capacidad de abastecimiento para todas las áreas del establecimiento.</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Contar con materiales de construcción y/o revestimiento para evitar la acumulación de microorganismos en cuartos de baño y aseo, bodegas, áreas con uso de vapor/agua y áreas de preparación de alimentos (si tuviera estas últimas).</b></li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Contar con elementos antideslizantes en pisos de cuartos de baño y aseo, accesos, escaleras, áreas de vapor/agua y áreas de preparación de alimentos (si tuvieran estas últimas).</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Destinar áreas para uso común y/o múltiple para huéspedes. En caso de contar con áreas para fumadores se deberá cumplir los requisitos establecidos en la normativa nacional vigente, referente a la regulación y control del tabaco.</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Contar con un área o espacio específico para la separación y almacenamiento de desechos sólidos.</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Contar con un área de almacenamiento de lencería en el establecimiento (ropa de cama, toallas, entre otros).</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Contar con bodegas y/o compartimentos específicos para almacenamiento de utilería, productos de limpieza y de servicio a dependencias del establecimiento, entre otros.</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Contar con bodegas, utilerías y/o compartimentos específicos para almacenamiento de herramientas e implementos para mantenimiento, separadas y sin contacto directo con materiales inflamables o alimentos.</b></li> </ul>
<p><b>Servicios:</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Proveer de agua las veinticuatro horas.</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Servicio de custodia de equipaje.</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Servicio de internet en áreas de uso común. No aplica en localidades donde no existe el servicio.</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Botiquín con contenido básico según lo establecido en este reglamento.</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Servicio de recepción, conserjería o guardianía las 24 horas.</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Proveer el servicio diario de limpieza.</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Contar con un plan de seguridad que incluya mecanismos de contingencia y atención de emergencias, según lo establecido por la autoridad competente.</b></li> </ul>

<p><b>ÁREAS DE CLIENTES</b></p>
<p><b>Cuartos de baño y aseo en áreas comunes</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Identificar y señalar por género los cuartos de baño y aseo en áreas comunes.</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>La dimensión de los cuartos de baño y aseo estará determinada por la capacidad del servicio a prestar.</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Inodoro con asiento y tapa; Equipamiento e insumos</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Lavamanos;</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Espejo sobre el lavamanos;</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Tomacorriente;</b></li> </ul>



➤ <b>Basurero con funda y tapa;</b>
➤ <b>Dispensador de jabón de pared o desechable;</b>
➤ <b>Jabón líquido;</b>
➤ <b>Secador automático de manos o dispensador de toallas con toallas desechables;</b>
➤ <b>Porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área de cuarto de baño y aseo;</b>
➤ <b>Papel higiénico;</b>
➤ <b>Dispensador de desinfectante de manos dentro o fuera del servicio higiénico;</b>
➤ <b>Gel desinfectante de manos;</b>
➤ <b>Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso;</b>
➤ <b>Cartilla de control de limpieza.</b>
<b>Habitaciones:</b>
➤ <b>Los establecimientos de alojamiento deberán contar con un mínimo de 5 habitaciones.</b>
➤ <b>Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso.</b>
➤ <b>Las dimensiones de cama(s) se aplicarán según lo establecido en el presente Reglamento. En caso de sofá cama se aplicará la medida mínima para cama de una plaza.</b>
➤ <b>Equipamiento Colchón;</b>
➤ <b>Protector de colchón;</b>
➤ <b>Sábanas;</b>
➤ <b>Cobija(s);</b>
➤ <b>Cubrecama, edredón o plumón duvet;</b>
➤ <b>Almohada(s) por plaza;</b>
➤ <b>Protector de almohada;</b>
➤ <b>Un velador o mesa de noche;</b>
➤ <b>Basurero.</b>
➤ <b>Cobija extra a petición del huésped.</b>
➤ <b>Al menos dos tomacorrientes para uso de huéspedes.</b>
➤ <b>Teléfono en todas las habitaciones o sistema de comunicación interna entre áreas de uso de huéspedes y áreas de servicio, cuando no se disponga de servicio telefónico.</b>
➤ <b>Informativo del establecimiento, que incluya políticas, datos sobre los servicios generales y adicionales, horarios de prestación de servicios, horarios de</b>

ingreso (check in) y salida (check out), teléfonos de apoyo y emergencias (ECU 911) en la habitación.
➤ Contar con agua para consumo en la habitación.
➤ Cuarto de baño y aseo privado y/o compartido (para los casos que aplique)
➤ Equipamiento Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso;
➤ Tina y/o ducha con división de espacios entre esta y el área restante del baño;
➤ Lavamanos;
➤ Espejo sobre el lavamanos;
➤ Barra de seguridad en tina y/o ducha y/o elemento antideslizante para el piso;
➤ Tomacorriente (excepción para establecimientos según sus políticas);
➤ Inodoro con asiento y tapa;
➤ Basurero con tapa;
➤ Toallero y/o gancho;
➤ Jabón en lavamanos;
➤ Secador automático de manos o dispensador de toallas con toallas desechables para cuarto de baño y aseo compartido.
➤ Porta papel dentro del área de cuarto de baño y aseo privado.
➤ Porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca del área de cuarto de baño y aseo compartido”.
➤ Papel higiénico.
➤ Vaso en cuarto de baño y aseo en habitación privada.

Elaborado por: Autor

Fuente: (Ministerio de Turismo, 2015)

**Art. 16.-** Requisitos de categorización y categoría única.-

### **1.3.5 REQUIRIMIENTOS POR CATEGORÍA HOSTALES (HS)**

#### **Requerimientos de infraestructura:**

##### **Instalaciones generales**

- Contar con áreas de uso exclusivo para el personal:
  - Cuartos de baño y aseo
  - Área de Almacenamiento de artículos personales (casilleros)

#### **ÁREAS DE CLIENTES**

##### **Áreas de clientes-General / Áreas de clientes-Habitaciones**

- Habitaciones: Privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido
- Servicio Telefónico: Nacional e internacional desde la recepción con transferencia de llamadas al teléfono en cada habitación hacia la recepción y viceversa.
- Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción
- Cerradura para puerta de acceso a la habitación
- Almohada extra a petición del huésped
- Closet, armario o colgador de ropa
- Luz de velador o cabecera en habitación
- Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana
- Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado y/o compartidos: Agua caliente
- Espejo sobre lavamanos

#### **Servicios:**

- Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento (1 persona)
- Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped (1 persona)
- Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico. (Ministerio de Turismo, 2015)

### **1.4. ASPECTOS A EVALUAR EN EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO**

#### **1.4.1. Atención al cliente.**

La atención al cliente es un aspecto fundamental al llegar a hospedarse a un establecimiento hotelero, la buena actitud de los empleados, complacer con los requerimientos de manera eficaz, resolver algún problema de la forma más rápida posible, estar en contacto todo el tiempo, que los empleados sepan desenvolverse adecuadamente en su área de trabajo. Desde el momento en que el huésped llega al lugar hasta el instante en que se va deberá sentirse como en casa.

Es importante informar a los huéspedes de los lugares turísticos que se encuentran alrededor lo que puede ir a visitar, lo que ofrece el restaurante del hostel, servicios complementarios, explicar la hora de check in y check out.

#### **1.4.2. Quejas y sugerencias.**

El establecimiento deberá contar con un sistema de quejas y sugerencias, la persona encargada tendrá que dar seguimiento a cada una de ellas, para satisfacer los requerimientos de los clientes y resolverlas en el menor tiempo posible.

#### **1.4.3 Seguridad al cliente.**

Los clientes siempre buscan seguridad, por lo tanto los establecimientos deberán garantizar la seguridad de los huéspedes, así como también de los empleados, contando con equipos y personal especializado en esta área.

#### **1.4.4. Limpieza y mantenimiento de equipos.**

Para los huéspedes un aspecto importante es la limpieza de todas las áreas del lugar, la persona encargada de esta área deberá saber cuáles son sus funciones, una habitación sin polvo, sábanas limpias, el baño limpio totalmente, toallas bien ordenadas son puntos que el cliente va sumando al momento de escoger dónde hospedarse. En la cocina es indispensable tener todo limpio y en orden, los equipos deberán estar en mantenimiento cada cierto tiempo.

#### **1.4.5. Impactos ambientales.**

Hoy en día este punto es muy elemental en un establecimiento hotelero, se deberá capacitar al personal y estar al tanto de cómo contribuir al medio ambiente, así también se podrá informar a los huéspedes sobre el uso del agua, envases vacíos, manejar adecuadamente los residuos.

### **OTROS ASPECTOS:**

#### **1.4.6. Costo.**

El valor que el huésped va a pagar deberá ser contribuido con el servicio y el hospedaje que ha recibido de ese lugar, así no se sentirá desilusionado y volverá a este establecimiento por la calidad de servicio que ha obtenido.

#### **1.4.7. Edificación del establecimiento.**

Es fundamental que la edificación se encuentre en perfectas condiciones para recibir a los clientes, tratando de tener instalaciones modernas, la decoración de las habitaciones adecuarlas al estilo del establecimiento, dar mantenimiento adecuado a las zonas que se encuentren con algún problema, ya que tener en buen estado todas las áreas del lugar tanto dentro como por fuera da una buena imagen a la empresa.

#### **1.4.8. Localización del lugar.**

Los clientes buscan un lugar donde esté cerca todo, no sea un zona peligrosa, que llegue fácilmente, existan lugares turísticos que puedan visitar, dependiendo la actividad que vaya a realizar el huésped buscará un hostel que sea acorde a sus necesidades.

#### **1.4.9. Establecimiento reconocido.**

Las personas van a lugares donde les han recomendado ya que se han llevado una buena imagen del establecimiento, por su servicio, infraestructura, entre otros. Es importante los comentarios que realizan sobre ese lugar ya que si son positivos la gente querrá visitarlo, si son negativos no les llamará la atención.

### **1.5 CALIDAD DEL SERVICIO EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO HOTELERO**

#### **Introducción**

##### **Calidad de los servicios turísticos y hoteleros.**

Teniendo en cuenta que el término calidad representa un concepto complejo, que ha imposibilitado que los autores se pongan de acuerdo en una definición exacta, es preciso remarcar que la calidad representa mucho más que la de un producto superior a la media y a buen precio (Campoverde,1993). En esta perspectiva es mejor abordar el concepto de la calidad como lo hicieron Marshall Sashkin y Kenneth Kiser, en el contexto de la administración de la calidad total, entendida como la cultura organizacional que se define y fundamenta en conseguir constantemente la satisfacción de los turistas, por medio de un sistema integral de instrumentos, técnicas y capacitación. (Stoner,1996).

Por otro lado, la globalización demanda a las instituciones ofrecer productos y servicios de calidad que otorguen beneficios a los turistas, como estrategia fundamental para mejorar su competitividad (Cabello, 2003) y la ecología, requiriendo el cambio de la cultura institucional y de las personas hacia la cultura de la calidad. (Sotomayor, 2014, pág. 1)

La calidad es uno de los aspectos más importantes, la calidad del servicio, el trato a los clientes, cumplir con los requerimientos de los huéspedes, resolver problemas de forma rápida, entre otras. Las personas valoran este punto desde el momento en que el cliente llega al establecimiento, su estadía y al salir del mismo, es fundamental mantener la calidad en todo sentido.

Las ventajas de la calidad del servicio es competencia para otros establecimientos ya que el cliente escogerá donde se sienta como en casa, cada día más las personas son mucho más exigentes al momento de escoger un lugar para ir a descansar o realizar cualquier actividad.

El personal que labora en la empresa es elemental para alcanzar un nivel de calidad, motivarlo, incentivarlo, tener una comunicación adecuada con los directivos de la empresa para resolver problemas, y sobre todo capacitar a los trabajadores para un ofrecer un servicio de calidad.

### **Aseguramiento de la calidad**

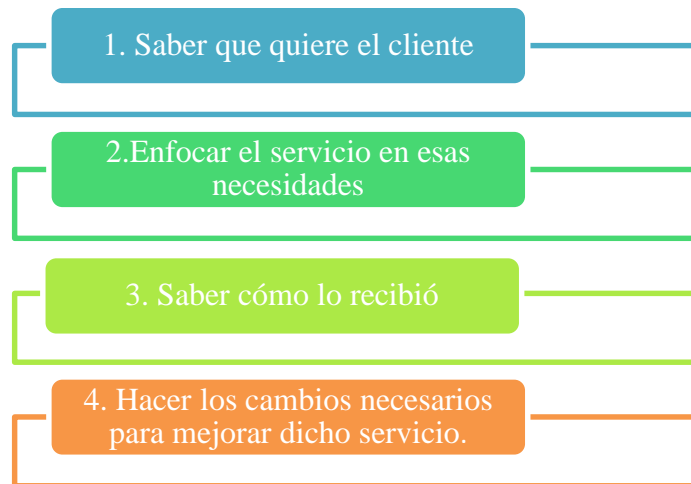
Se debe tener en cuenta los siguientes puntos:

- Aplicación de las normas ISO, consistentes en normas estandarizadas para garantizar la calidad.
- Manual de calidad.
- Auditorías de calidad ayuda a verificar si se dio cumplimiento de la calidad.
- Certificaciones afirman el nivel de calidad de la empresa. (Dorado, 2011, pág. 260)

### **Desarrollo.**

**Calidad en el servicio:** Agrupa a los departamentos y a las personas que forman parte de la empresa, es una obligación que debe ser sembrada desde el momento en que se crea la empresa, a fin de que los clientes tengan en cuenta para que, y porque obtienen los servicios o productos que les permite satisfacer sus necesidades. (Herrera, 2014).

Para lograr la calidad en el servicio es necesario:



**Figura 1. 2.** Calidad en el servicio

**Elaborado por:** Autor

**Fuente:** (Herrera, 2014).

Para ofrecer un servicio de calidad se deberá contar con instalaciones adecuadas y los recursos necesarios para hacerlo, así como también proveer al personal del material necesario para realizar su trabajo, hay que trabajar en grupo y apoyarse el uno al otro.

Por otro lado tratar al cliente con cordialidad de manera respetuosa, que sienta confianza en el establecimiento, por lo tanto los directivos son los encargados tanto del personal que labora en su empresa como de los clientes.

La tecnología es esta época es importante ya que los clientes están en continuo contacto con los avances tecnológicos, con la publicidad que le llega a diario, como en redes sociales, televisión radio, entre otros. Tiene variedad de establecimientos que puede escoger a su gusto, por lo tanto la empresa deberá diferenciarse de otras para que los huéspedes escojan la nuestra y se lleven una buena impresión de la misma.

## **1.6. LA GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE**

Se traduce en un conjunto de actividades, medios y técnicas tendentes a conservar los elementos de los ecosistemas y las relaciones ecológicas entre ellos, en especial cuando se producen alteraciones debidas a la acción del hombre.

Con una correcta gestión ambiental, no solo se conserva el patrimonio medioambiental sino que, como consecuencia directa de este hecho, se eleva, por añadidura, la calidad de vida del hombre. Simplificando mucho, esta calidad de vida

responde a tres parámetros esenciales: nivel de renta, bienestar social y calidad ambiental. (Vítora, 2010, págs. 50-51)

Las empresas tienen la obligación de proteger, cuidar, conservar el medio ambiente, capacitando al personal para reducir el consumo de agua, papel, manejo de residuos, los envases vacíos, los productos químicos son almacenados adecuadamente entre otros. Debido a que los seres humanos hemos ido destruyéndolo poco a poco es necesario aprender a preservar el medio ambiente e informar a los huéspedes sobre la protección del mismo.

### **1.6.1 BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES PARA EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO.**

Es un conjunto de actividades que tienen una vinculación con el medio ambiente y ayuda para cambiar el comportamiento del ser humano. En los establecimientos hoteleros producen ciertos impactos ambientales, es relevante que los servicios de alojamiento determinen una responsabilidad para devaluar estos impactos. (Secretaría de Ambiente, 2016).

En el sector hotelero existen diferentes impactos que se deberá manejar adecuadamente para que no afecte al medio ambiente. Existen diferentes tipos de impactos como:

- **Agua:** Informar a los clientes con letreros pegados en diferentes áreas del establecimiento indicando el buen manejo del agua.
  - ✓ Mantenimiento adecuado de tuberías
  - ✓ Utilizar detergentes ecológicos para lavar la mantelería, sábanas, etc.
  - ✓ Colocar dispensadores para minimizar el consumo de agua.
  - ✓ Reutilizar el agua
  - ✓ No utilizar manguera.
  - ✓ Efectuar el riego en las áreas verdes en horas de menor consumo de agua.
- **Energía:** capacitar al personal para el buen uso de energía.
  - ✓ Utilizar focos ahorradores
  - ✓ Pintar con colores claros las áreas del establecimiento para utilizar la luz natural.



- ✓ Desconectar los aparatos electrónicos que no estén utilizando.
- **Gestión de residuos:** los establecimientos deberán fijar una política de compras para adquirir productos y servicios ecológicos.
  - ✓ No utilizar productos desechables
  - ✓ Utilizar dispensadores de jabón
  - ✓ Usar fundas de basura biodegradables
  - ✓ Evitar artículos que contaminen el medio ambiente
  - ✓ Reducir el consumo de papel
  - ✓ Reutilizar el papel.
  - ✓ Reciclar la basura y poner en recipientes tapados los desechos y entregar a personas encargadas de esta labor.
- **Manejo del ruido:** comunicar a empleados y clientes mensajes con letreros sobre el ruido.
  - ✓ Realizar trabajos de limpieza en las mañanas.
  - ✓ Medir periódicamente los niveles del ruido.
  - ✓ No utilizar parlantes ni amplificadores en lugares no permitidos.
- **Área verde:** utilizar productos orgánicos para no causar daños en el suelo ni en las áreas verdes. (Secretaría de Ambiente, 2016).

El objetivo para proteger el medio ambiente en los hostales es manejar adecuadamente estos impactos como: los residuos, ahorrar energía, agua entre otros recursos, esto ayudará a que los establecimientos alcancen un nivel de calidad y tranquilidad en los clientes ya que es beneficioso tanto para la empresa como para los huéspedes.

### 1.6.2 IMPACTOS AMBIENTALES

Se enuncia que hay impacto ambiental cuando un hecho resulta de un proyecto u ocupación y provoca una modificación conveniente o no conveniente en el medio ambiente.

Se debe aclarar que la palabra impacto no quiere decir negatividad, puesto que el impacto puede ser positivo como negativo. (Vítora, 2010)

**Impacto Positivo:** Es un incremento de la calidad ambiental del factor sobre el que impactan. (Vítora, 2010)

**Impacto Negativo:** Es un deterioro de la calidad ambiental del elemento sobre el que actúa una fuerza de tipo negativo o nocivo sobre el que impactan. (Vítora, 2010)

Como ya se ha indicado es importante proteger el medio ambiente tomar en cuenta la ubicación, el entorno donde se encuentran los hostales, el impacto del ruido en el sector de la Floresta no debe existir debido a que es una barrio residencial, las personas lo prefieren por ser una zona tranquila para descansar sin escándalos.

Los hostales tendrán que vincularse más con la comunidad para realizar programas de Educación Ambiental así las personas y los establecimientos se educan para cuidar el medio ambiente, y los moradores no realicen quejas a la empresa.

Capacitar a los trabajadores para que tengan el conocimiento del desempeño ambiental del área de trabajo y su entorno, se deberá tomar en cuenta los problemas ambientales en reuniones que se realice con los directivos y empleados para tomar medidas correctivas al respecto.

## **PERMISOS**

Los establecimientos hoteleros deberán contar con los siguientes permisos:

- ❖ Registro actividad turística.
- ❖ Licencia única de funcionamiento turismo.
- ❖ Permiso sanitario.
- ❖ Certificados de salud de los empleados.
- ❖ Patente.
- ❖ Rótulos y publicidad exterior.
- ❖ Bomberos.
- ❖ Licencia Ambiental (Quito). (Federacion Hotelera del Ecuador, 2009)

## **CAPÍTULO 2**

### **APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS EN LOS HOSTALES EN EL SECTOR DE LA FLORESTA**

#### **2.1 ANTECEDENTES**

La Floresta está considerada dentro del grupo de barrios emblemáticos de Quito, pues en su interior hay varias casas patrimoniales de más de 80 años de antigüedad, que fueron construidas con estilo neoclásico.

La planificación del sector como tal se inició en los años veinte. Antes, a finales del siglo XIX e inicios del XX, la ciudad empezó una lenta expansión al norte y la Floresta no estuvo exenta de este proceso. Por ello, en ciertos sectores, se pueden observar aún algunos palacetes, como el que se encuentra en la calle Madrid; algo similar ocurrió en el sector la Mariscal, ubicado un poco más al occidente. (El Telégrafo, 2014).

#### **2.1.1 EVOLUCIÓN DEL BARRIO**

A pesar del tiempo, el sector mantiene su esencia tradicional, puesto que en sus alrededores existe un sinnúmero de comercios como tiendas, sastrerías, zapaterías, panaderías, etc. Así mismo, los vecinos aún se conocen unos a otros, especialmente los que han vivido en el sector más de 50 años.

El Municipio catalogó al Barrio como zona residencial 2. Esto implicó que se pueda compartir las residencias con el comercio local. Por las características patrimoniales de la zona, el Consejo Metropolitano aprobó, en 2011 y por 10 años, el Plan Especial para la Floresta, que busca rescatar el aspecto patrimonial e histórico del sector, así como su potencial turístico y residencial.

El proyecto contempla la valoración y protección del patrimonio urbano y arquitectónico; el mejoramiento integral del espacio público; la integración de los equipamientos urbanos; mejoramiento del sistema vial; la movilidad en calles internas; ciclo vías, señalización y arborización.

Pero de hecho, la Floresta no solo tiene un aire residencial pues, desde algo y para comprobarlo basta recorrer calles como la Madrid, Toledo y Coruña, entre otras, para descubrir o reencontrar sitios que encierran arte, música, literatura, gastronomía nacional e internacional y más.

Esto genera convivencia entre los nuevos y antiguos moradores del barrio, que actualmente tiene 34 mil habitantes. (El Telégrafo, 2014).

## CENSO

Para realizar los cuestionarios se tomó el catastro del Ministerio de Turismo actualizado de los Hostales de la Floresta, también se recorrió el sector ubicando a los establecimientos, posteriormente se visitó a cada uno de los mismos para llevar a cabo los cuestionarios que ayudarán a evaluar la atención al cliente, el desempeño del servicio, la calidad, el impacto ambiental, entre otros.

El censo ayuda a conseguir datos importantes con fines estadísticos para realizar una investigación sobre este estudio. En el anexo 1

**Tabla 1. 4.** Del catastro Hostales Sector de la Floresta (**Ver anexo 1**)

**Tabla 1. 5.** Número de habitaciones y clientes mensuales de los hostales

<b>Establecimiento</b>	<b>No. Habitaciones</b>	<b>No. de Huéspedes mensuales</b>
<b>Casa Valladolid</b>	11	350
<b>Casa Quito</b>	7	100
<b>Joanna</b>	13	300
<b>La Villa</b>	17	350
<b>La mancha</b>	20	450
<b>Aleida´s</b>	14	250
<b>Latitud 0</b>	10	130
<b>Rincón de la Alameda</b>	22	300
<b>Rincón de la Alameda 2</b>	30	350
<b>Yolis</b>	15	200

**Elaborado por:** Autor

**Fuente:** Hostales que forman parte de la investigación

## 2.1.2 INSTRUMENTOS DE ESTUDIO

### 2.1.2.1. CUESTIONARIO

#### **Objetivo del cuestionario:**

Investigar el desempeño del servicio que ofrecen los Hostales en el sector de la Floresta en el Distrito Metropolitano de Quito, así como también de la calidad de servicio que brindan para el buen manejo del establecimiento, y el empleo del impacto ambiental.

### **Estructura del cuestionario:**

La información que deberán llenar los administradores de los Hostales son preguntas básicas como: Nombre del establecimiento, Fecha de Inauguración, fecha de Certificación de calidad, Dirección, E-mail comercial, e-mail Alternativo, Teléfono, Fecha de aplicación del Cuestionario.

A continuación del cuestionario están las preguntas sobre: atención al cliente, evaluación del desempeño, seguridad al cliente, planificación de recursos humanos, gestión medioambiental entre otros. Para analizar estos datos obtenidos de los cuestionarios realizados se usará el análisis de Alfa de Cronbach y Clúster Jerárquico.

En esta tesis se emplea el análisis de Alfa de Cronbach que calcula la fiabilidad de este proyecto. Se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Cronbach's alpha: } \alpha = \frac{\bar{kr}}{1+(k-1)\bar{r}}$$

$k$ : es el número de ítems usados en el índice y

$\bar{r}$ : es el promedio de correlación inter-ítem entre los  $k$  ítems.

**Fórmula:** 2.1

**Fuente:** (Silveira & Pallerols, 2012)

### **Escala de Likert**

La escala de Likert tiene el honor de ser uno de los ítems más populares y utilizados en las encuestas. A diferencia de las preguntas dicotómicas con respuesta sí/no, la escala de Likert nos permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado con cualquier afirmación que le propongamos.

Resulta especialmente útil emplearla en situaciones en las que queremos que la persona matice su opinión. En este sentido, las categorías de respuesta nos servirán para capturar la intensidad de los sentimientos del encuestado hacia dicha afirmación. (Llauradó, 2014)

## Clúster

Este procedimiento intenta identificar grupos relativamente homogéneos de casos (o de variables) basándose en las características seleccionadas, mediante un algoritmo que comienza con cada caso (o cada variable) en un clúster diferente y combina los clústeres hasta que sólo queda uno. Es posible analizar las variables brutas o elegir de entre una variedad de transformaciones de estandarización. Las medidas de distancia o similitud se generan mediante el procedimiento Proximidades. Los estadísticos se muestran en cada etapa para ayudar a seleccionar la mejor solución. (IBM, 2015)

### Fórmula para calcular el indicador de importancia de las buenas prácticas

$$f_{ij} = \frac{I_{ij}}{\sum_{i=1}^m I_{ij}}$$

Siendo:

f: frecuencia

$I_{ij}$ : importancia de la práctica,  $j$ : establecimiento;  $i$ : prácticas,  $m$ ;  $j$ : establecimiento.

Con la fórmula 2.2, se procede al cálculo de las frecuencias relativas del indicador de importancia por cada variable y grupos identificados (Silveira & Pallerols, 2012)

**Fórmula: 2.2**

### CAPÍTULO 3

#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.

El análisis de los resultados es desarrollado por medio del programa SPSS 23.0, en donde cada clúster es elaborado por las variables que constan en el cuestionario. El método que se utilizará es el conglomerado jerárquico (clúster) toma un punto que es hasta el número siete que van hacer tomados como los más relevantes en los Hostales de la Floresta, así como el método Alfa de Cronbach que ayuda a alcanzar el grado de importancia y la fiabilidad de los puntos que se analizarán.

#### 3.1. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL INDICADOR IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS.

La primera vez que se realizó el análisis, de 10 Hostales, el programa SPSS 23.0 tomo como referencia solo a 4, lo cual se había excluido a 6 establecimientos este es un número bajo, algunas preguntas no habían sido contestadas debido a que las personas no habían entendido, se realizó nuevamente la visita a estos establecimientos y se explicó las preguntas que estaban vacías y fueron respondidas. Al realizar nuevamente el análisis el programa SPSS 23.0 recolectó los 10 Hostales, no se excluyó ningún establecimiento debido a que todo el cuestionario fue llenado.

**Tabla 1. 6.** Resumen de procesamiento de casos según la importancia

<b>CASOS</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Valido</b>	10	100,00
<b>Excluido</b>	0	0
<b>Total</b>	10	100,00

Fuente: SPSS 23.0

Se puede interpretar que las variables son de bastante importancia de cada uno de los hostales que realizaron los cuestionarios, lo cual se comprobará después que se realicen los demás cálculos estadísticos.

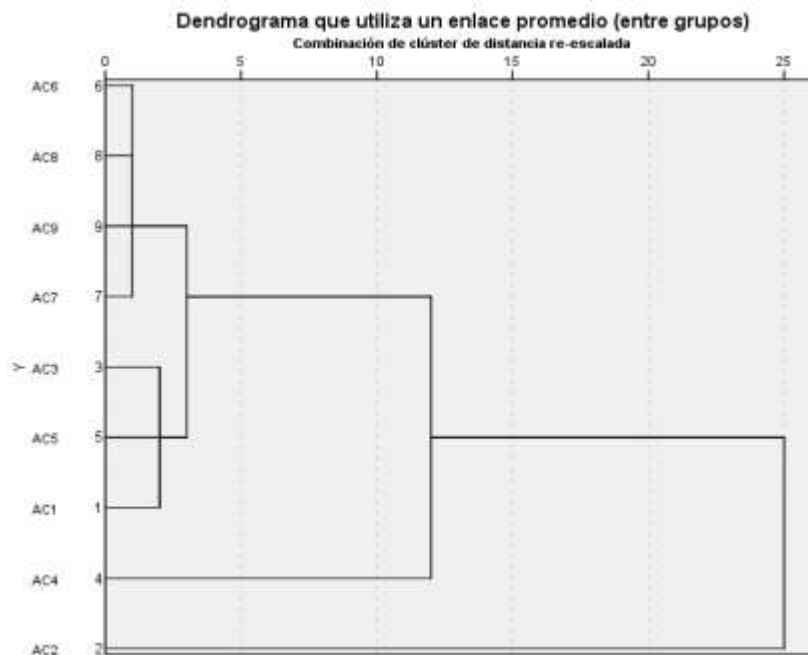
El coeficiente de fiabilidad Alfa de Cronbach el resultado es de 0.987 por lo tanto la recolección de datos es confiable.

**Tabla 1. 7.** Estadísticas de fiabilidad

<b>Alfa de Cron Bach</b>	<b>N° elementos</b>
<b>0,987</b>	163

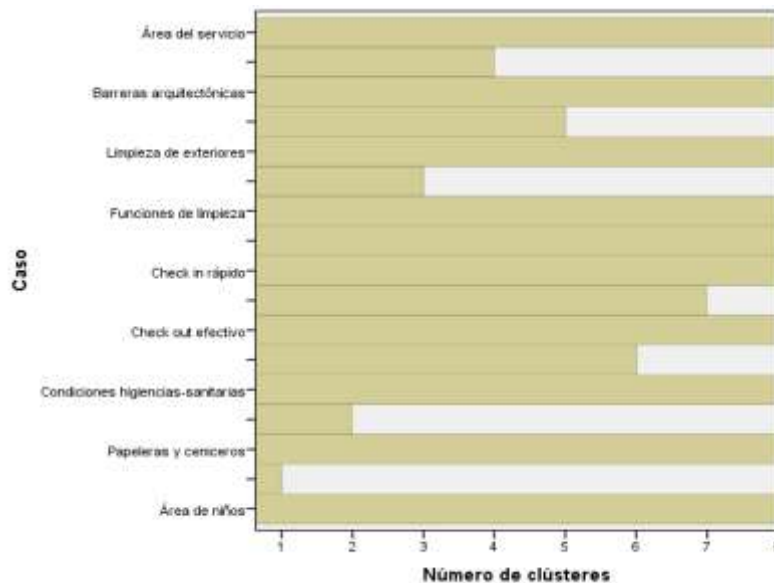
Fuente: SPSS 23.0

De acuerdo al gráfico 1.1 se concreta dos grupos según su clasificación, por lo que son de considerable importancia para los Hostales de la Floresta (gráfico 1.2). El primer grupo tiene ocho variables que va desde área de servicio hasta papeleras y ceniceros es denominado como Atención al cliente. El segundo grupo tiene una variable área de niños se llamará Área niños. Para los establecimientos de este sector es importante la atención al cliente, al personal les falta capacitarse para brindar un servicio de calidad.



**Gráfico 1. 1.** Importancia Dendrograma Atención al cliente

**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

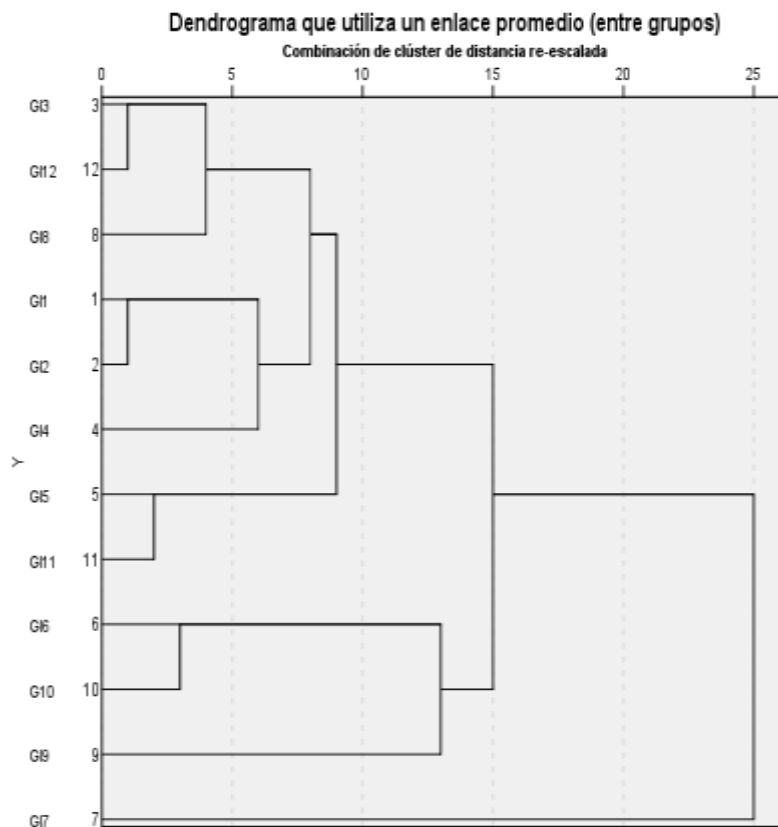


**Gráfico 1. 2.** Importancia Clúster Atención al Cliente

**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

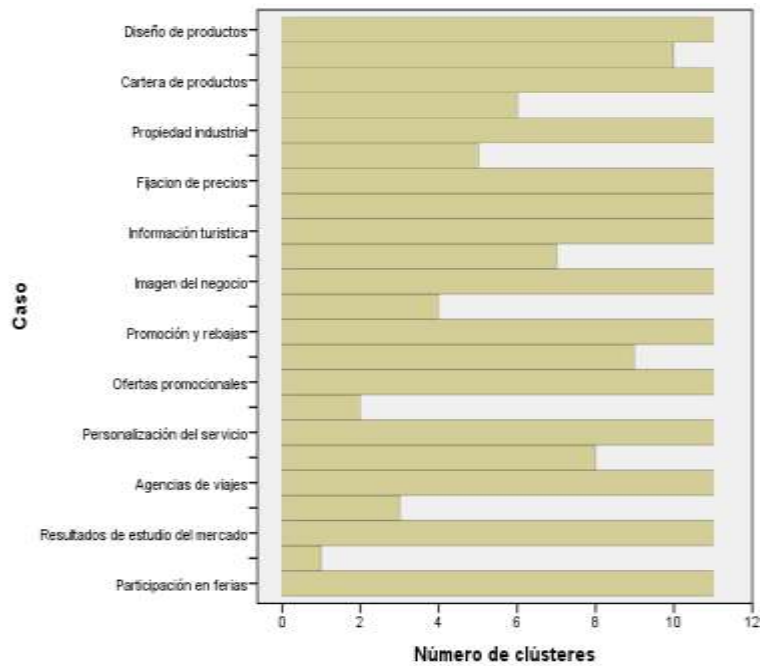


De acuerdo al gráfico 1.3 se concreta cuatro grupos según su clasificación, por lo que son de considerable importancia para los Hostales de la Floresta (gráfico 1.4). El primero cuenta con tres variables que va desde diseño de productos hasta propiedad industrial se le denomina como Base de datos. El segundo grupo tiene cinco variables que va desde fijación de precios hasta ofertas promocionales se lo llamará proceso de marketing. El tercer grupo tiene tres variables que va desde personalización del servicio hasta resultados de estudio de mercado se lo nombra como Información al cliente. El cuarto grupo tiene una variable que va participación en ferias se lo denomina como Ferias gastronómicas. Para los hostales el internet es una herramienta que les ayuda para darse a conocer, tener una página web, estar en sitios como booking.com, para promocionar su empresa, descuentos para los clientes, información de lugares turísticos cerca del sector, entre otros.



**Gráfico 1. 3.** Importancia Dendrograma Gestión de la Información y Comercialización

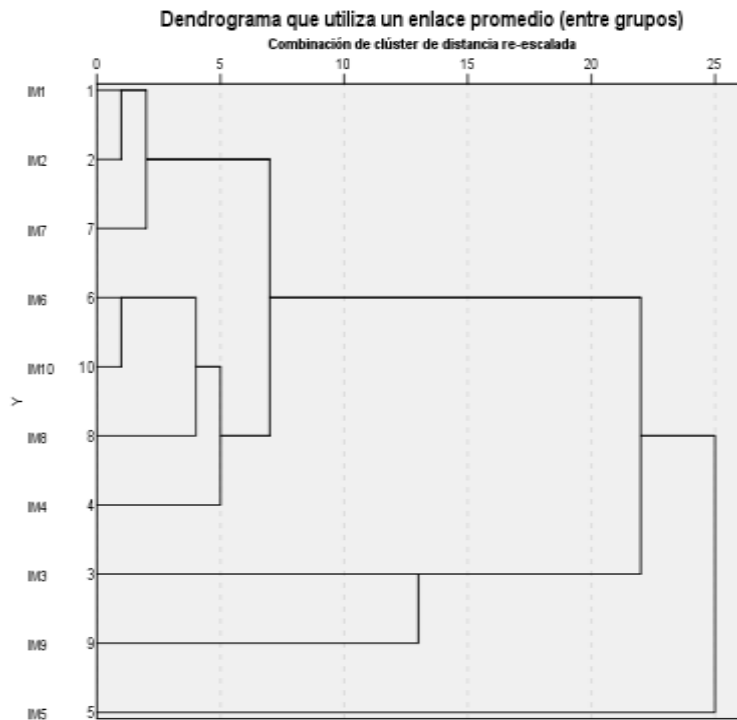
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0



**Gráfico 1. 4.** Importancia Clúster Gestión de la Información y Comercialización

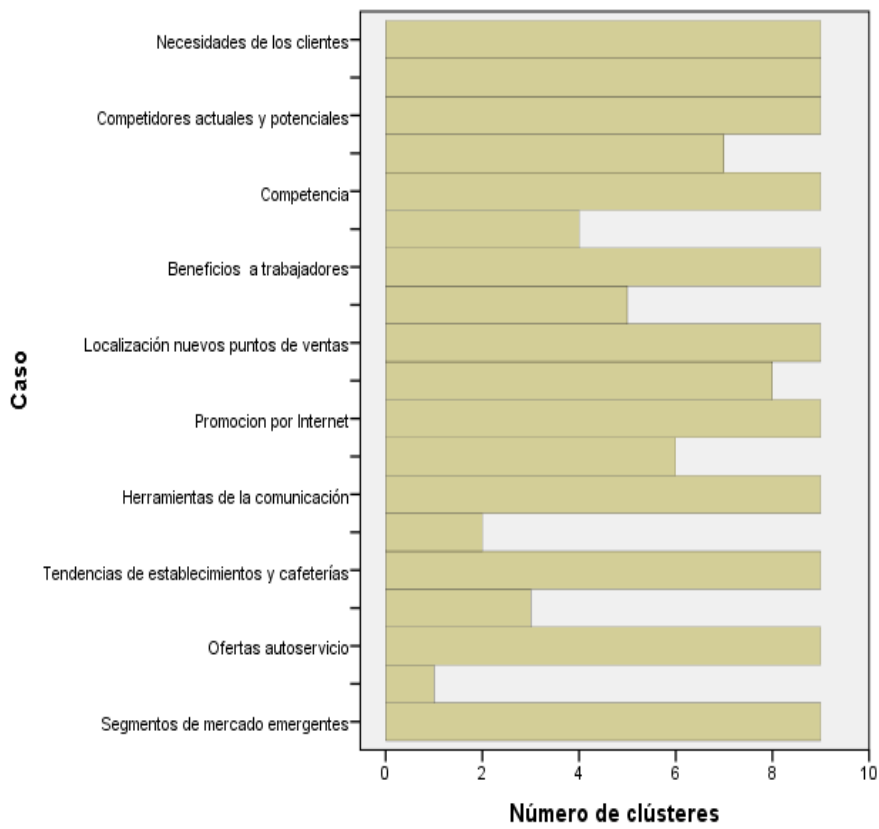
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

De acuerdo al gráfico 1.5, se concreta dos grupos según su clasificación, por lo que son de considerable importancia para los Hostales de la Floresta (gráfico 1.6). El primer grupo tiene nueve variables que va desde necesidades de los clientes hasta ofertas autoservicio se lo nominará como exploración de segmentos de mercado. El segundo grupo tiene una sola variable es segmentos de mercado emergentes se lo denomina Investigación de mercado. Los Hostales en este sector tienen que buscar la manera de llamar la atención de los clientes realizando investigaciones de mercado constantemente para saber que buscan y que prefieren las personas al momento de hospedarse en un establecimiento.



**Gráfico 1. 5.** Importancia Dendrograma Investigación de Mercado

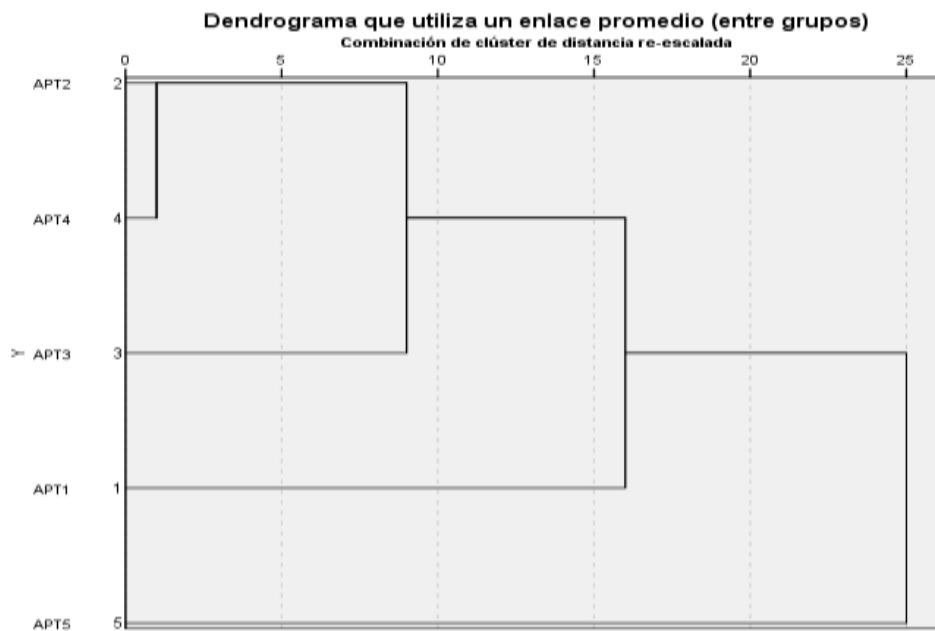
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0



**Gráfico 1. 6.** Importancia Clúster Investigación de Mercado

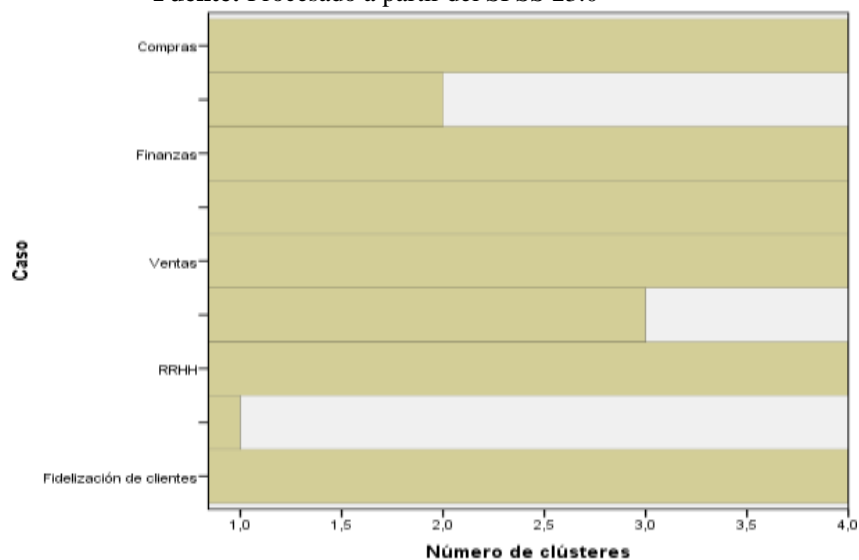
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

En el gráfico 1.7 se concreta un grupo según su clasificación, por lo que serán considerados de mayor importancia (Gráfico 1.8). El grupo tiene 5 variables que va desde compras hasta fidelización de clientes se lo llamará Empleo de programas tecnológicos. Todas las variables son de gran importancia para los Hostales de esta zona debido a que en un sistema se puede manejar de una manera rápida y eficaz las diferentes áreas de los establecimientos hoteleros, pero no cuentan con un sistema para cada área.



**Gráfico 1. 7.** Importancia Dendrograma Plataformas de Aplicación de Tecnología

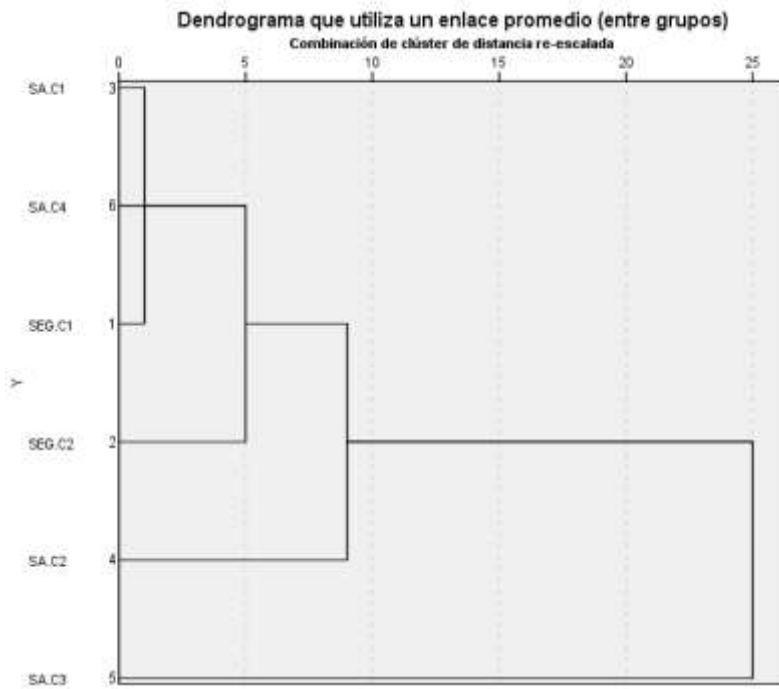
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0



**Gráfico 1. 8.** Importancia Clúster Plataformas de Aplicación de Tecnología

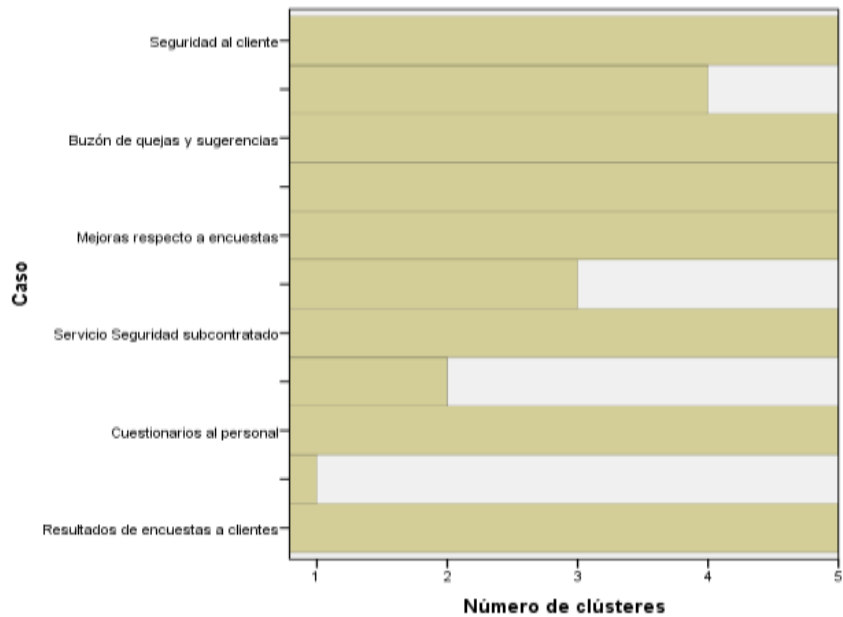
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

De acuerdo al gráfico 1.9 se concreta dos grupos según su clasificación, por lo que son de considerable importancia para los Hostales de la Floresta (gráfico 1.10). El grupo tiene cinco variables que va desde seguridad al cliente hasta cuestionarios al personal se lo llamará Seguridad y necesidades del cliente. El segundo grupo tiene una variable que es resultados de encuestas a clientes se lo llamará satisfacción al cliente. Los hostales realizan encuestas para mejorar la calidad del servicio, se preocupan por la seguridad del cliente y toman en cuenta las sugerencias que les ha realizado, y les sirve para mejorar y satisfacer las necesidades de los mismos.



**Gráfico 1. 9.** Importancia Dendrograma Seguridad al Cliente y medición de Satisfacción al Cliente

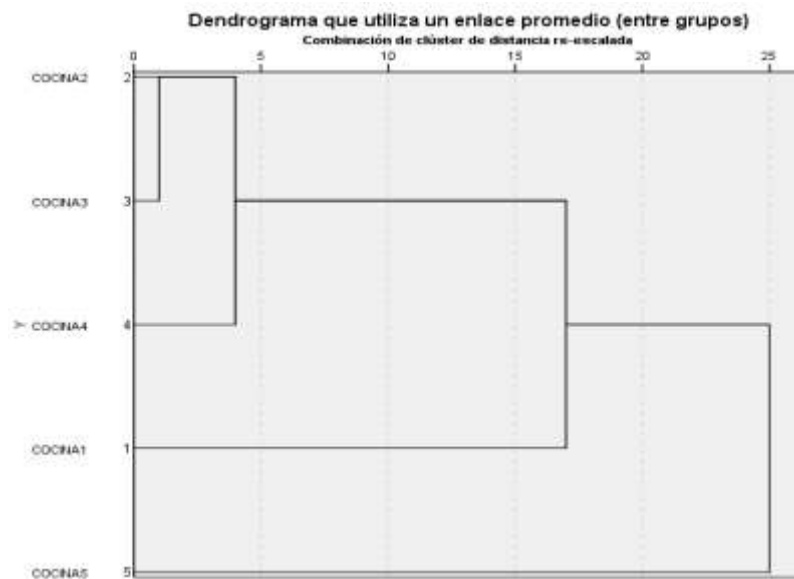
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0



**Gráfico 1.10.** Importancia Clúster Seguridad al Cliente y medición de Satisfacción al Cliente

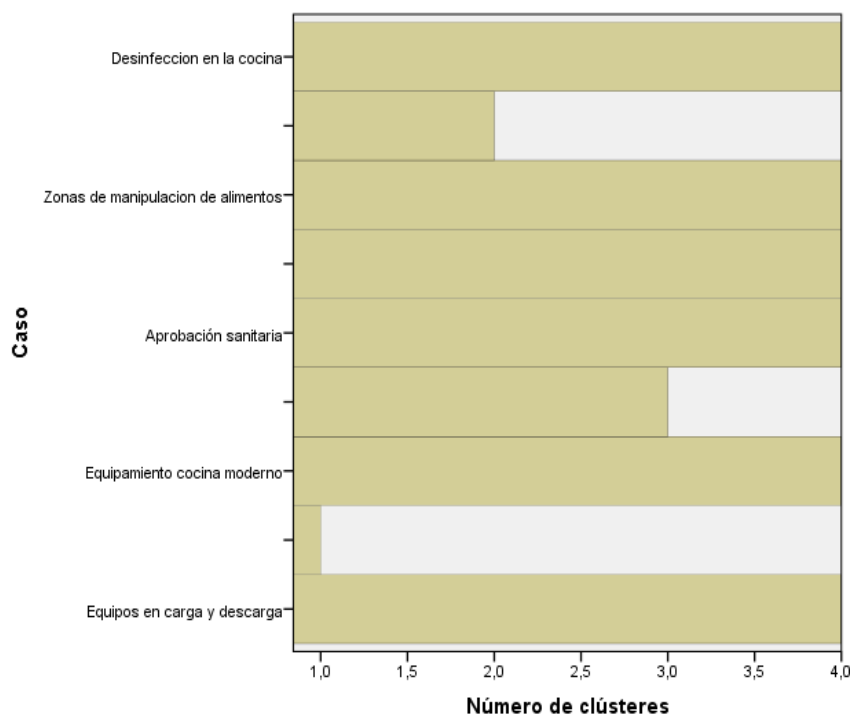
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

De acuerdo al gráfico 1.11 se concreta un grupo según su clasificación, por lo que son de considerable importancia para los Hostales de la Floresta (gráfico 1.12). Este grupo tiene 5 variables que va desde desinfección en la cocina hasta equipos en carga y descarga se lo denomina como Área de cocina. La mayoría de los establecimientos que fueron objeto de estudio no cuentan con restaurante si no con una cafetería muy pequeña.



**Gráfico 1.11.** Importancia Dendrograma Proceso Productivo en Restaurante

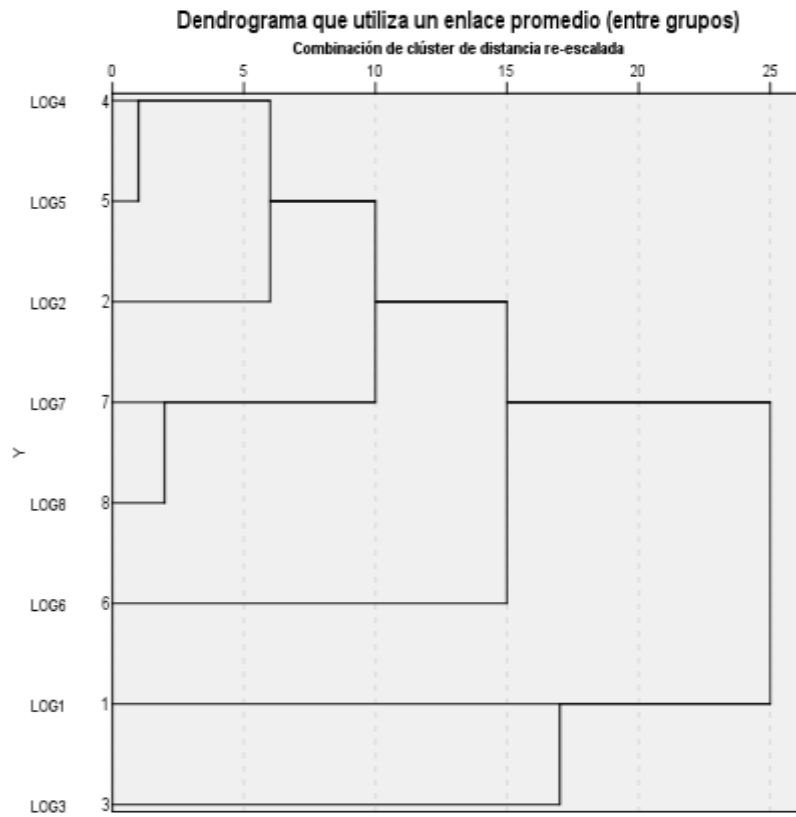
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0



**Gráfico 1.12.** Importancia Clúster Proceso Productivo en Restaurantes

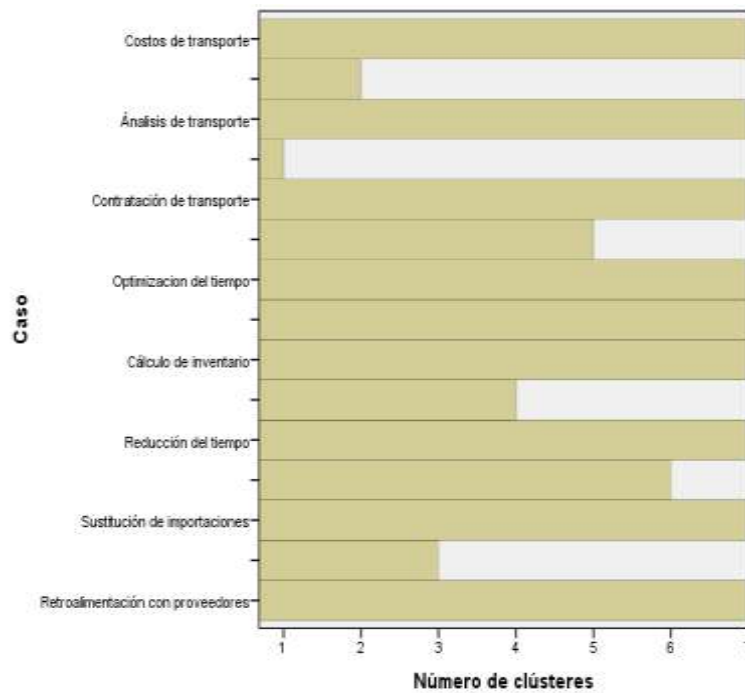
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

De acuerdo al gráfico 1.13 cuenta con dos grupos según su clasificación, por lo que son de considerable importancia para los Hostales de la Floresta (gráfico 1.14). El primer grupo tiene dos variables que va desde costos de transporte y análisis de transporte se llamará Sistema de transporte. El segundo grupo tiene seis variables va desde contratación de transporte hasta retroalimentación con proveedores se denomina como Gestión de operaciones. Algunos de los hostales tienen un vehículo para realizar compras entre otros asuntos, así como también los diferentes proveedores llevan el producto al establecimiento.



**Gráfico 1. 13.** Importancia Dendrograma Gestión logística y de operaciones

**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

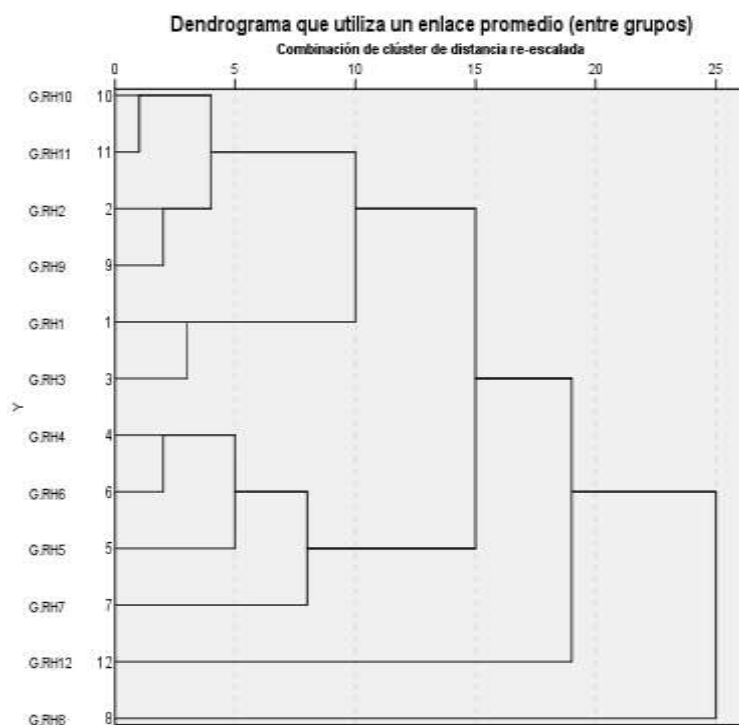


**Gráfico 1. 14.** Importancia Clúster Gestión logística y de operaciones

**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

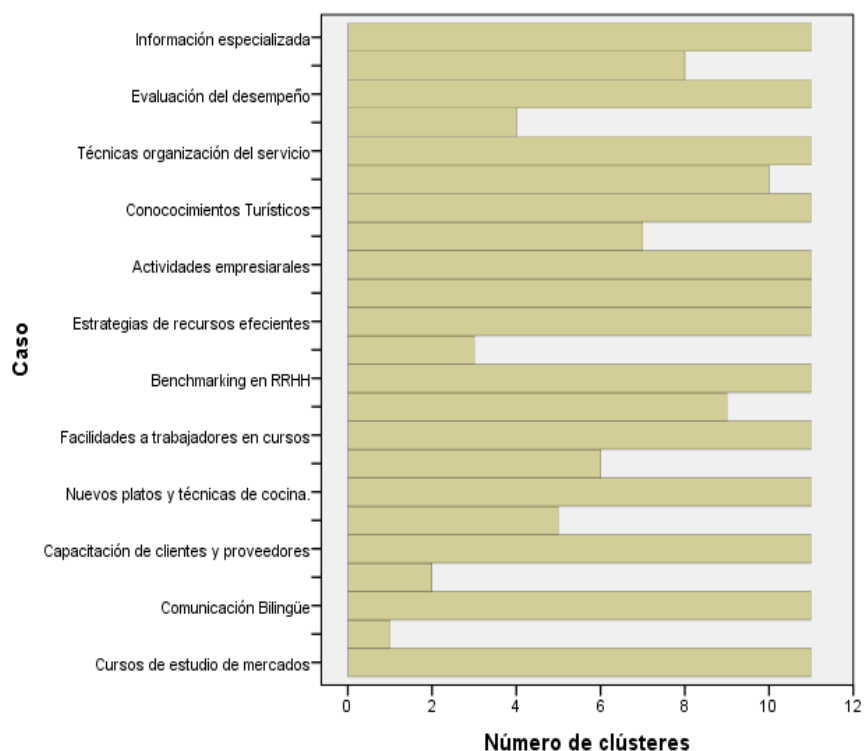


De acuerdo al gráfico 1.15 se concreta tres grupos según su clasificación, por lo que son de considerable importancia para los Hostales de la Floresta (gráfico 1.16). El primer grupo se denomina Evaluación del desempeño cuenta con seis variables que va desde información especializada hasta estrategias de recursos eficientes. El segundo grupo tiene cinco variables que va desde Benchmarking en RRHH hasta comunicación bilingüe se nominará como Sistema de Recursos Humanos. El tercero cuenta con un solo grupo que es curso de estudios de mercado que se llamará Necesidades de los clientes. Es importante que los establecimientos destinen un presupuesto para capacitar al personal y evaluarlos frecuentemente.



**Gráfico 1. 15.** Importancia Dendrograma Gestión de Recursos Humanos

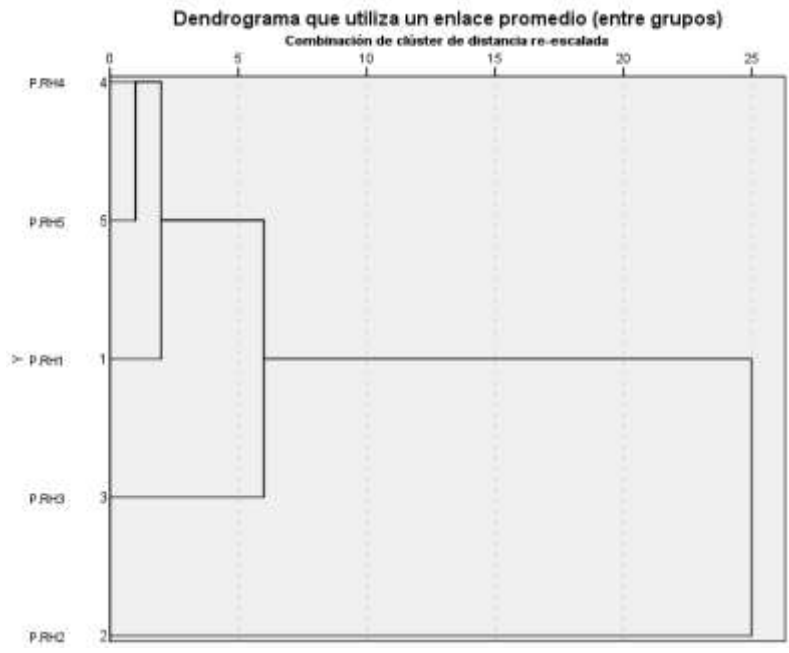
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0



**Gráfico 1. 16.** Importancia Clúster Gestión de Recursos Humanos

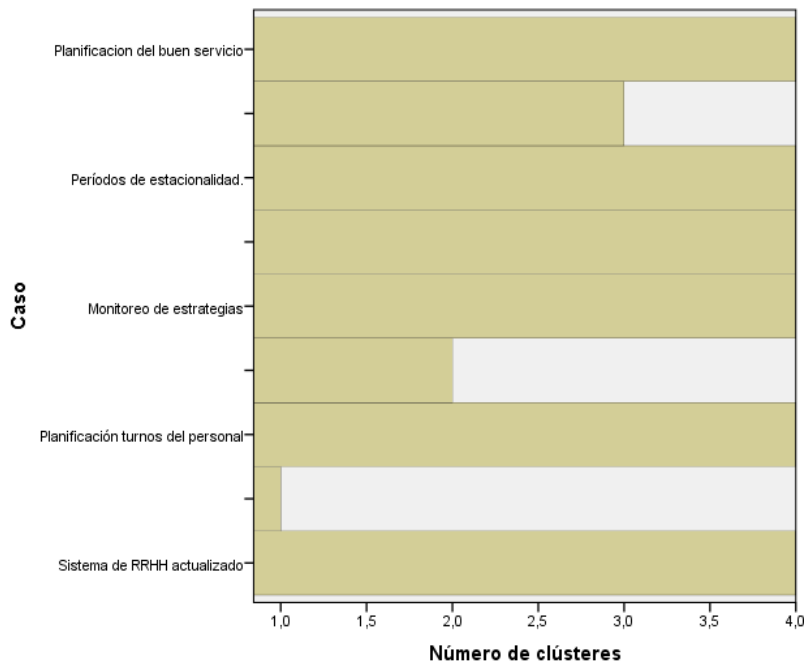
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

De acuerdo al gráfico 1.17 se concreta dos grupos según su clasificación, por lo que son de considerable importancia para los Hostales de la Floresta (gráfico 1.18). El primer grupo tiene cuatro variables que va desde planificación del buen servicio hasta planificación turnos personal se lo denomina como Planificación de RRHH. El segundo tiene un grupo que es sistema de RRHH actualizado se lo llamará Procedimiento de RRHH. Los hostales deben planificar las funciones de cada uno de sus empleados aplicando estrategias para ofrecer un buen servicio y que cada trabajador se desenvuelva de la mejor manera en su área.



**Gráfico 1. 17.** Importancia Dendrograma Planificación de Recursos Humanos

**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

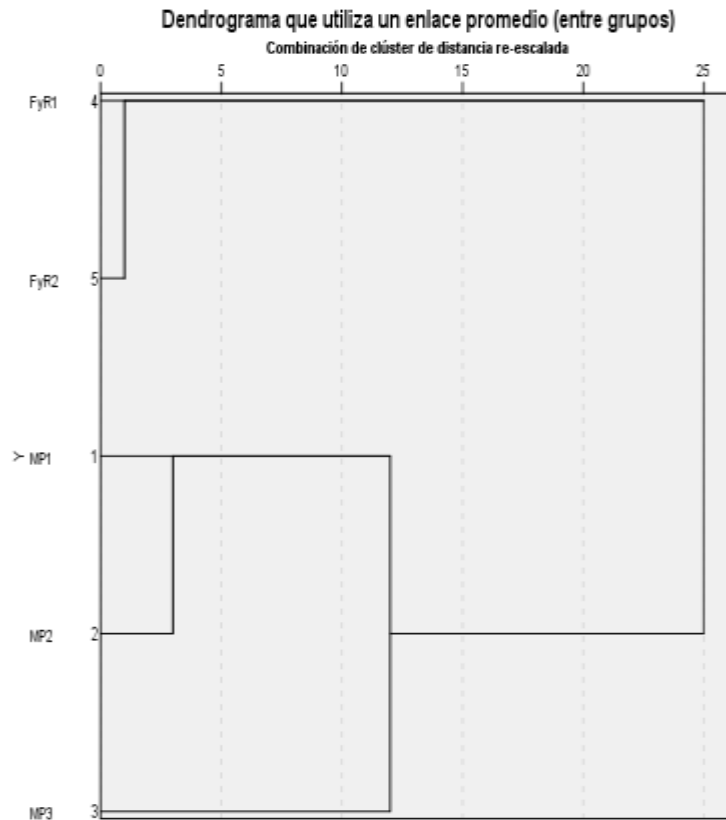


**Gráfico 1. 18.** Importancia Clúster Planificación de Recursos Humanos

**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

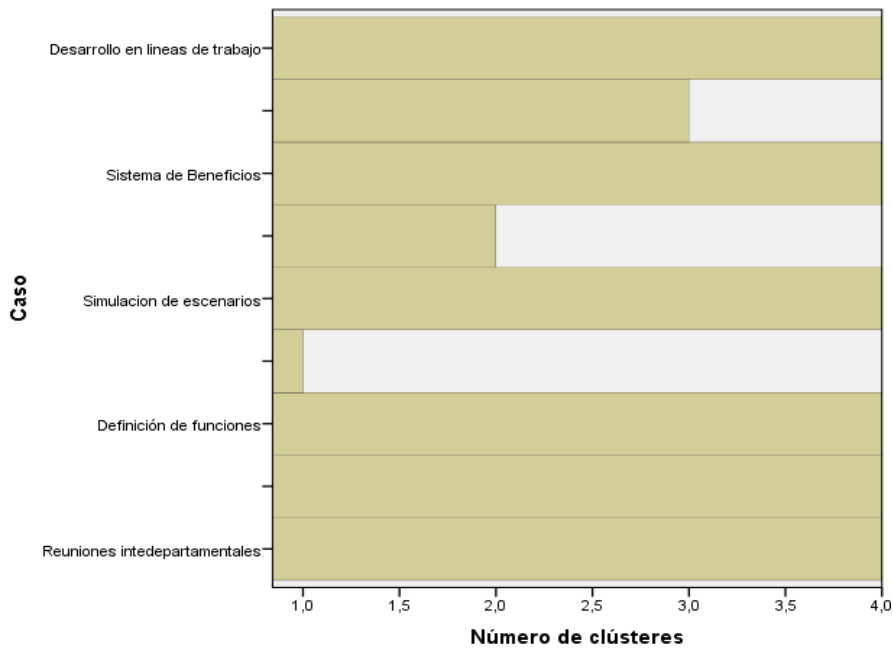
De acuerdo al gráfico 1.19 se concreta dos grupos según su clasificación, por lo que son de considerable importancia para los Hostales de la Floresta (gráfico 1.20). El primer grupo cuenta con tres variables que va desde desarrollo en líneas de trabajo hasta simulación de escenarios se lo denomina como Motivación del personal. El segundo

grupo tiene dos variables que va desde definición de funciones y reuniones interdepartamentales se le llamará Funciones para las áreas de trabajo. Los trabajadores son el alma de la empresa por lo tanto los Directivos deberán motivar a sus empleados para que se desenvuelvan de mejor manera en su área y cumplan a cabalidad sus funciones.



**Gráfico 1. 19.** Importancia Dendrograma Motivación del Personal y Funciones y responsabilidades

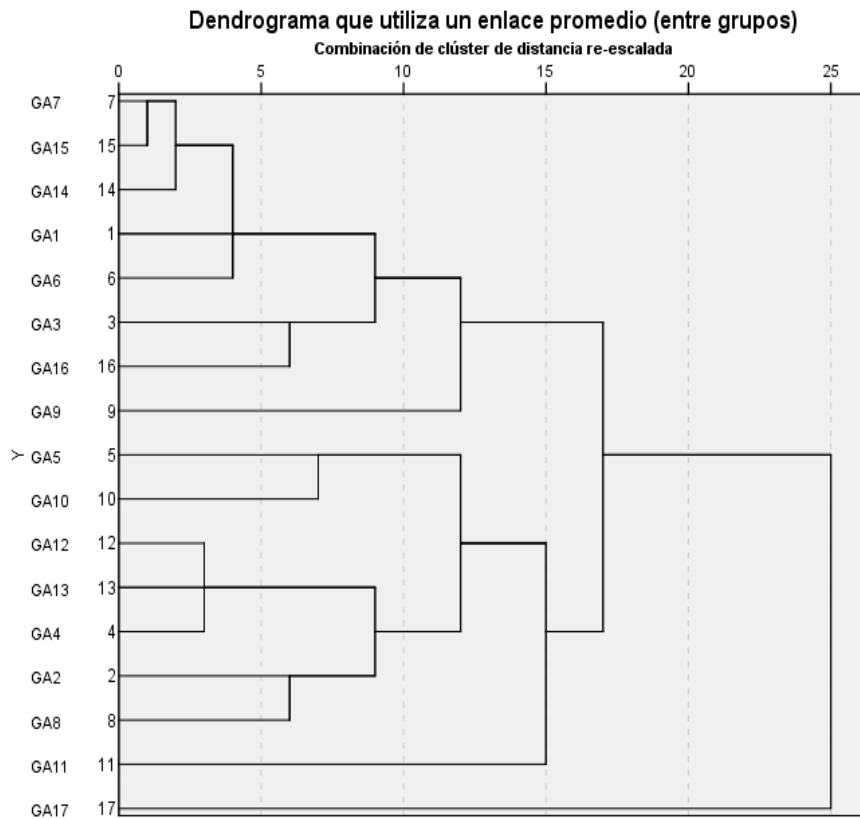
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0



**Gráfico 1. 20.** Importancia Clúster Motivación del Personal y Funciones y responsabilidades

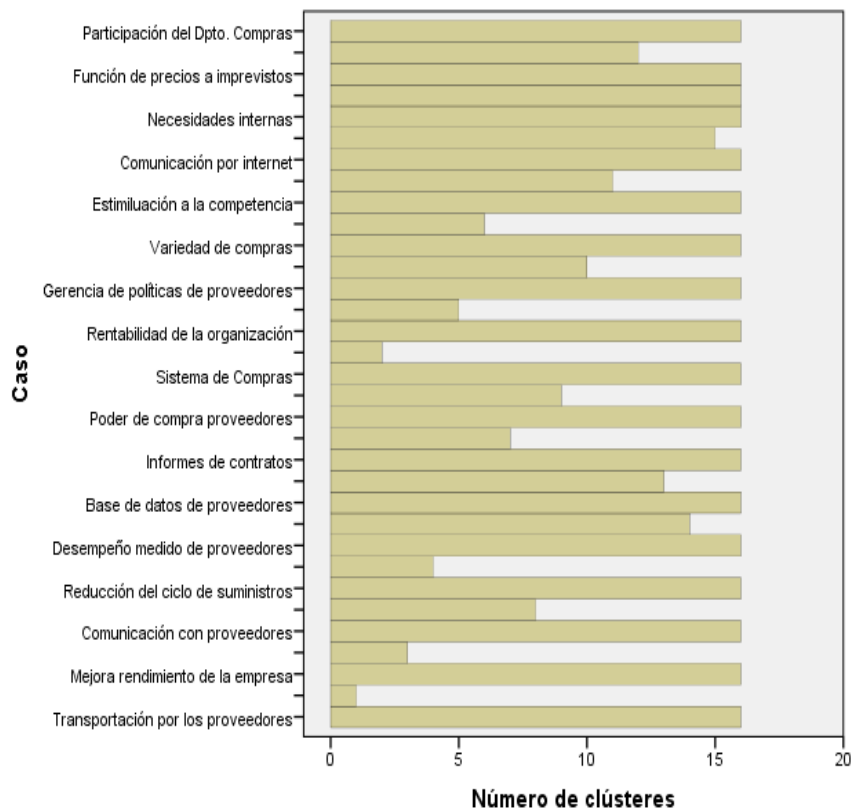
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

De acuerdo al gráfico 1.21 se concreta cinco grupos según su clasificación, por lo que son de considerable importancia para los Hostales de la Floresta (gráfico 1.22). El primer grupo cuenta con cinco variables que va desde participación del departamento de compras hasta estimulación a la competencia se denomina como Administración de compras. El segundo grupo tiene tres variables que van desde variedad de compras hasta rentabilidad de la organización se le denomina como Rentabilidad de la empresa. El tercer grupo tiene cinco variables que va desde sistema de compras hasta desempeño medido de proveedores se lo nomina como Control de proveedores. El cuarto grupo tiene tres variables que va desde reducción del ciclo de proveedores hasta mejora rendimiento de la empresa se lo llamará Desempeño de proveedores. El quinto grupo tiene una variable que es transportación por los proveedores se lo denomina como Transporte proveedores. Algunos de los Hostales no trabajan con proveedores debido a que los Administradores son los encargados de realizar las compras que necesite el establecimiento.



**Gráfico 1. 21.** Importancia Dendrograma Gestión de aprovisionamiento

**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

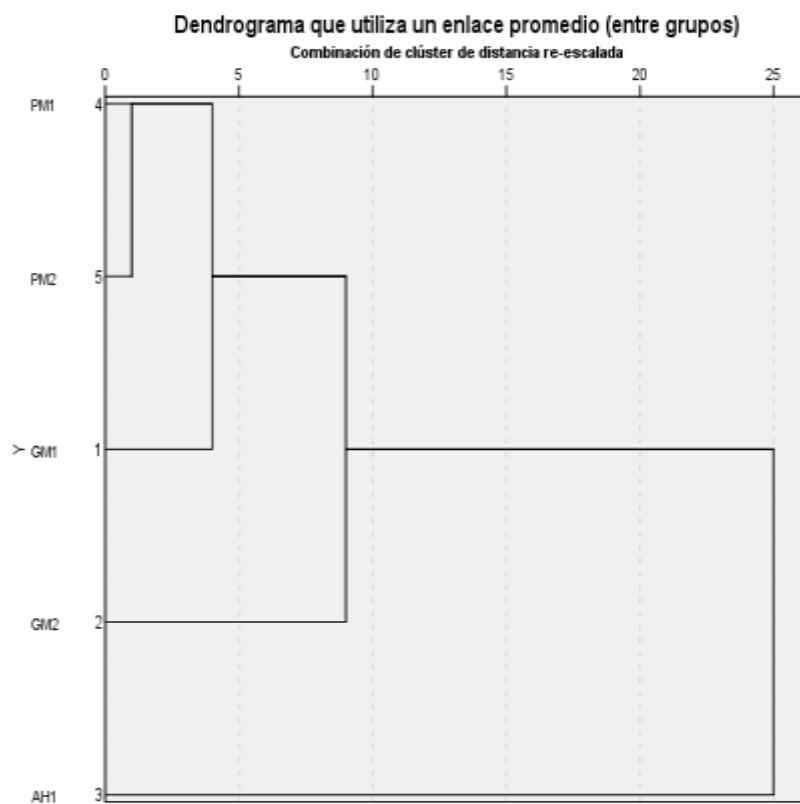


**Gráfico 1. 22.** Importancia Clúster Gestión de aprovisionamiento

**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

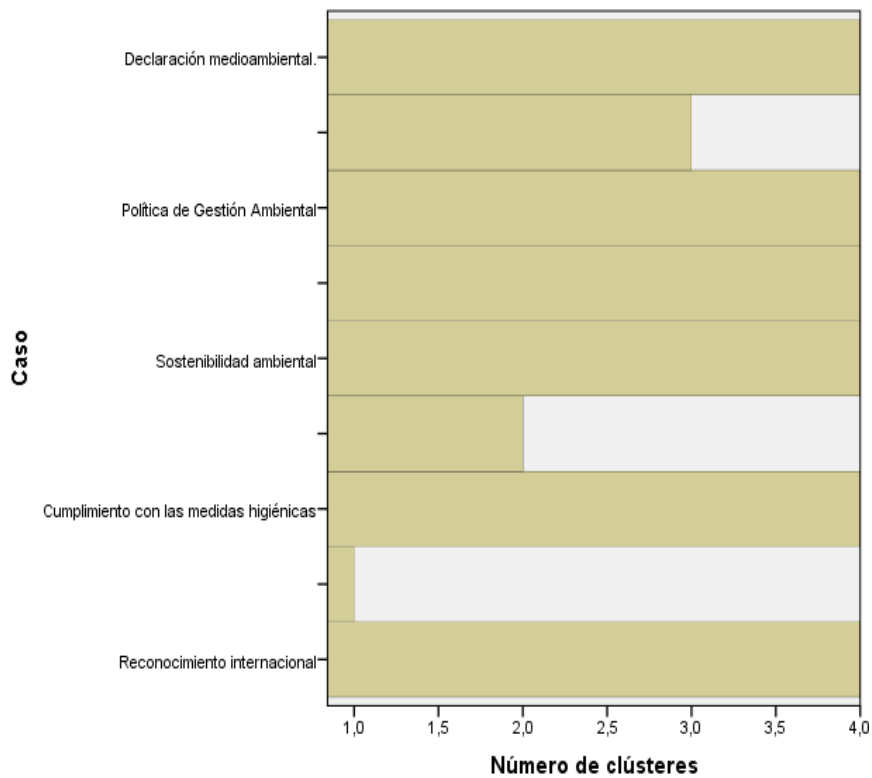
## IMPACTOS DE LA IMPORTANCIA Declaración Medioambiental

De acuerdo al gráfico 1.23 se concreta un solo grupo según su clasificación, por lo que son de considerable importancia para los Hostales de la Floresta (gráfico 1.24). Este grupo tiene cinco variables que va desde declaración medioambiental hasta reconocimiento internacional se llamará Política Medioambiental. Algunos de los hostales no tienen mucho conocimiento sobre el tema, sin embargo toman precauciones para cuidar el medio ambiente.



**Gráfico 1. 23.** Importancia Dendrograma Gestión medioambiental, Atención al hombre y Política medioambiental

**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

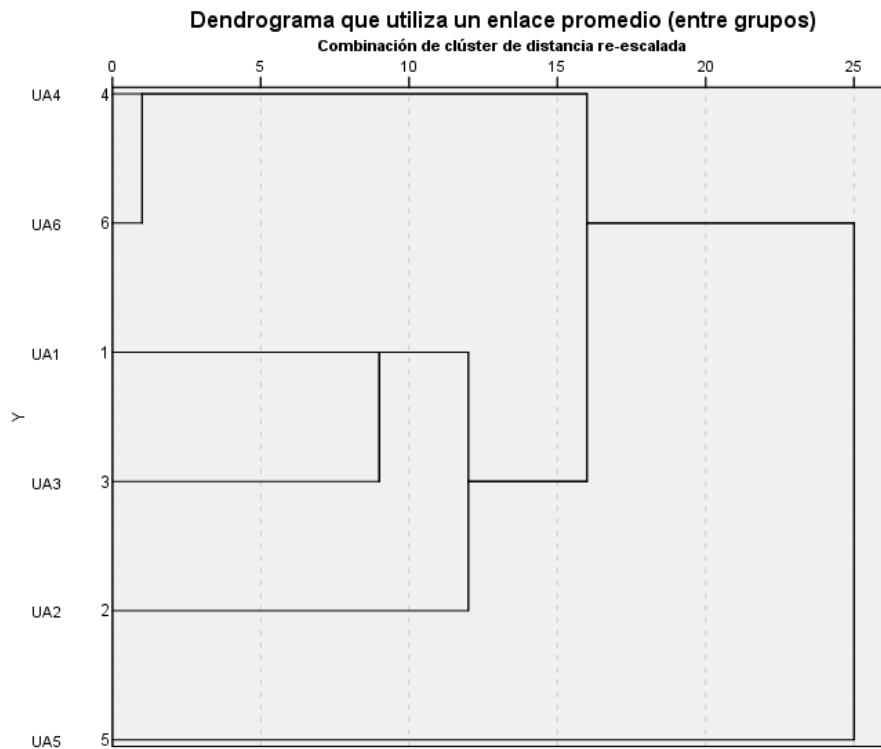


**Gráfico 1. 24.** Importancia Clúster Gestión medioambiental, Atención al hombre y Política medioambiental

**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

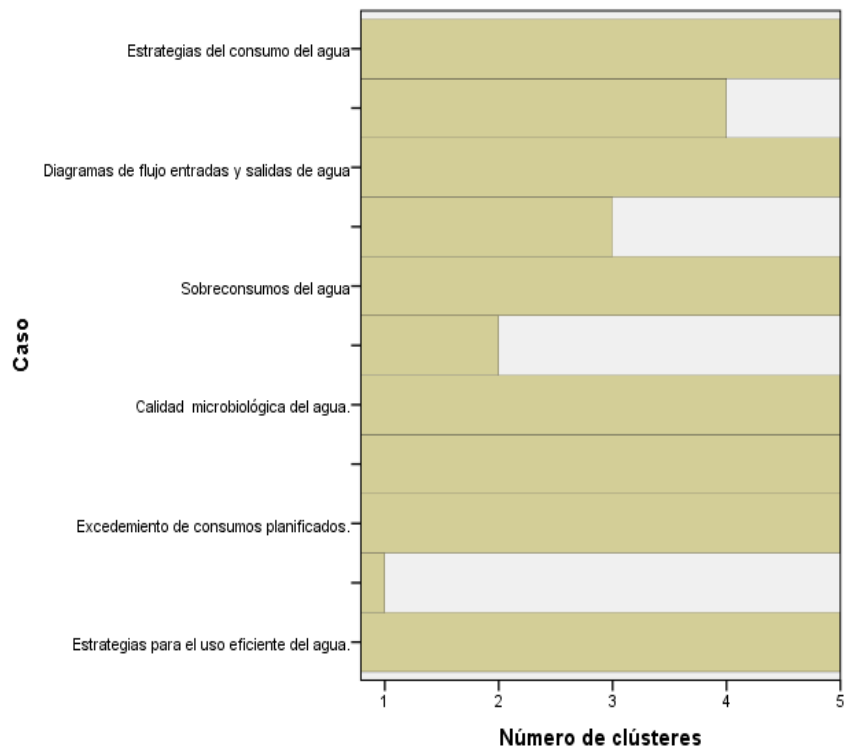
De acuerdo al gráfico 1.25 se concreta un grupo según su clasificación, por lo que son de considerable importancia para los Hostales de la Floresta (gráfico 1.26). Este grupo tiene seis variables que va desde estrategias de consumo de agua hasta estrategias para el uso eficiente del agua se denomina Uso del agua. Los Hostales deberían tomar más conciencia sobre el consumo del agua ya que es un elemento vital para las personas, e informar a los huéspedes sobre el uso correcto del mismo.





**Gráfico 1. 25.** Importancia Dendrograma Uso del agua

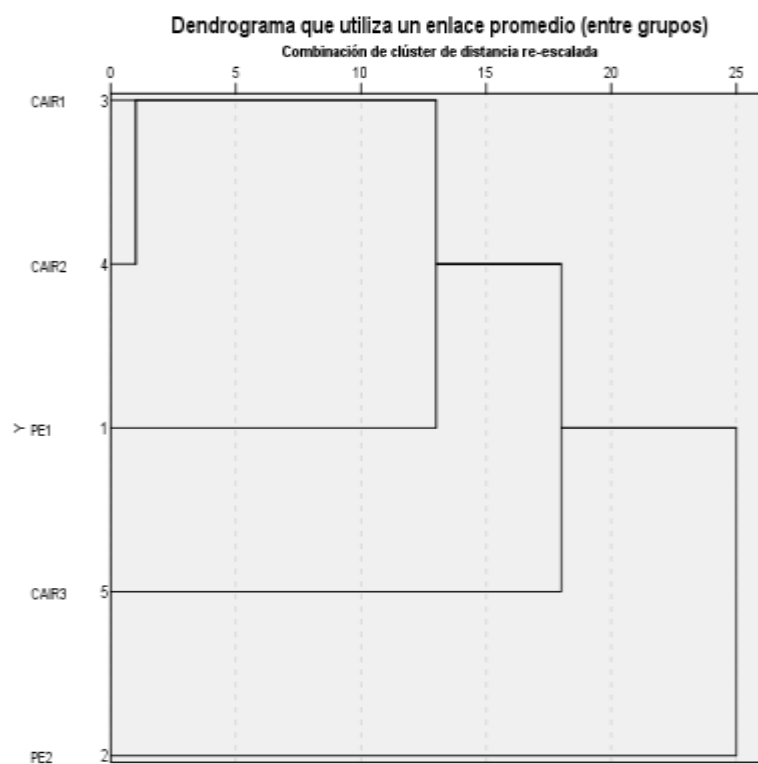
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0



**Gráfico 1. 26.** Importancia Clúster Uso del agua

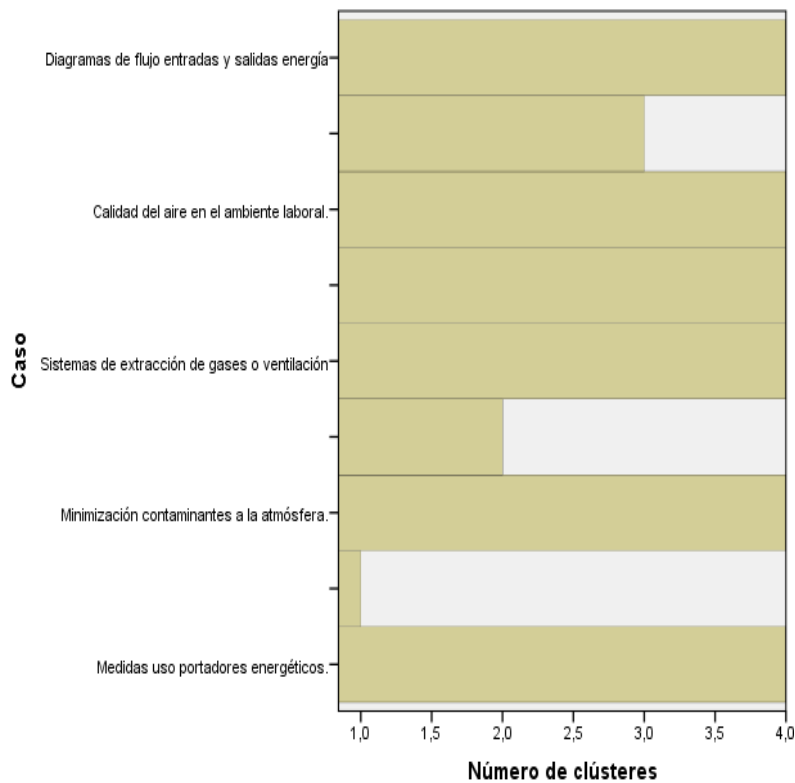
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

De acuerdo al gráfico 1.27 se concreta un grupo según su clasificación, por lo que son de considerable importancia para los Hostales de la Floresta (gráfico 1.28). Este grupo tiene cinco variables que va desde diagramas de flujo entradas y salidas de energía hasta medidas uso portadores energéticos se denomina Portadores energéticos y calidad de aire. Los establecimientos deben de poner mayor atención a estos puntos para minimizar el impacto y manejar de manera adecuada lo que es extracción de gases, la ventilación, entre otros.



**Gráfico 1. 27.** Importancia Dendrograma Portadores energéticos y Calidad del aire

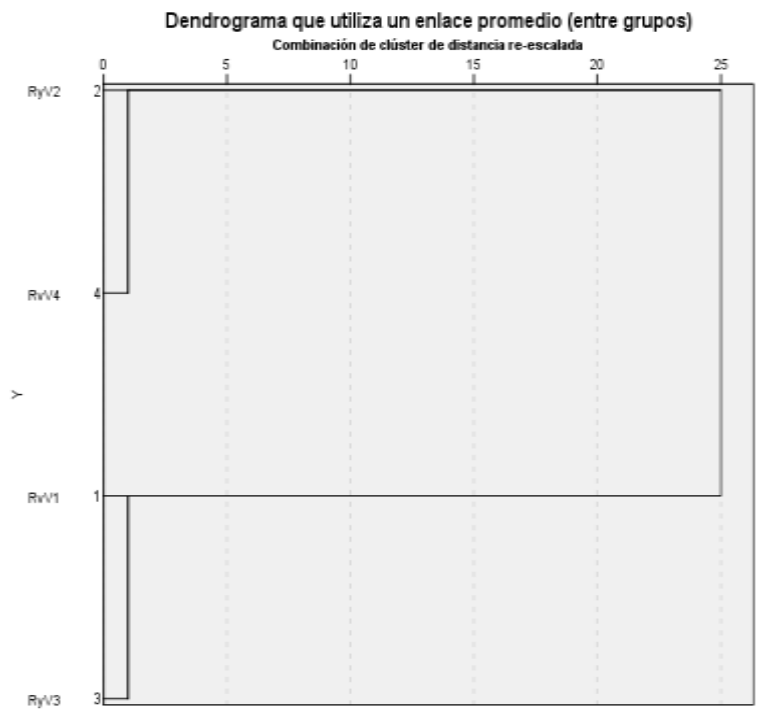
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0



**Gráfico 1. 28.** Importancia Clúster Portadores energéticos y Calidad del aire

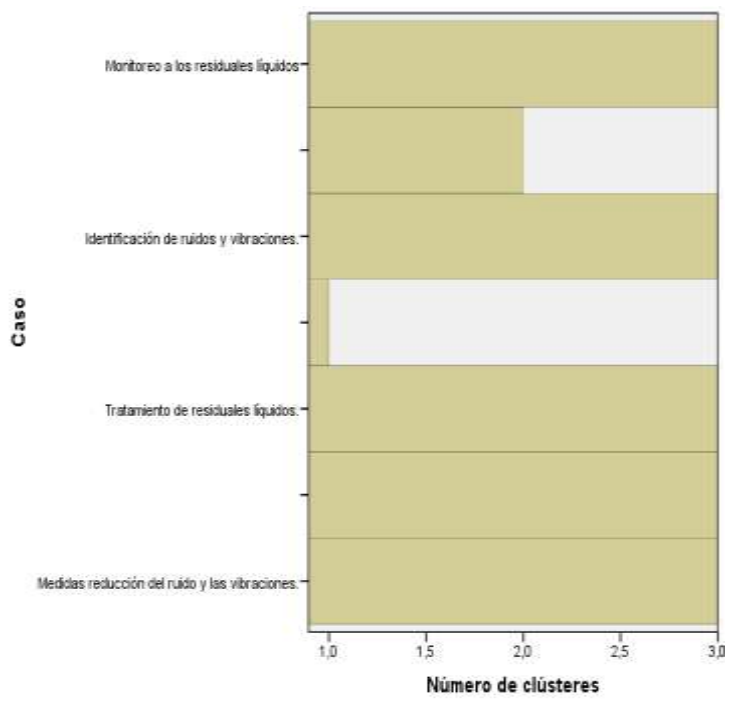
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

De acuerdo al gráfico 1.29 se concreta dos grupos según su clasificación, por lo que son de considerable importancia para los Hostales de la Floresta (gráfico 1.30). El primer grupo tiene dos variables que va desde monitoreo a los residuales líquidos e identificación de ruidos y vibraciones se llamará Monitoreo de ruidos y vibraciones. El segundo grupo tiene dos variables que va desde tratamiento de residuales líquidos y medidas de reducción de ruidos y vibraciones se denomina Reducción de ruido. Es relevante que las empresas tomen conciencia del manejo del ruido ya que esta zona es un sector residencial y tranquila, las personas que habitan en este lugar no les gusta el escándalo.



**Gráfico 1. 29.** Importancia Dendrograma Ruidos y vibraciones

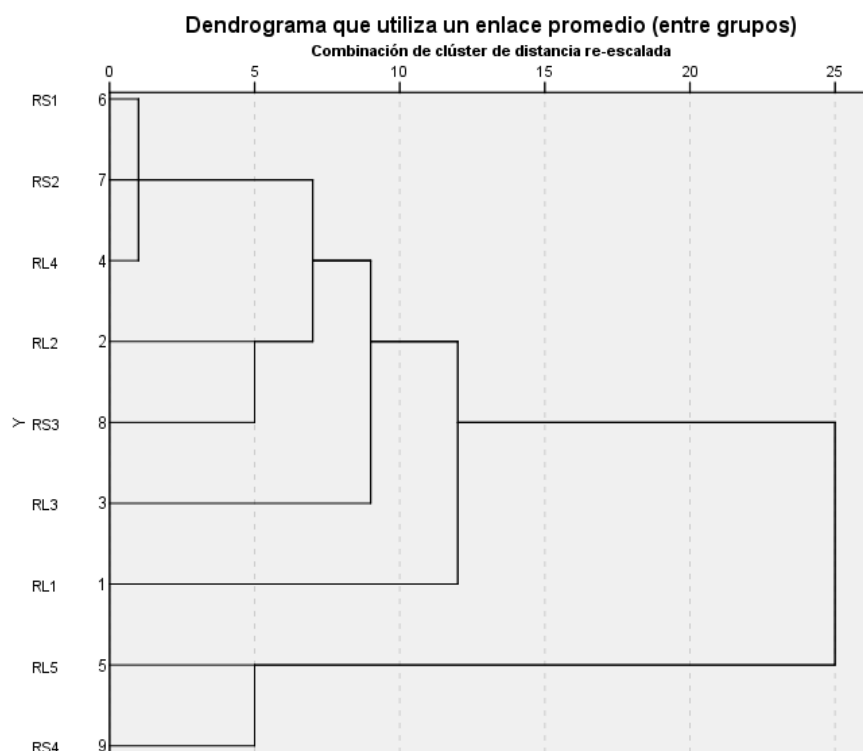
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0



**Gráfico 1. 30.** Importancia Clúster Ruidos y vibraciones

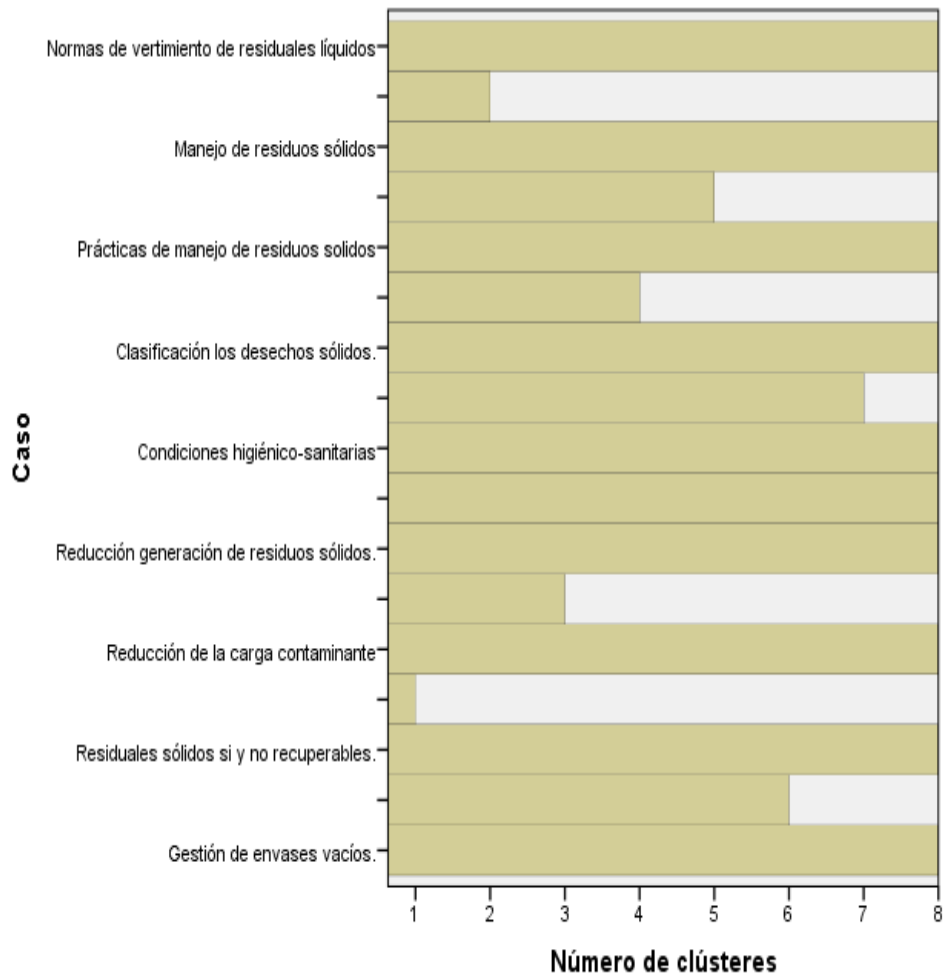
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

De acuerdo al gráfico 1.31 se concreta dos grupos según su clasificación, por lo que son de considerable importancia para los Hostales de la Floresta (gráfico 1.32). El primer grupo tiene siete variables que va desde normas de vertimiento de residuales líquidos hasta reducción de la carga contaminante se nomina Manejo adecuado de residuales. El segundo grupo tiene dos variables que va desde residuales sólidos no recuperables y gestión de envases vacíos se llamará Minimización de residuales. Todas las empresas y más aún los establecimientos hoteleros deben manejar de manera adecuada los residuos, y para almacenar los productos correctamente es muy importante para el buen manejo de la misma.



**Gráfico 1. 31.** Importancia Dendrograma Residuales líquidos y Residuos sólidos

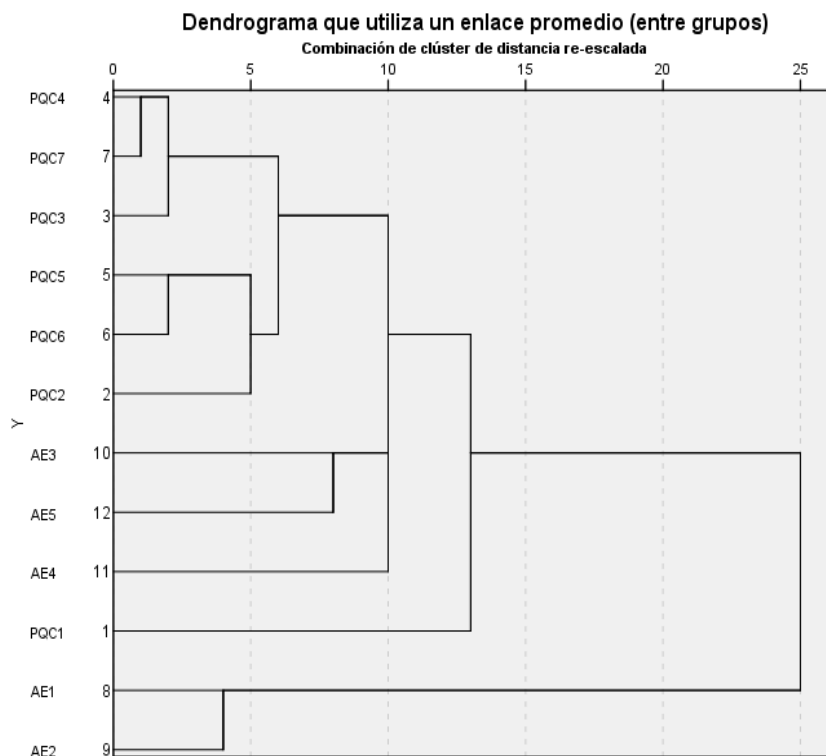
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0



**Gráfico 1. 32.** Importancia Clúster Residuales líquidos y Residuos sólidos

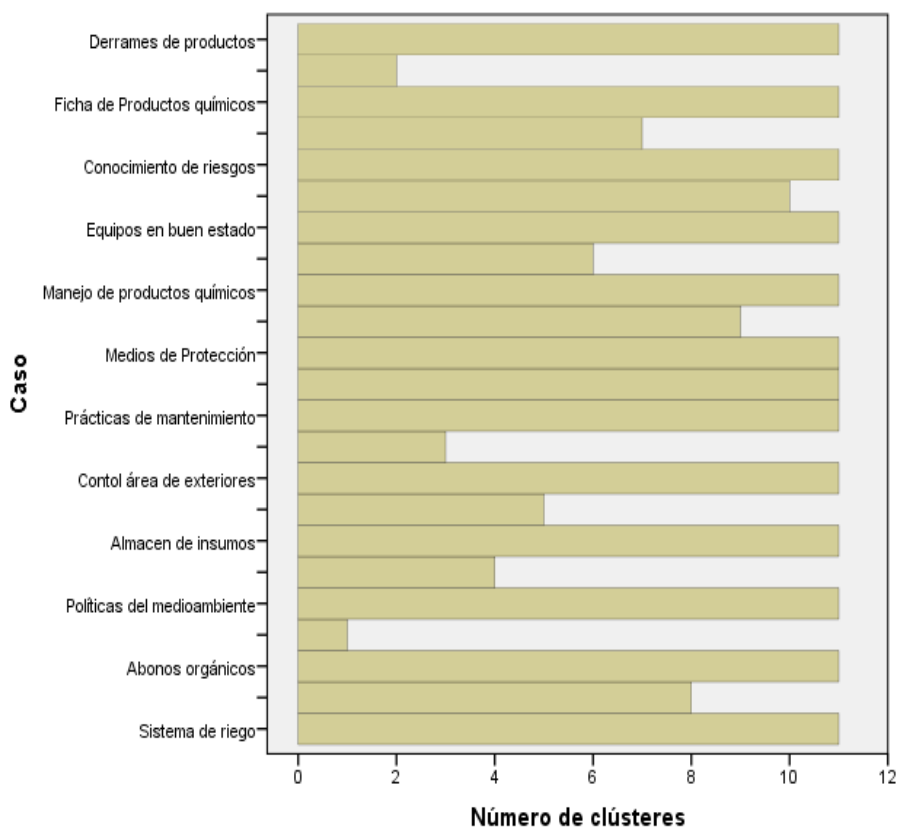
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

De acuerdo al gráfico 1.33 se concreta tres grupos según su clasificación, por lo que son de considerable importancia para los Hostales de la Floresta (gráfico 1.34). El primer grupo tiene siete variables que va desde derrames de productos hasta prácticas de mantenimiento se llamará Almacenamiento de productos. El segundo grupo tiene tres variables que va desde control áreas de exteriores hasta políticas de medioambiente se denomina Áreas exteriores. El tercer grupo tiene dos variables que va desde abonos orgánicos y sistema de riego se nomina Tratamiento fitosanitario. Algunos de los Hostales cuentan con una parte pequeña de jardín por lo que cuidan y mantienen en orden las áreas verdes, otros establecimientos no tienen jardín por lo que mantienen limpio la parte exterior.



**Gráfico 1. 33.** Importancia Dendrograma Productos químicos, combustibles, lubricantes y Áreas verdes

**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0



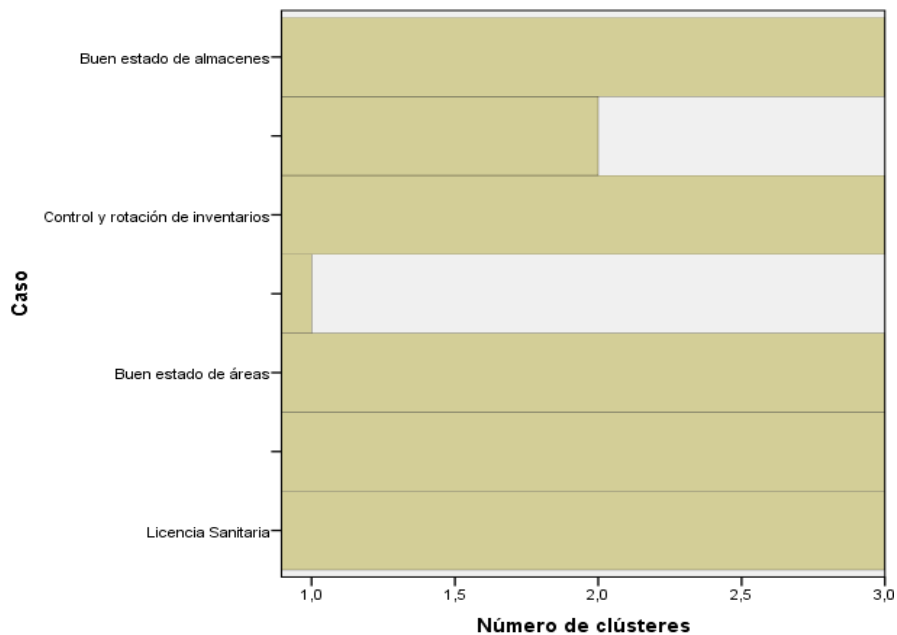
**Gráfico 1. 34.** Importancia Clúster Productos químicos, combustibles, lubricantes y Áreas verdes

**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

De acuerdo al gráfico 1.35 se concreta dos grupos según su clasificación, por lo que son de considerable importancia para los Hostales de la Floresta (gráfico 1.36). El primer grupo tiene dos variables que va desde buen estado de almacenes y control y rotación de inventarios se llamará Uso de productos. El segundo grupo tiene dos variables que van desde buen estado de áreas y licencia sanitaria se denomina Condiciones higiénicas. Para los Hostales mantener en orden y almacenar adecuadamente los productos es importante ya que cuentan con una pequeña bodega donde organizan todos los materiales.



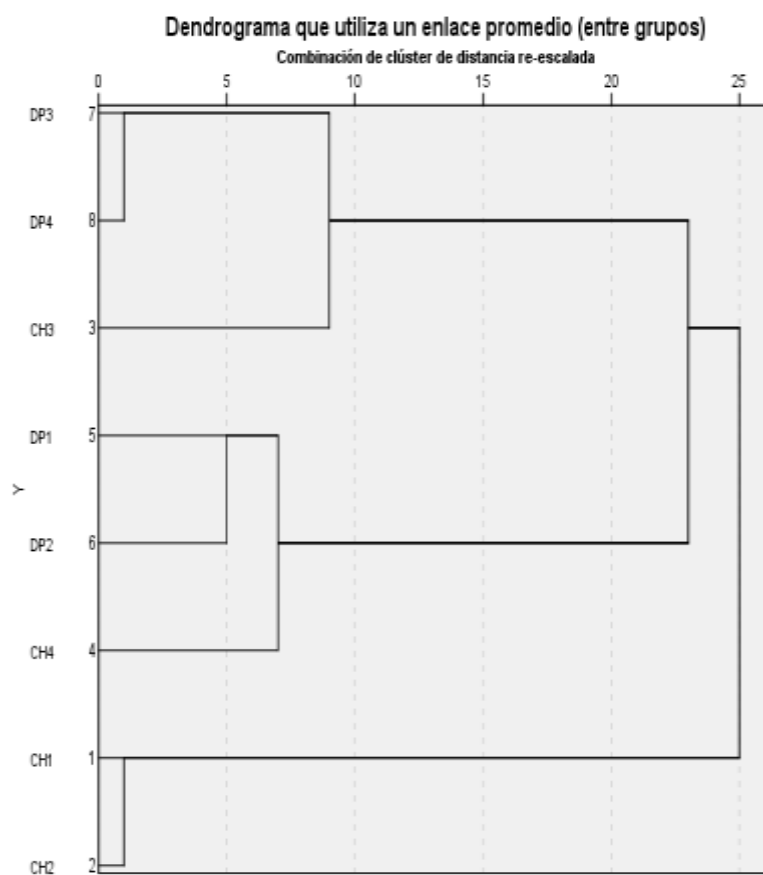
**Gráfico 1. 35.** Importancia Dendrograma Política de compras y uso de productos  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0



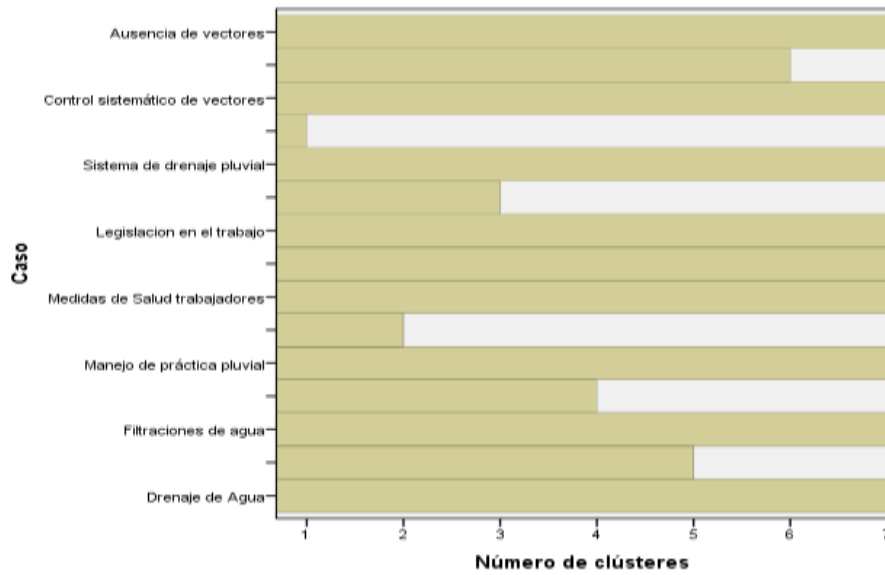
**Gráfico 1. 36.** Importancia Clúster Política de compras y uso de productos  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0



De acuerdo al gráfico 1.37 se concreta tres grupos según su clasificación, por lo que son de considerable importancia para los Hostales de la Floresta (gráfico 1.38). El primer grupo tiene dos variables que va desde ausencia de vectores y control sistemático de vectores se llamará Control de vectores. El segundo grupo tiene tres variables que va desde sistema de drenaje pluvial hasta medidas de seguridad trabajadores se denomina Protección a empleados. El tercer grupo tiene tres variables manejo de práctica pluvial hasta drenaje de agua se denomina Control drenaje pluvial. Muchos de los establecimientos no le dan mucha importancia a estos aspectos es importante que se informen para un buen control del drenaje.



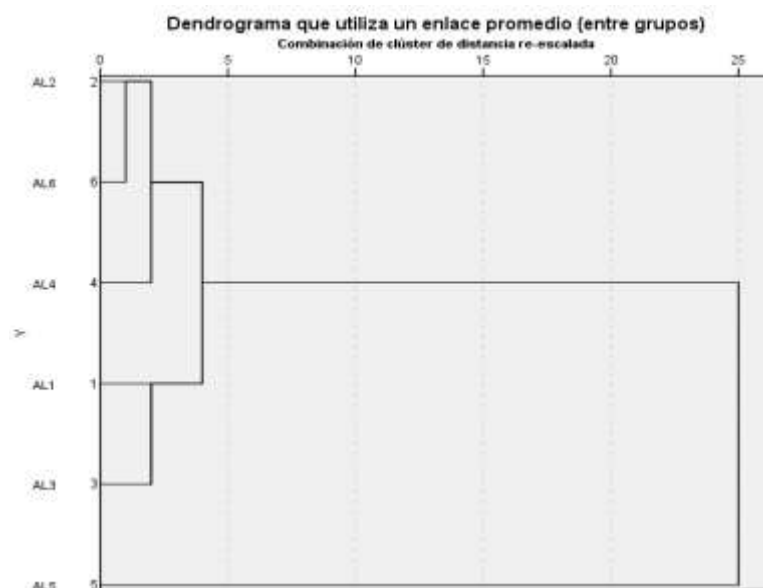
**Gráfico 1. 37.** Importancia Dendrograma Condiciones higiénicas y Drenaje pluvial  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0



**Gráfico 1.38.** Importancia Clúster Condiciones higiénicas y Drenaje pluvial

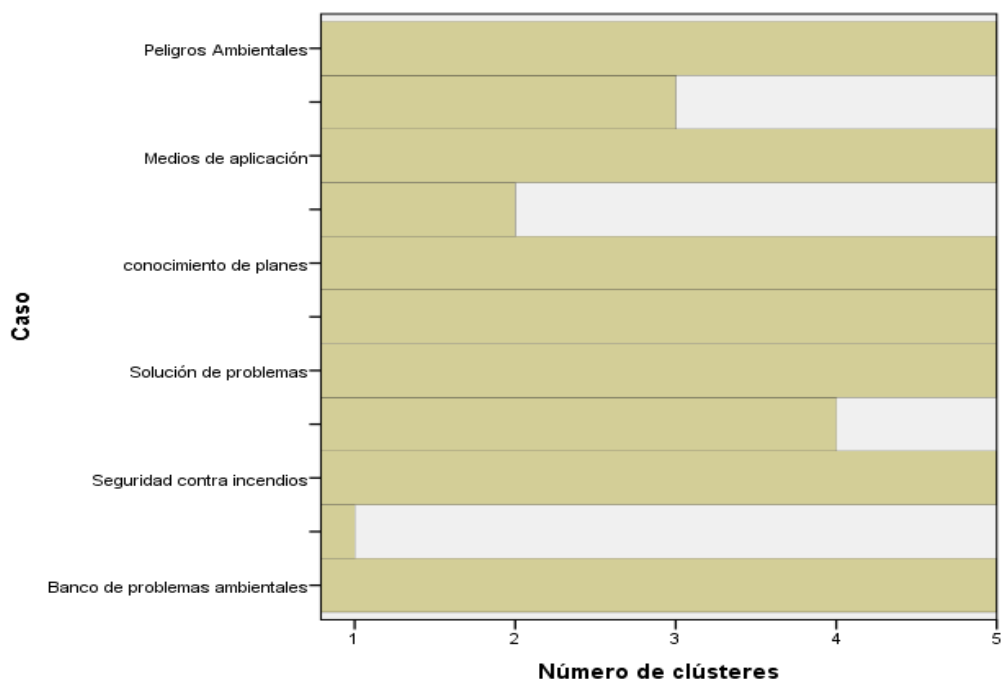
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

De acuerdo al gráfico 1.39 se concreta dos grupos según su clasificación, por lo que son de considerable importancia para los Hostales de la Floresta (gráfico 1.40). El primer grupo tiene cinco variables que va desde peligros ambientales hasta seguridad contra incendios se denomina Ambiente laboral. El segundo grupo tiene una variable que es banco de problemas ambientales se llamará Emergencias ambientales. Los establecimientos deben tener planes de emergencia para manejar adecuadamente los problemas ambientales y dar la debida solución a estos.



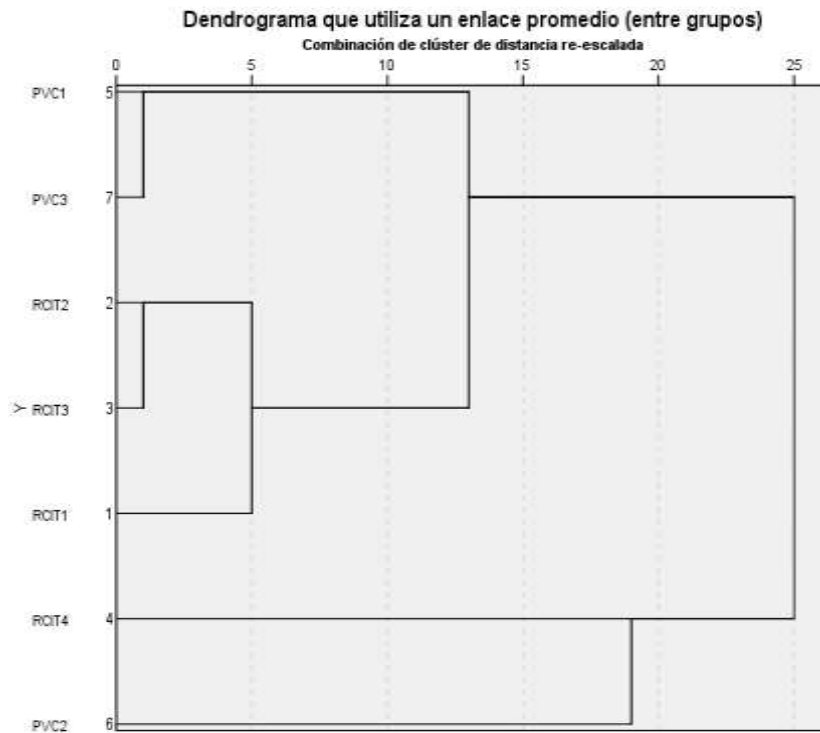
**Gráfico 1.39.** Importancia Dendrograma Condiciones del medio ambiente laboral

**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0



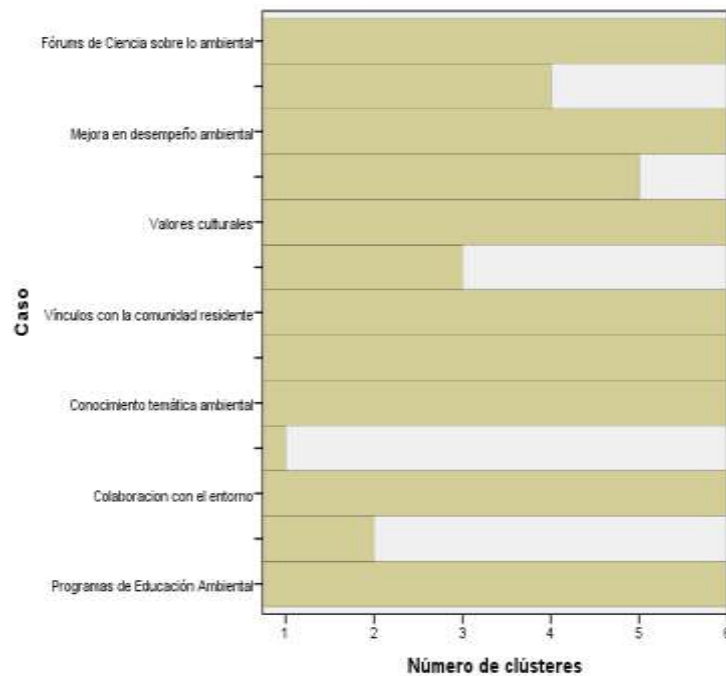
**Gráfico 1. 40.** Importancia Clúster Condiciones del medio ambiente laboral  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

De acuerdo al gráfico 1.41 se concreta dos grupos según su clasificación, por lo que son de considerable importancia para los Hostales de la Floresta (gráfico 1.42). El primer grupo tiene cinco variables que va desde Fóruns de ciencia ambiental hasta conocimiento temática ambiental se denomina Asunto ambiental. El segundo grupo tiene dos variables que va desde colaboración con el entorno y programas de educación ambiental se llamará Promover valores. Es importante que los establecimientos trabajen en conjunto con la comunidad e informar sobre temas ambientales para poder trabajar en equipo.



**Gráfico 1. 41.** Importancia Dendrograma Resultados científicos-técnicos y Promoción de valores culturales, naturales e históricos

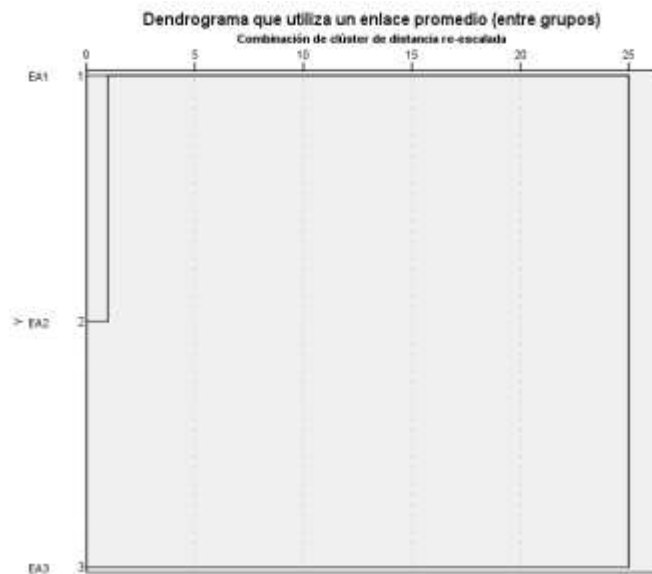
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0



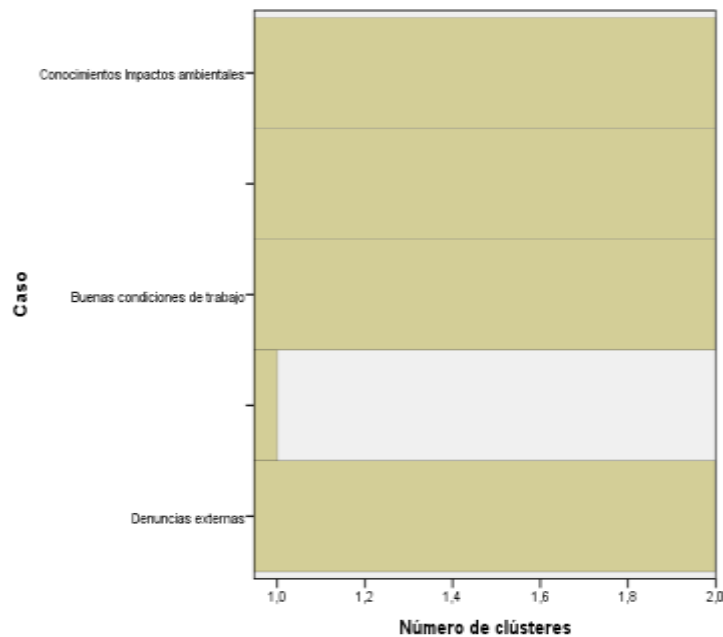
**Gráfico 1. 42.** Importancia Clúster Resultados científicos-técnicos y Promoción de valores culturales, naturales e históricos

**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

De acuerdo al gráfico 1.43 se concreta un solo grupo según su clasificación, por lo que son de considerable importancia para los Hostales de la Floresta (gráfico 1.44). Este grupo cuenta con tres variables que va desde conocimientos impactos ambientales hasta denuncias externas se llamará Capacitación ambiental. Cada trabajador de la empresa debe conocer los impactos que ocasionan su puesto de trabajo y las responsabilidades que tiene con el medioambiente y la empresa para ofrecer un mejor servicio.



**Gráfico 1. 43.** Importancia Dendrograma Educación, información y capacitación ambiental  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0



**Gráfico 1. 44.** Importancia Clúster Educación, información y capacitación ambiental  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

### 3.2 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL INDICADOR APLICACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS.

El número de Hostales que fueron sometidos al análisis del programa SPSS 23.0 fueron 10 que quiere decir el 100% del estudio que realizó dicho programa. Ya que la encuesta fue llenada en su totalidad.

**Tabla 1. 8.** Resumen de procesamiento de casos según la aplicación

<b>CASOS</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Válido</b>	10	100,0
<b>Excluido</b>	0	0,0
<b>Total</b>	10	100,0

Fuente: SPSS 23.0

Igualmente las variables de aplicación son de relevancia ya que el programa SPSS 23.0 tomará los datos ingresados para analizarlos y dar una respuesta favorable del estudio.

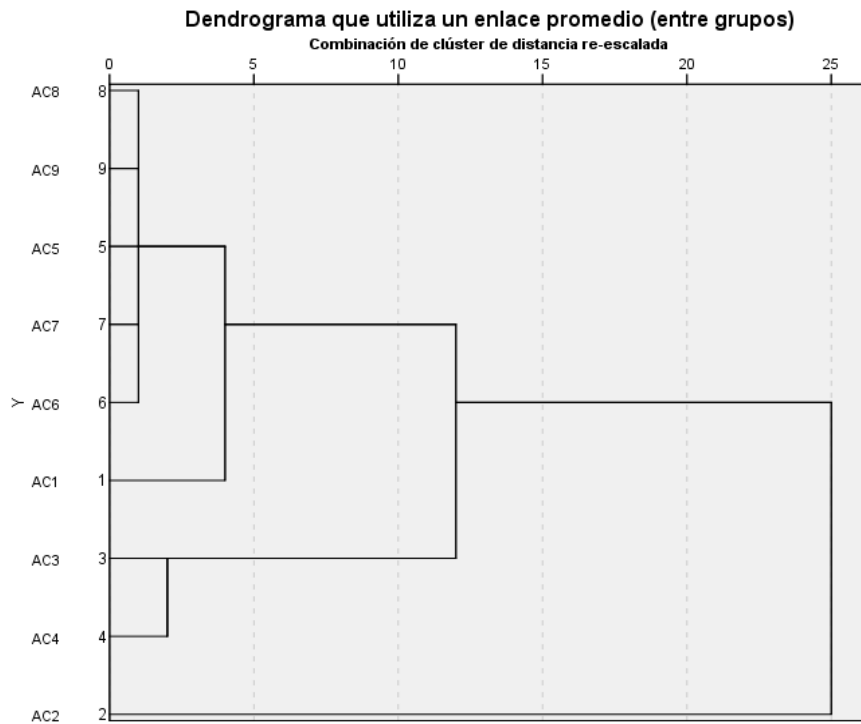
El coeficiente de fiabilidad obtenido es de 0.969 esto quiere decir que es confiable el proyecto que se está realizando.

**Tabla 1. 9.** Estadísticas de fiabilidad

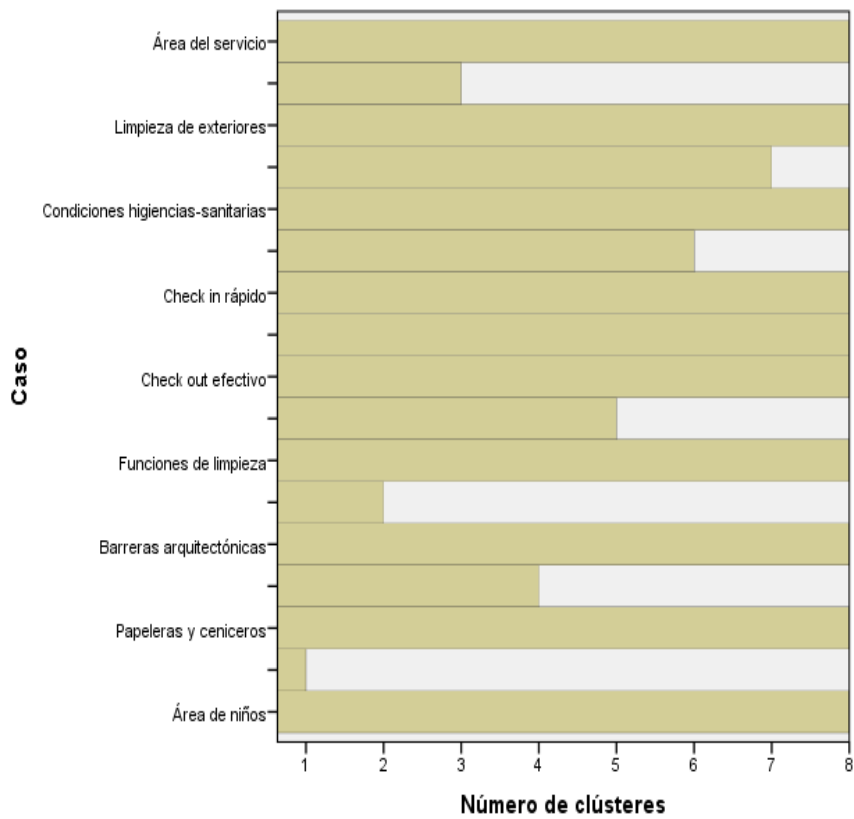
<b>Alfa de Cron Bach</b>	<b>N° elementos</b>
<b>0,987</b>	163

Fuente: SPSS 23.0

De acuerdo al gráfico 1.45 podemos definir tres grupos según su categoría, por lo que serán considerados los de mayor importancia (Gráfico 1.46). El primer grupo tiene seis variables que va desde área del servicio hasta funciones de limpieza se llamará Aplicación de servicio al cliente. El segundo grupo tiene dos variables que son barreras arquitectónicas y papeleras y ceniceros se llamará Normativas de supresión. El tercer grupo tiene una sola variable que es área de niños se denomina Área infantil. Para los establecimientos el servicio al cliente es indispensable sin embargo les falta capacitarse al respecto.

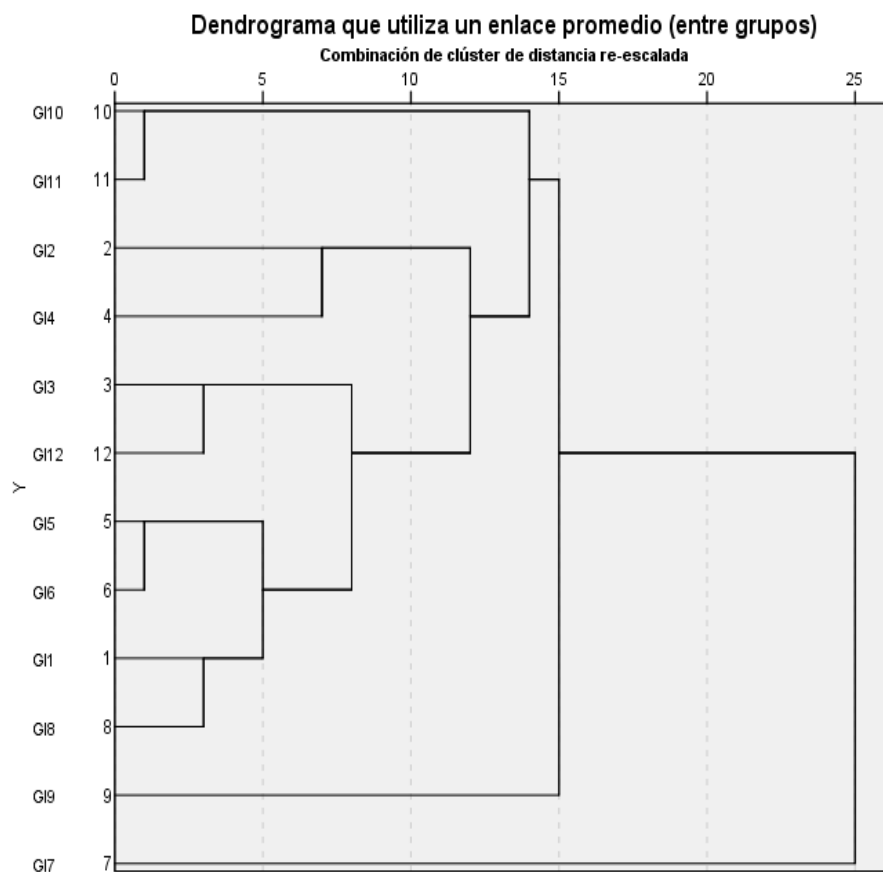


**Gráfico 1. 45.** Aplicación Dendrograma Atención al cliente  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0



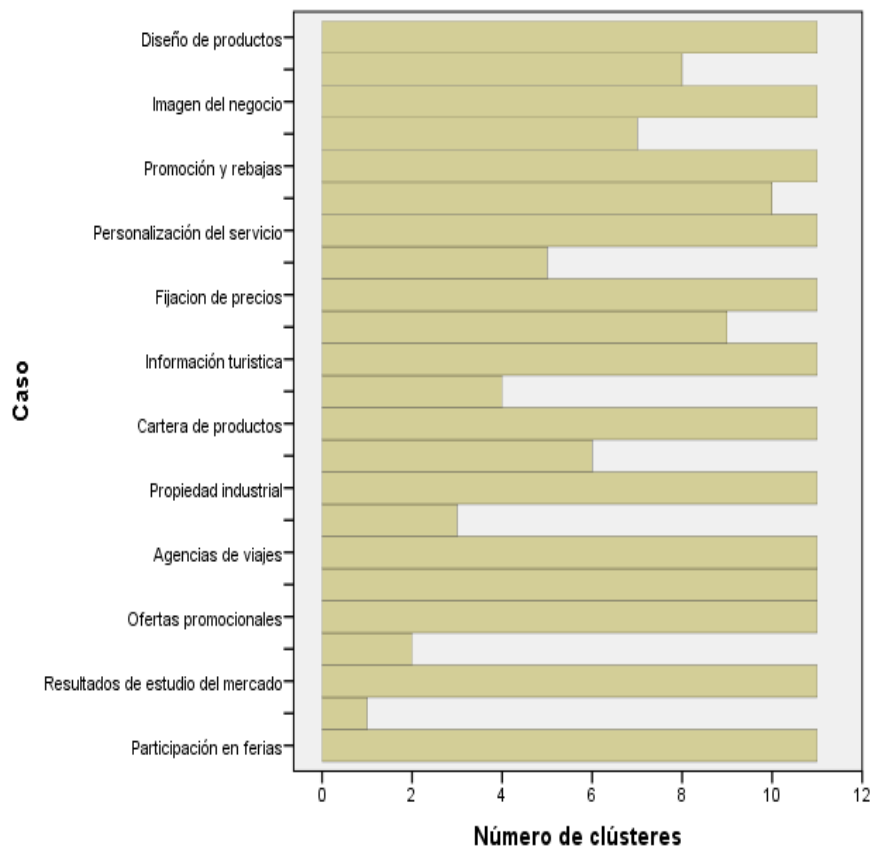
**Gráfico 1. 46.** Aplicación Clúster Atención al Cliente  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

De acuerdo al gráfico 1.47 podemos definir cuatro grupos según su categoría, por lo que serán considerados los de mayor importancia (Gráfico 1.48). El primer grupo tiene cuatro variables que va desde diseño de productos hasta personalización del servicio se llamará Cartera de productos. El segundo grupo tiene cuatro variables que van desde fijación de precios hasta propiedad industrial se denomina Proceso de comercialización. El tercer grupo tiene tres variables que va desde agencias de viajes hasta resultados de estudio de mercado se denomina Gestión de información. El cuarto grupo tiene una variable que es participación en ferias se denomina temas gastronómicos. Los requerimientos que realizan los clientes a los hostales son importantes y deben tomarse en cuenta para satisfacer sus necesidades. La mayoría de hostales se promocionan por medio de páginas de alojamiento, es así como las personas llegan a conocer el lugar.



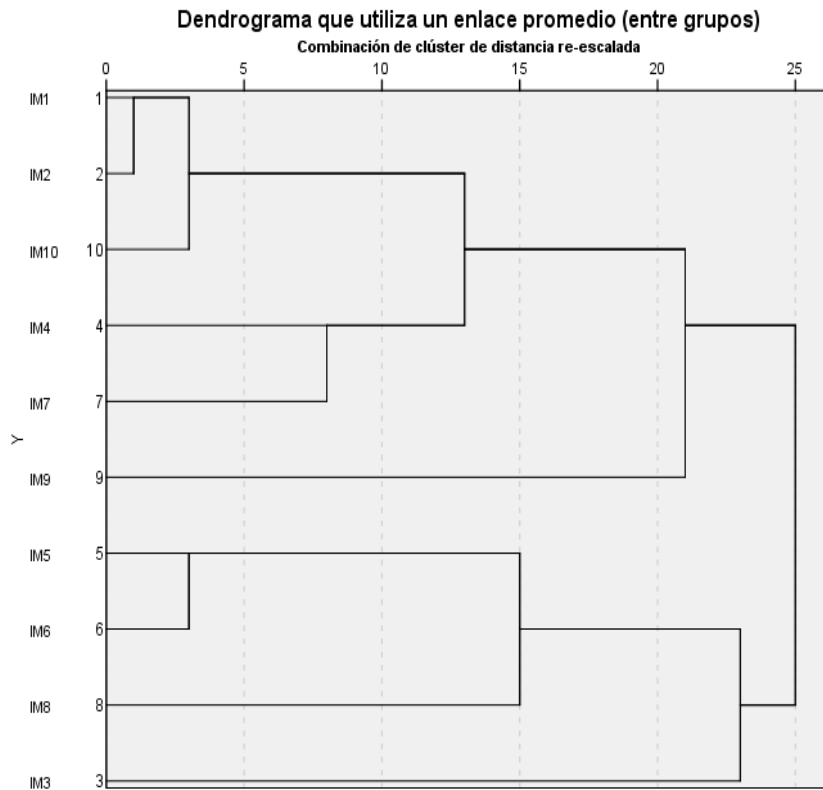
**Gráfico 1. 47.** Aplicación Dendrograma Gestión de la Información y Comercialización  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0



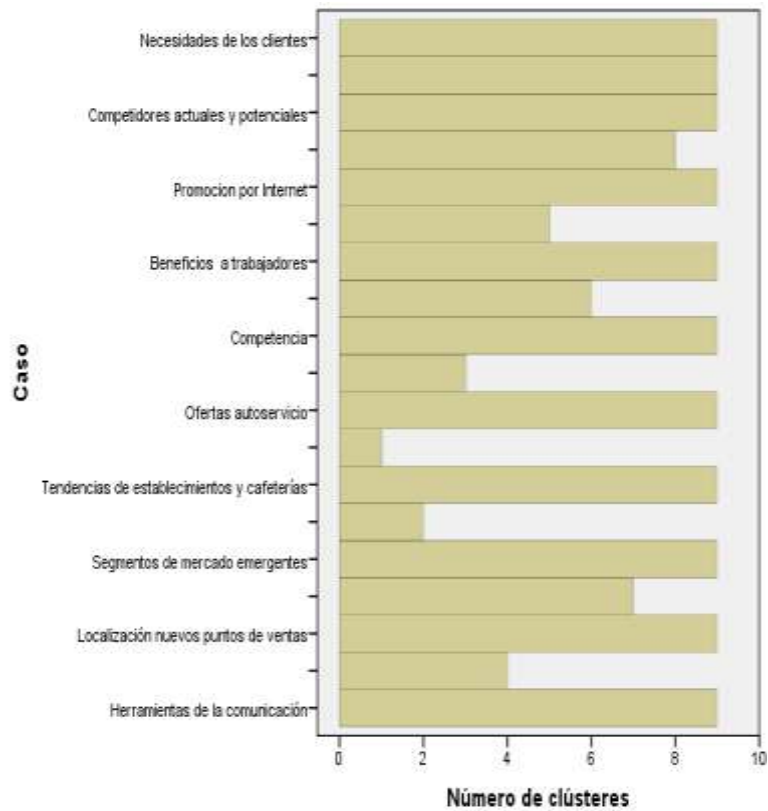


**Gráfico 1. 48.** Aplicación Clúster Gestión de la Información y Comercialización  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

De acuerdo al gráfico 1.49 podemos definir dos grupos según su categoría, por lo que serán considerados los de mayor importancia (Gráfico 1.50). El primer grupo tiene seis variables que va desde necesidades de los clientes hasta ofertas autoservicio se denomina Investigación de mercado. El segundo grupo cuenta con cuatro variables que va desde tendencias de establecimientos y cafeterías hasta herramientas de la comunicación se nomina Instrumentos de la comunicación. Debido a la competencia que existe en el sector algunos establecimientos realizan investigaciones de mercado para buscar las necesidades de los clientes, la competencia, herramientas de comunicación, entre otros.

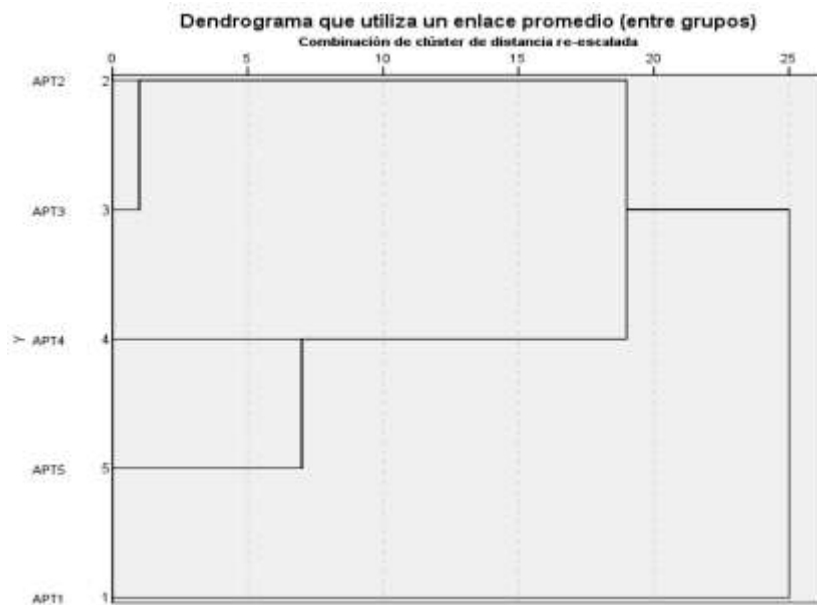


**Gráfico 1. 49.** Aplicación Dendrograma Investigación de Mercado  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0



**Gráfico 1. 50.** Aplicación Clúster Investigación de Mercado  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

De acuerdo al gráfico 1.51 podemos definir dos grupos según su categoría, por lo que serán considerados los de mayor importancia (Gráfico 1.52). El primer grupo cuenta con una variable que es compras se denomina Sistema de compras. El segundo grupo tiene cuatro variables que va desde finanzas hasta fidelización de clientes se llamará Tecnología de información. Algunos de los hostales no tienen un sistema para cada área el encargado de llevar las finanzas, compras, ventas, entre otras son los administradores (dueños del lugar), con la ayuda de empleados, más no aplican un sistema para realizar esta labor.

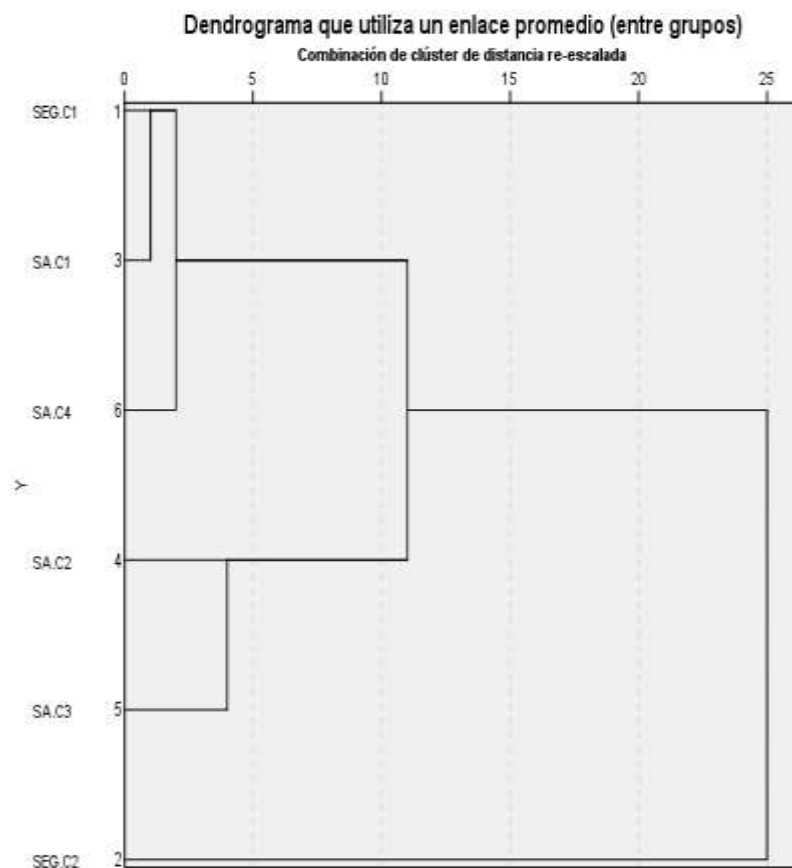


**Gráfico 1. 51.** Aplicación Dendrograma Plataformas de Aplicación de Tecnología  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

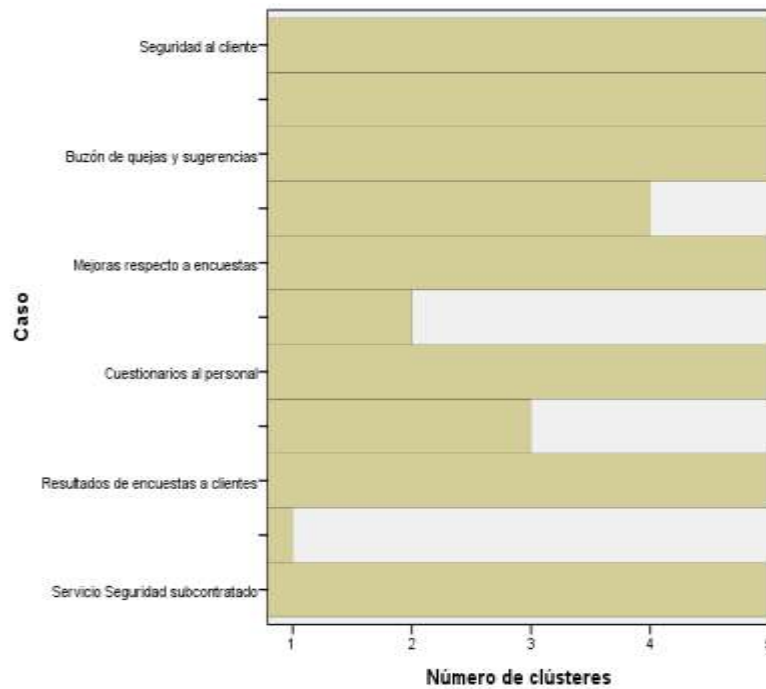


**Gráfico 1. 52.** Aplicación Clúster Plataformas de Aplicación de Tecnología  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

De acuerdo al gráfico 1.53 podemos definir dos grupos según su categoría, por lo que serán considerados los de mayor importancia (Gráfico 1.54). El primer grupo cuenta con cinco variables que van desde seguridad al cliente hasta resultados de encuestas a clientes se llamará Satisfacción del cliente. El segundo grupo tiene una variable que es servicio seguridad contratado se denomina Seguridad al cliente. Los establecimientos se preocupan por la seguridad del cliente y también toman en cuenta las opiniones que realizan los huéspedes para así poder realizar mejoras tanto en el establecimiento como la calidad de servicio que brindan.

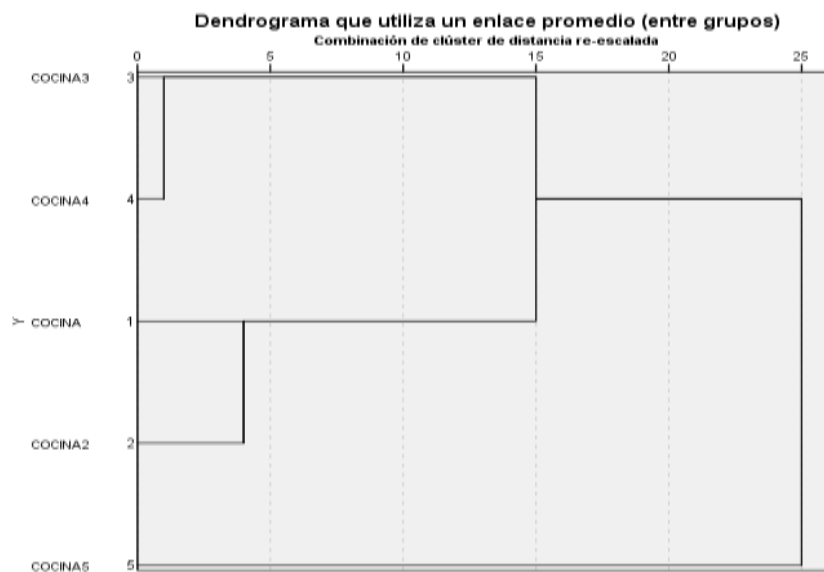


**Gráfico 1. 53.** Aplicación Dendrograma Seguridad al Cliente y medición de Satisfacción al Cliente  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

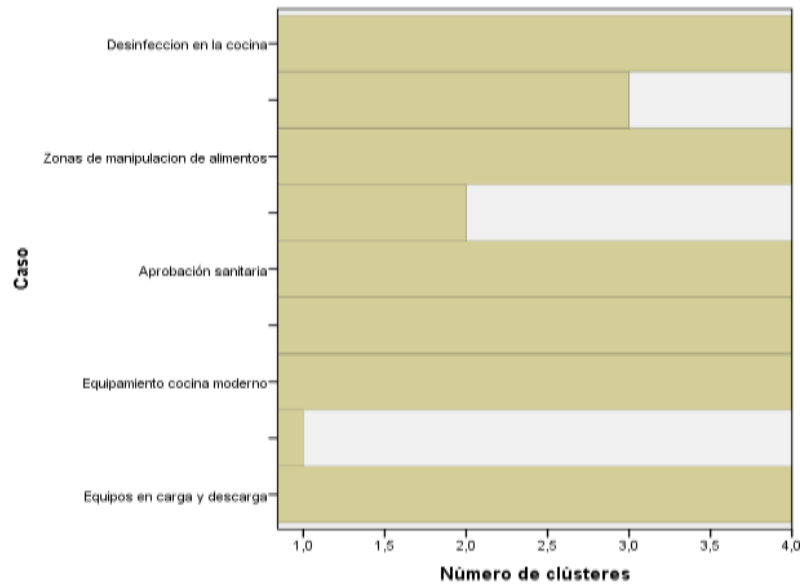


**Gráfico 1. 54.** Aplicación Clúster Seguridad al Cliente y medición de Satisfacción al Cliente  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

De acuerdo al gráfico 1.55 podemos definir dos grupos según su categoría, por lo que serán considerados los de mayor importancia (Gráfico 1.56). El primer grupo tiene cuatro variables que va desde desinfección en la cocina hasta equipamiento cocina moderno se denomina Área cocina. En el segundo grupo tiene una variable que es equipos en carga y descarga se denomina Utilización de equipos. Los hostales no tienen un restaurante solo cuentan con una cafetería pequeña donde no aplican todas las variables.

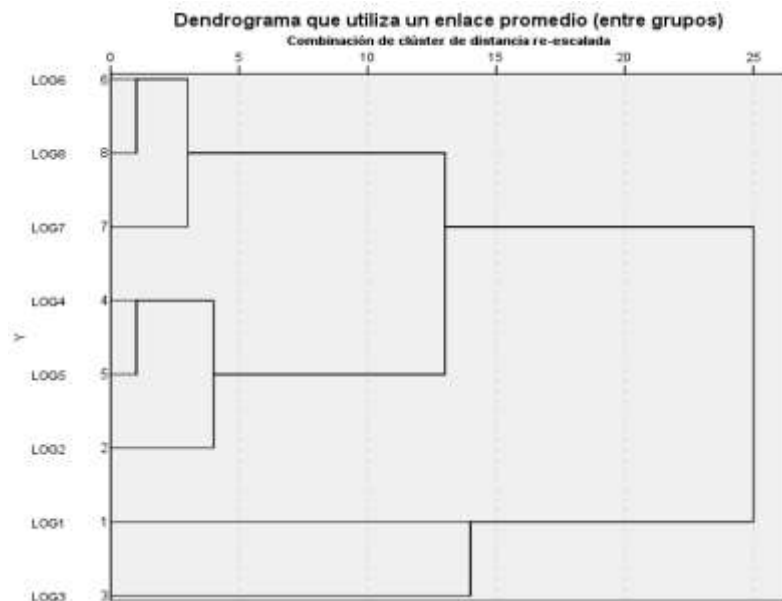


**Gráfico 1. 55.** Aplicación Dendrograma Proceso Productivo en Restaurantes  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

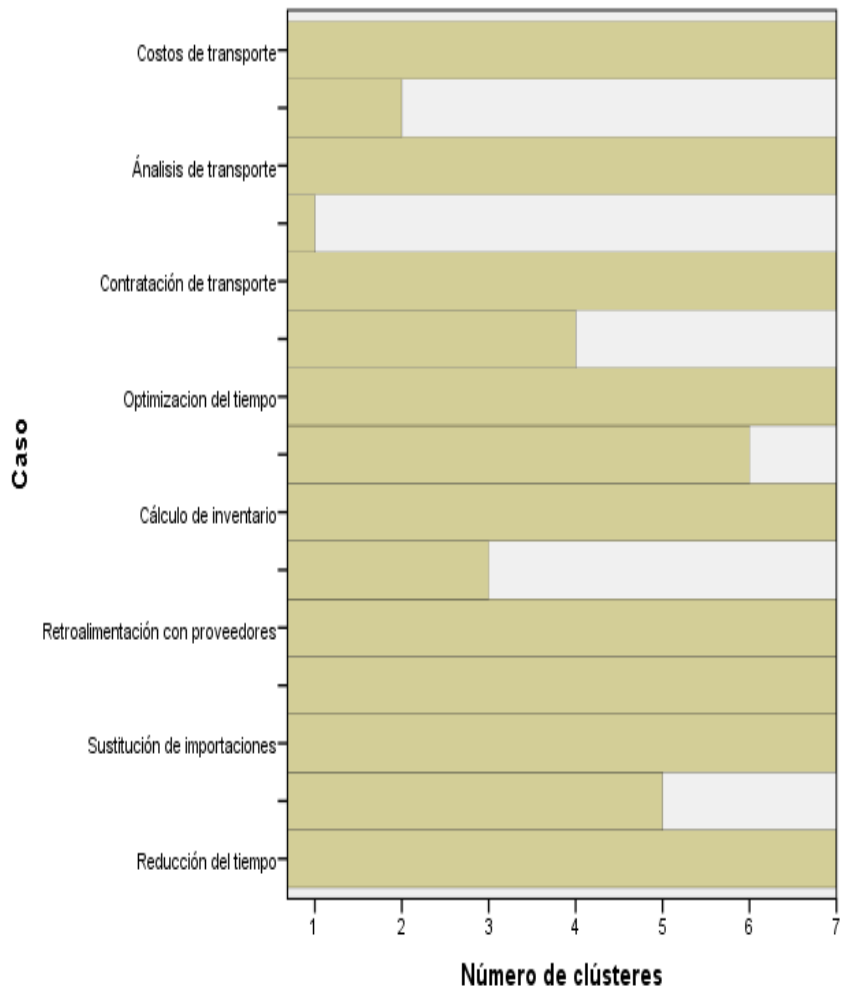


**Gráfico 1. 56.** Aplicación Clúster Proceso Productivo en Restaurantes  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

De acuerdo al gráfico 1.57 podemos definir dos grupos según su categoría, por lo que serán considerados los de mayor importancia (Gráfico 1.58). El primer grupo tiene dos variables que va desde costos de transporte y análisis de transporte se nomina Sistema de movilidad. El segundo grupo tiene seis variables que va desde contratación de transporte y reducción de tiempo se llamará Gestión logística. En los hostales no aplica debido a que la mayoría de establecimientos cuenta con vehículo propio para realizar algún pedido, algunos proveedores dejan el producto en el lugar.

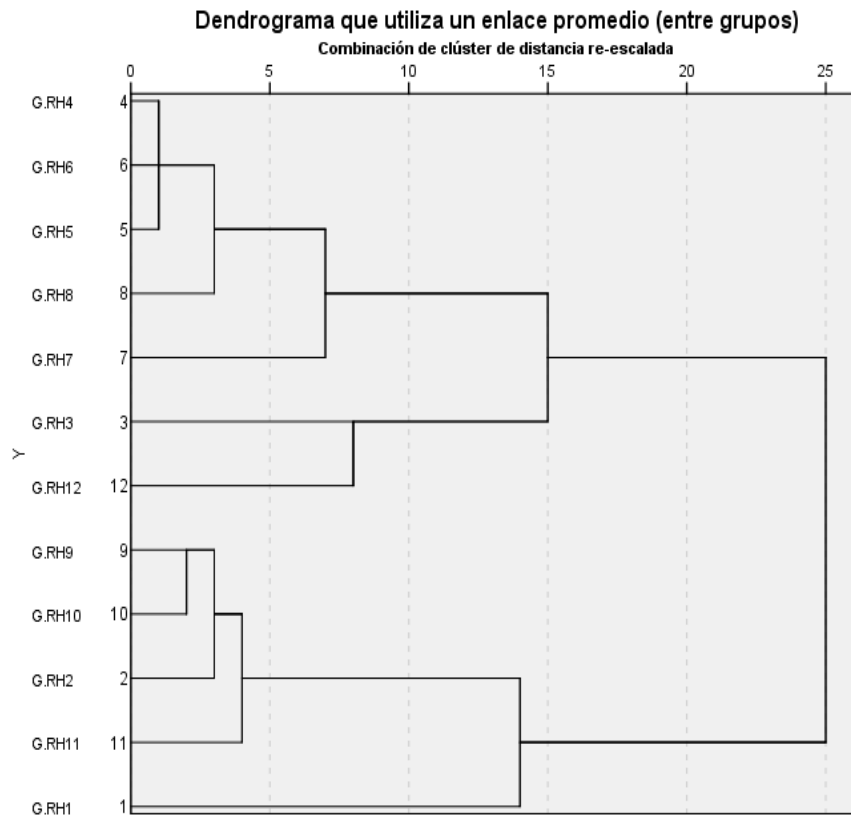


**Gráfico 1. 57.** Aplicación Dendrograma Gestión logística y de operaciones  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

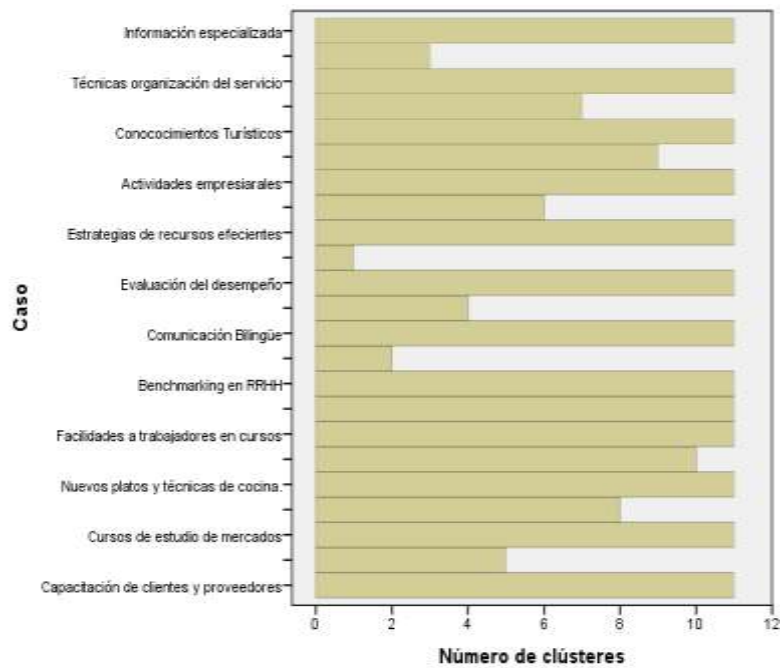


**Gráfico 1. 58.** Aplicación Clúster Gestión logística y de operaciones  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

De acuerdo al gráfico 1.59 podemos definir dos grupos según su categoría, por lo que serán considerados los de mayor importancia (Gráfico 1.60). El primer grupo cuenta con cinco variables que va desde información especializada hasta estrategias de recursos eficientes se denomina Gestión de RRHH. El segundo grupo tiene siete variables que van desde evaluación del desempeño hasta capacitación clientes y proveedores se denomina Sistema de RRHH. Los hostales no cuentan con un departamento específico de recursos humanos pero los administradores se encargan de llevar a cabo esta área.



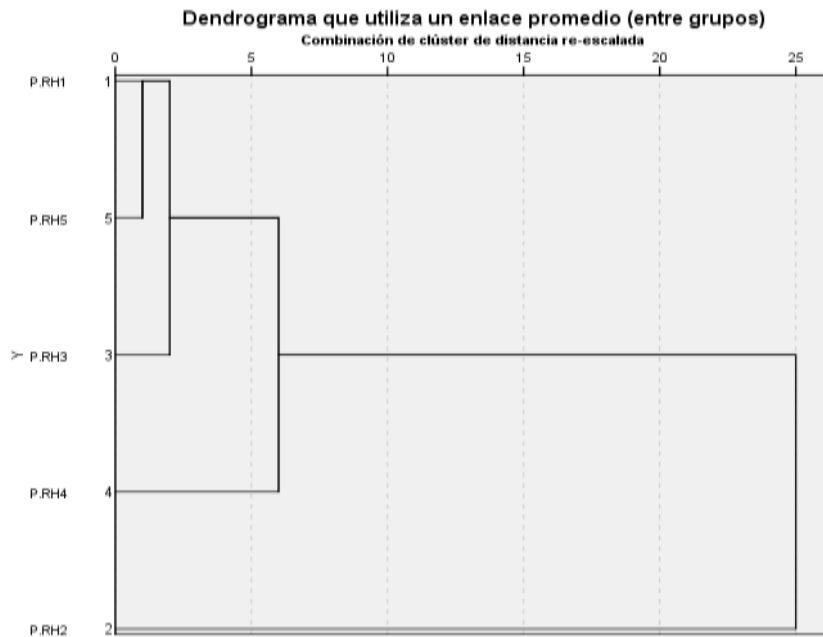
**Gráfico 1. 59.** Aplicación Dendrograma Gestión de Recursos Humanos  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0



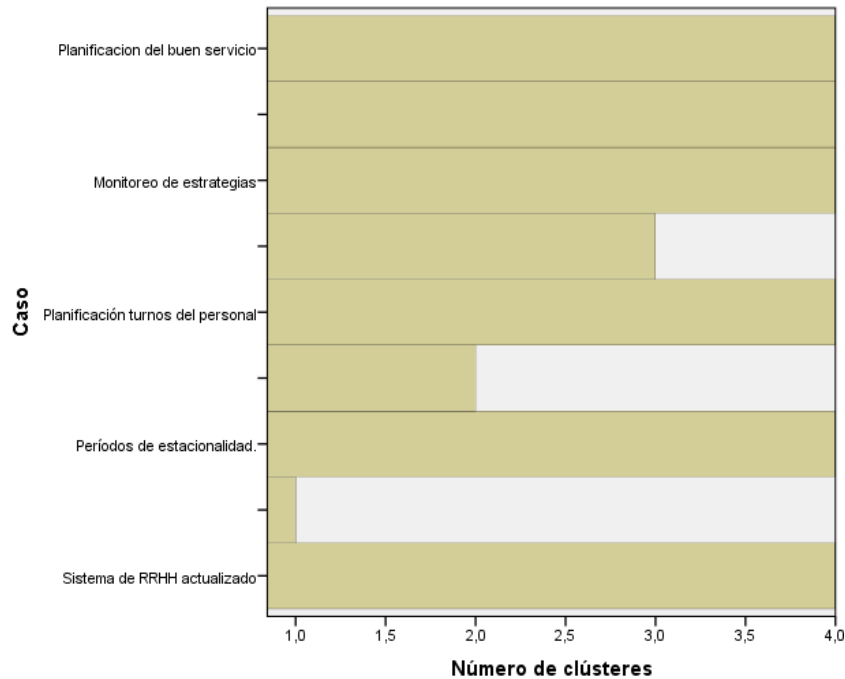
**Gráfico 1. 60.** Aplicación Clúster Gestión de Recursos Humanos  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0



De acuerdo al gráfico 1.61 podemos definir un grupo según su categoría, por lo que serán considerados los de mayor importancia (Gráfico 1.62). El primer grupo tiene cinco variables que va desde planificación buen servicio hasta sistema RRHH actualizado se denomina Planificación de RRHH. Todas las empresas deberán ofrecer un servicio de calidad y aplicar estrategias para el buen manejo de la empresa.

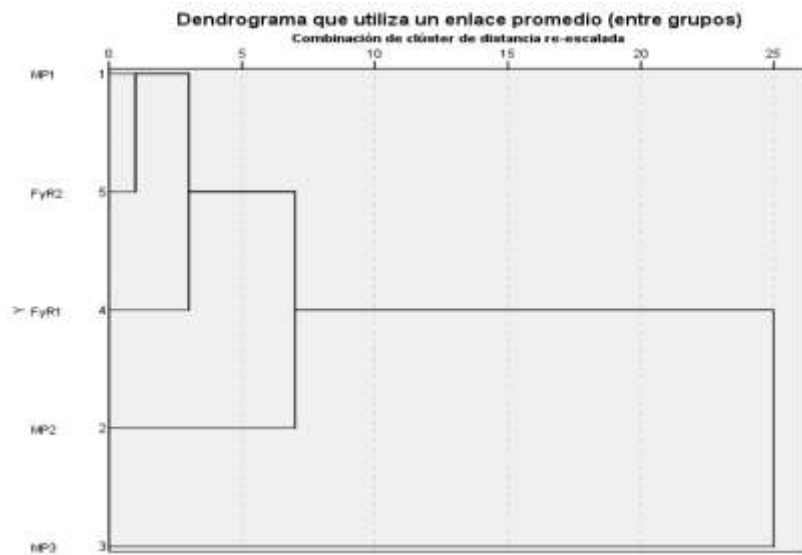


**Gráfico 1. 61.** Aplicación Dendrograma Planificación de Recursos Humanos  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

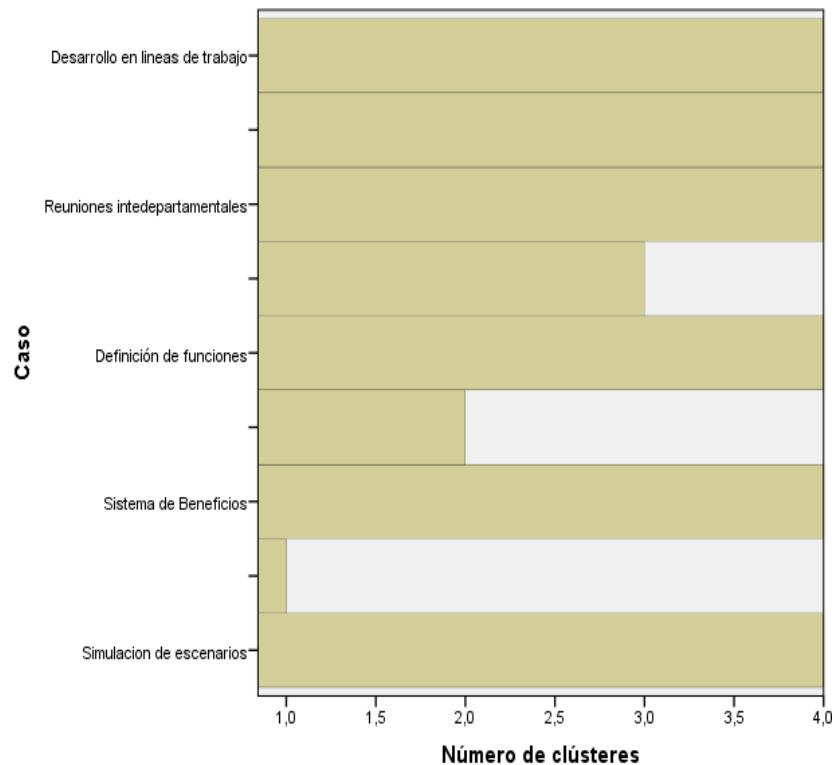


**Gráfico 1. 62.** Aplicación Clúster Planificación de Recursos Humanos  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

De acuerdo al gráfico 1.63 podemos definir un grupo según su categoría, por lo que serán considerados los de mayor importancia (Gráfico 1.64). El grupo tiene cinco variables que va desde desarrollo en líneas de trabajo hasta simulación de escenarios se denomina Responsabilidad y motivación al personal. Cada trabajador debe saber cuál son sus funciones y tener responsabilidad sobre ellas, los directivos deberán motivar a sus empleados para que realicen de mejor manera su trabajo.

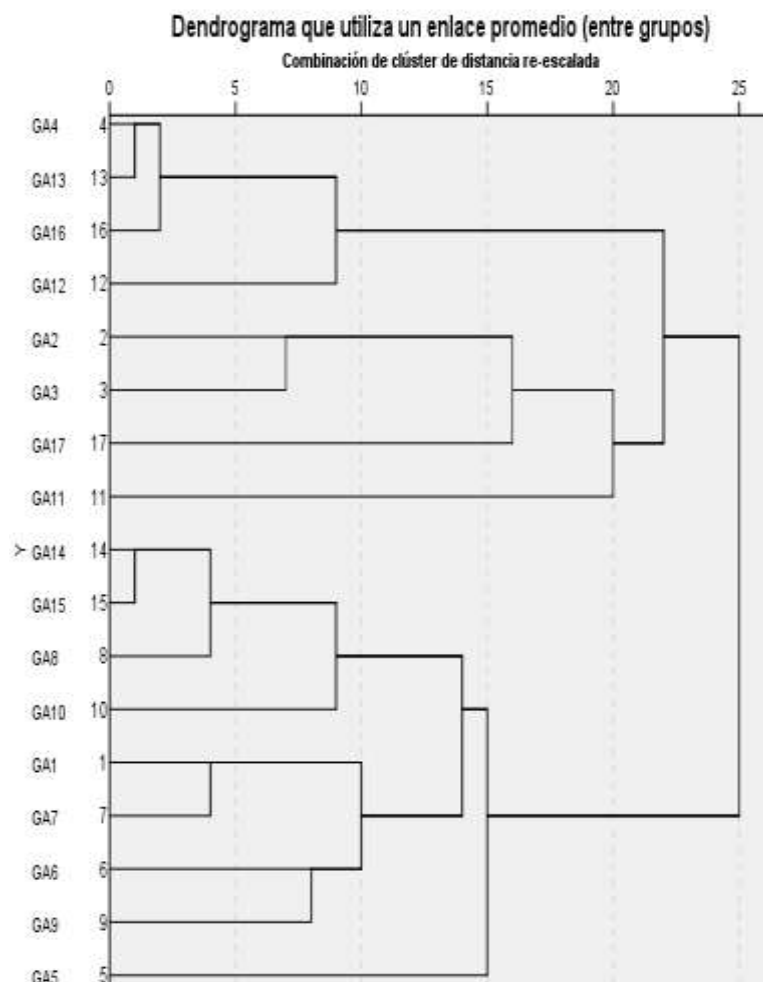


**Gráfico 1. 63.** Aplicación Dendrograma Motivación del Personal y Funciones y responsabilidades  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

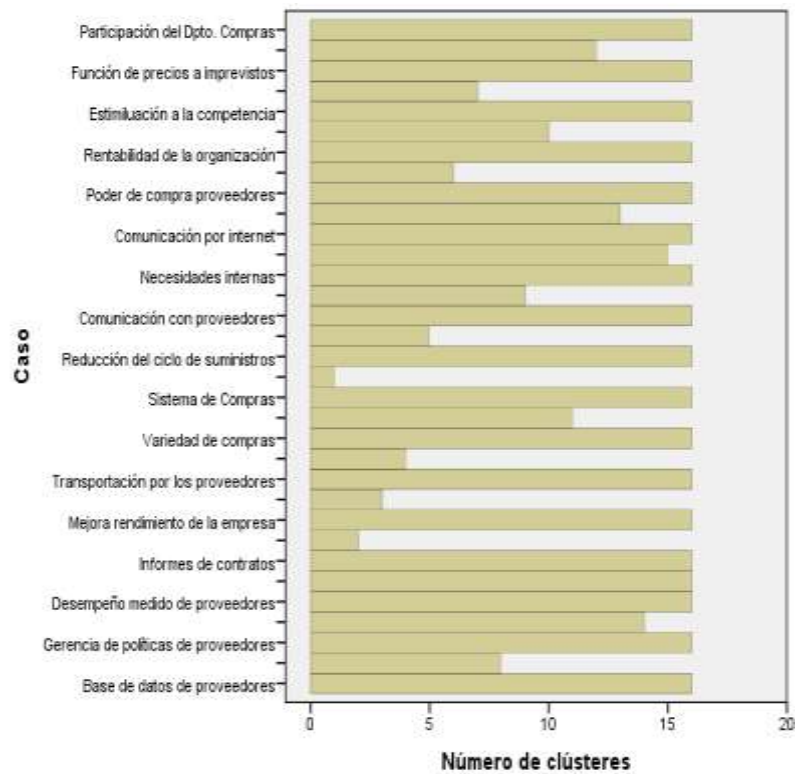


**Gráfico 1. 64.** Aplicación Clúster Motivación del Personal y Funciones y responsabilidades  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

De acuerdo al gráfico 1.65 podemos definir cuatro grupos según su categoría, por lo que serán considerados los de mayor importancia (Gráfico 1.66). El primer grupo tiene cuatro variables que va desde participación del departamento de compras hasta rentabilidad de la organización se llamará Gestión compras. El segundo grupo cuenta con cinco variables que va desde poder de compra proveedores hasta reducción del ciclo de suministros se nomina Desempeño de proveedores. El tercer grupo tiene cuatro variables que va desde sistema de compras hasta mejora rendimiento de la empresa se denomina como Administración de compras. El cuarto grupo tiene cuatro variables que va desde informes de contratos hasta base de datos de proveedores se denomina Colaboración proveedores. Los Hostales no cuentan con muchos proveedores ya que ellos mismos son los que realizan las compras o algún proveedor se acercan a dejar el producto.



**Gráfico 1. 65.** Aplicación Dendrograma Gestión de aprovisionamiento  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

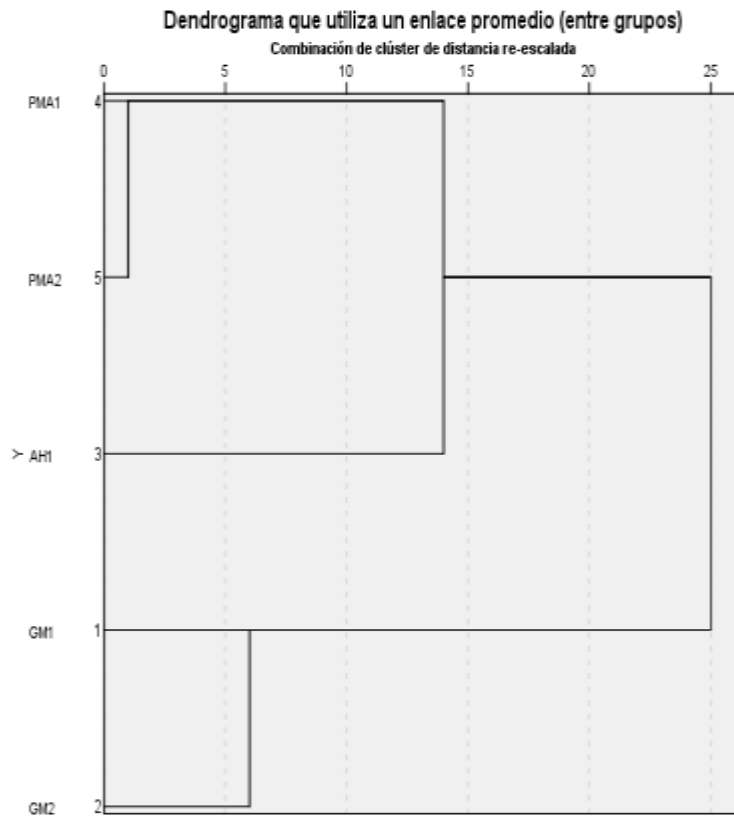


**Gráfico 1. 66.** Aplicación Clúster Gestión de aprovisionamiento  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

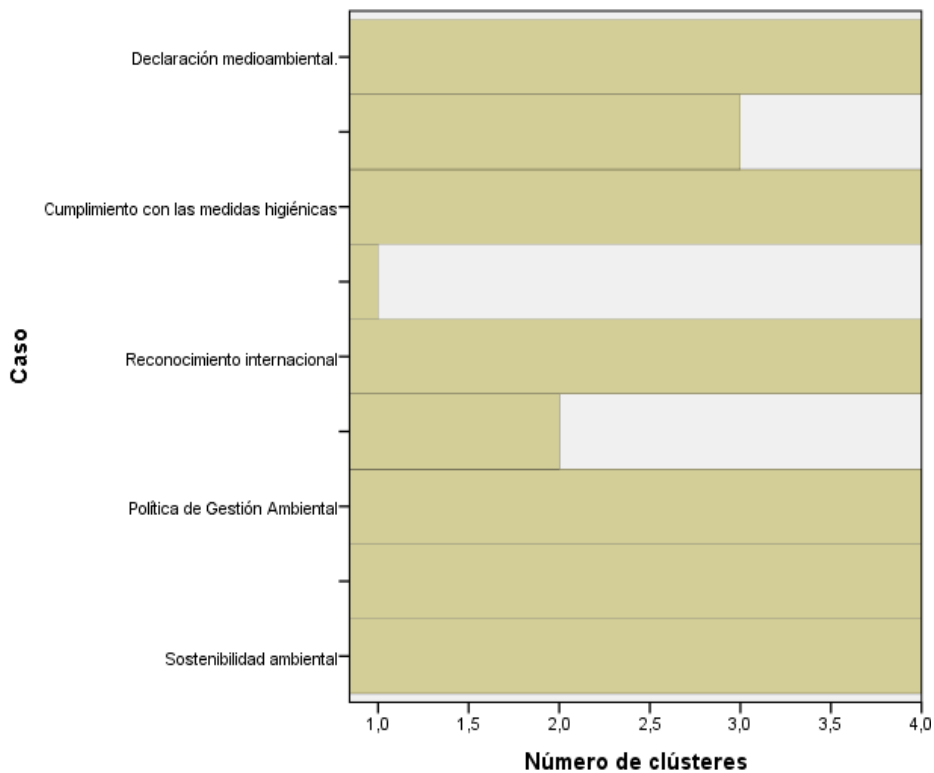
## IMPACTOS DE LA APLICACIÓN

### DECLARACION MEDIAMBIENTAL

De acuerdo al gráfico 1.67 podemos definir dos grupos según su categoría, por lo que serán considerados los de mayor importancia (Gráfico 1.68). El primer grupo tiene dos variables que va desde declaración medioambiental y cumplimiento con las medidas higiénicas se denomina Gestión medioambiental. El segundo grupo tiene tres variables que va desde reconocimiento internacional hasta sostenibilidad ambiental se denomina Política medioambiental. En algunos hostales no aplican y no les parece importante estos aspectos por lo que dan un valor bajo a las variables de este punto.

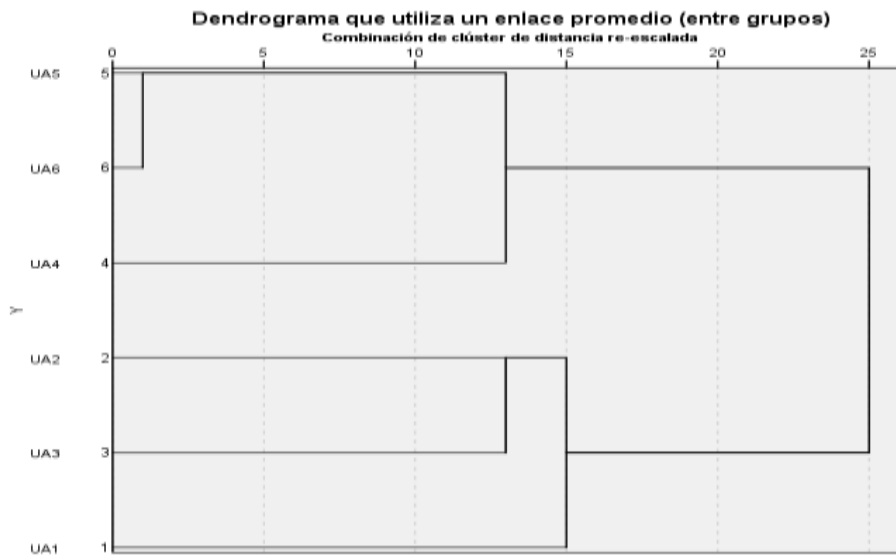


**Gráfico 1. 67.** Aplicación Dendrograma Gestión medioambiental, Atención al hombre y Política medioambiental  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

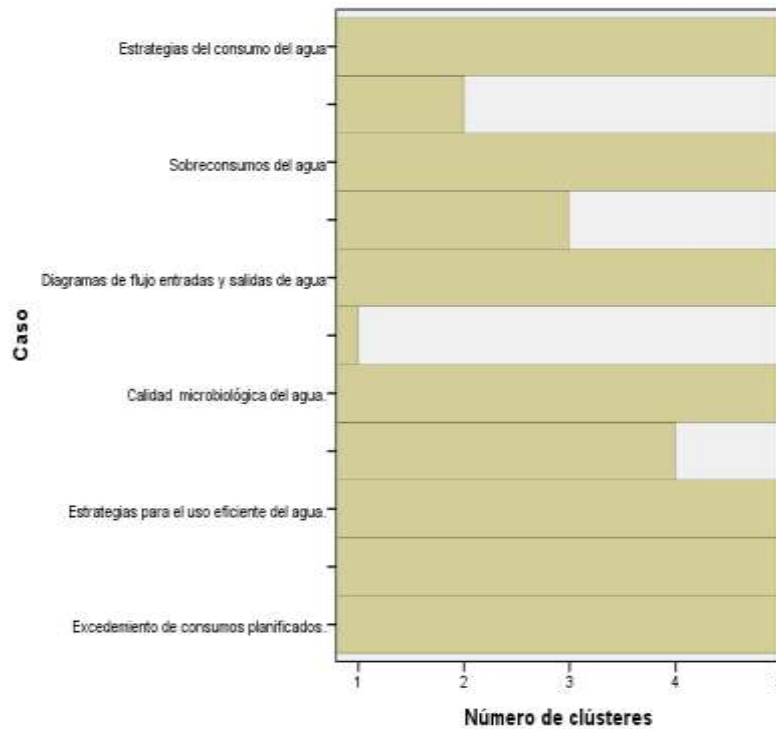


**Gráfico 1. 68.** Aplicación Clúster Gestión medioambiental, Atención al hombre y Política medioambiental  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

De acuerdo al gráfico 1.69 podemos definir un grupo según su categoría, por lo que serán considerados los de mayor importancia (Gráfico 1.70). El grupo tiene seis variables que va desde estrategias del consumo del agua hasta exceso de consumos planificados se denomina Uso del agua. Los establecimientos de alojamiento deben de cuidar el recurso principal que es el agua e informar a los clientes y trabajadores de no desperdiciar el agua, también dar mantenimiento a las tuberías, sin embargo los hostales no se preocupan de este elemento.

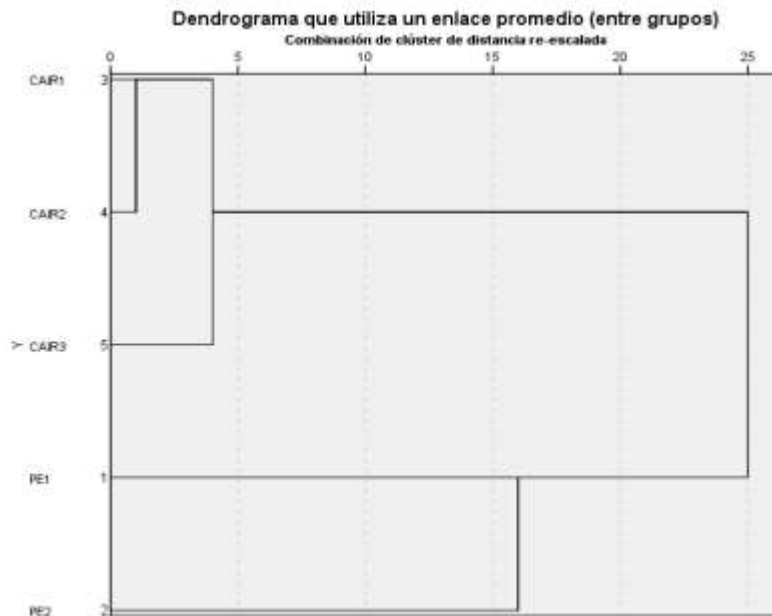


**Gráfico 1. 69.** Aplicación Dendrograma Uso del agua  
Fuente: Procesado a partir del SPSS 23.0

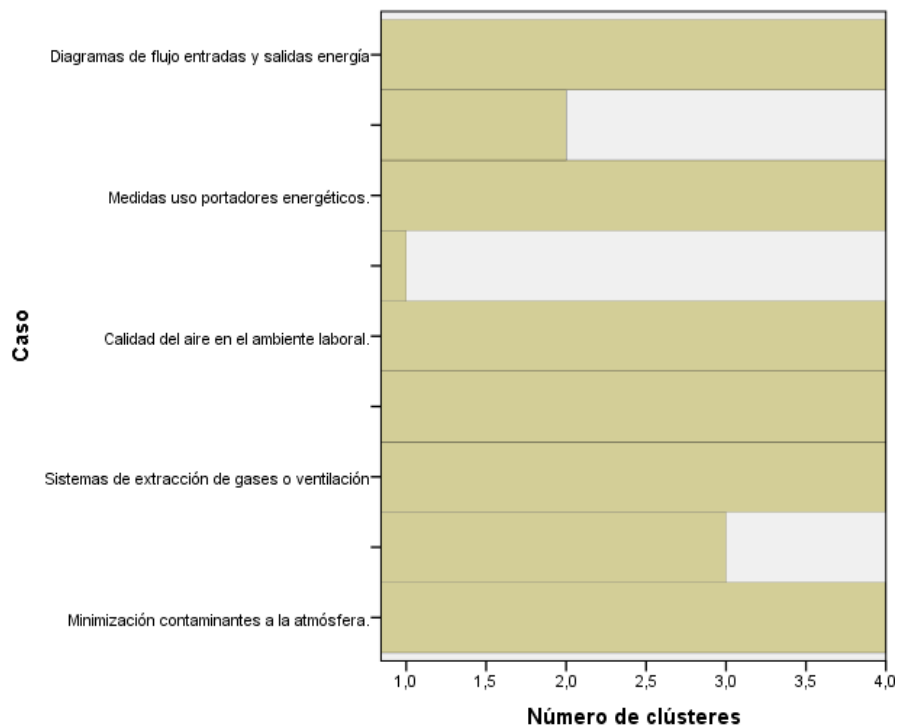


**Gráfico 1. 70.** Aplicación Clúster Uso del agua  
Fuente: Procesado a partir del SPSS 23.0

De acuerdo al gráfico 1.71 podemos definir un grupo según su categoría, por lo que serán considerados los de mayor importancia (Gráfico 1.72). El grupo tiene cinco variables que va desde diagramas de flujo entrada y salida de energía hasta minimización contaminantes a la atmósfera se llamará Calidad del aire. Los hostales deben de poner más énfasis en los impactos ambientales ya que algunos no aplican este punto.

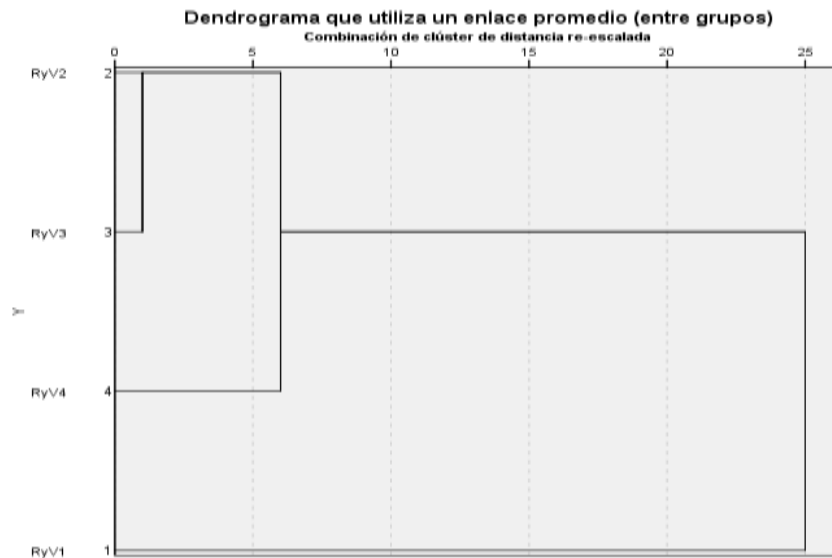


**Gráfico 1. 71.** Aplicación Dendrograma Portadores energéticos y Calidad del aire  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

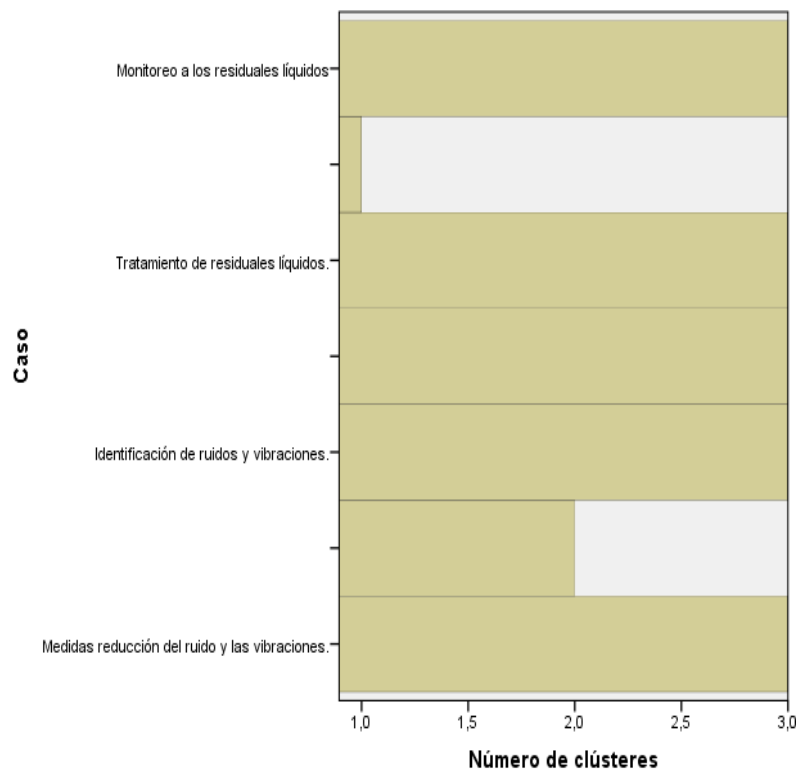


**Gráfico 1. 72.** Aplicación Clúster Portadores energéticos y Calidad del aire  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

De acuerdo al gráfico 1.73 podemos definir un grupo según su categoría, por lo que serán considerados los de mayor importancia (Gráfico 1.74). Este grupo tiene cuatro variables que van desde monitoreo a los residuales líquidos hasta medidas reducción del ruido y vibraciones se llamará Reducción del ruido y vibraciones. Los establecimientos deben de manejar adecuadamente los residuales líquidos y las aguas residuales ya que no le dan mucha importancia a estos aspectos.



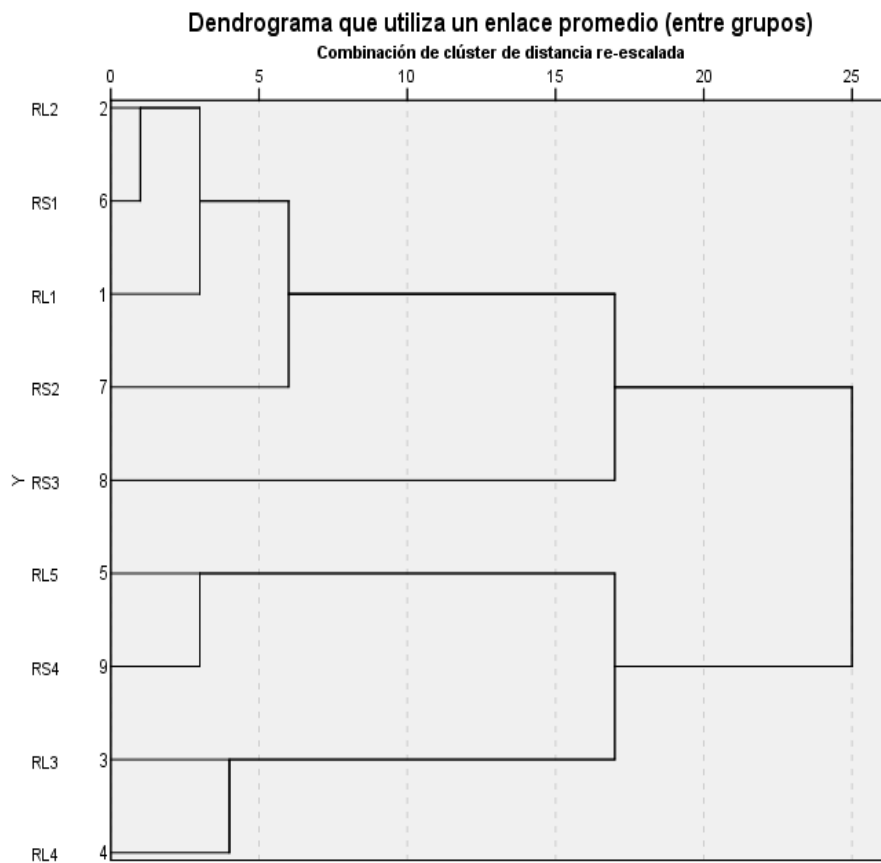
**Gráfico 1. 73.** Aplicación Dendrograma Ruidos y vibraciones  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0



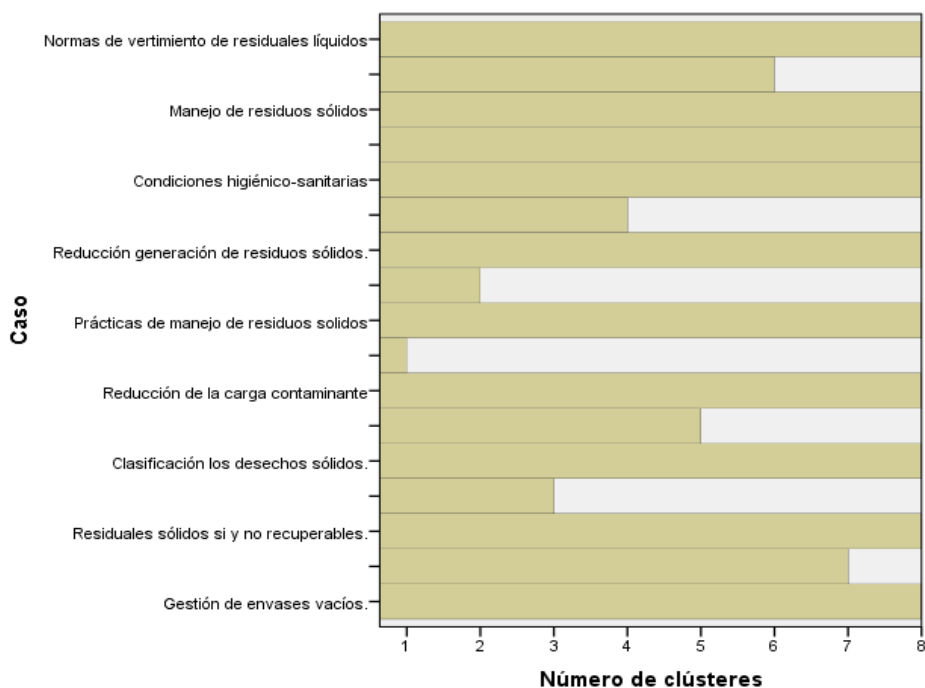
**Gráfico 1. 74.** Aplicación Clúster Ruidos y vibraciones  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0



De acuerdo al gráfico 1.75 podemos definir tres grupos según su categoría, por lo que serán considerados los de mayor importancia (Gráfico 1.76). El primer grupo tiene cinco variables que van desde normas de vertimiento de residuales líquidos hasta prácticas de manejo de residuos sólidos se denomina Manejo adecuado de residuos. El segundo grupo tiene dos variables reducción de la carga contaminante y clasificación de los desechos sólidos se denomina Aplicación y monitoreo de residuos. El tercer grupo tiene dos variables que son residuales sólidos si o no recuperables y gestión de envases vacíos se denomina Minimizar residuos. Toda empresa de alojamiento debe manejar adecuadamente los residuos y desechos para aplicar de mejor manera tendrán que capacitarse al respecto.

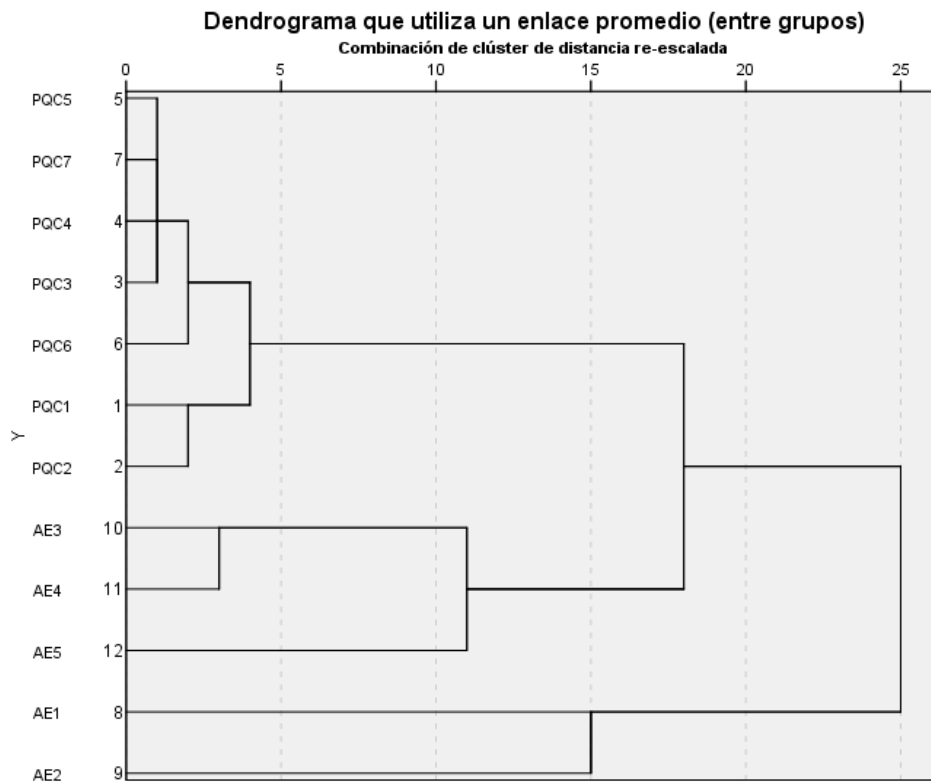


**Gráfico 1. 75.** Aplicación Dendrograma Residuales líquidos y Residuos sólidos  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

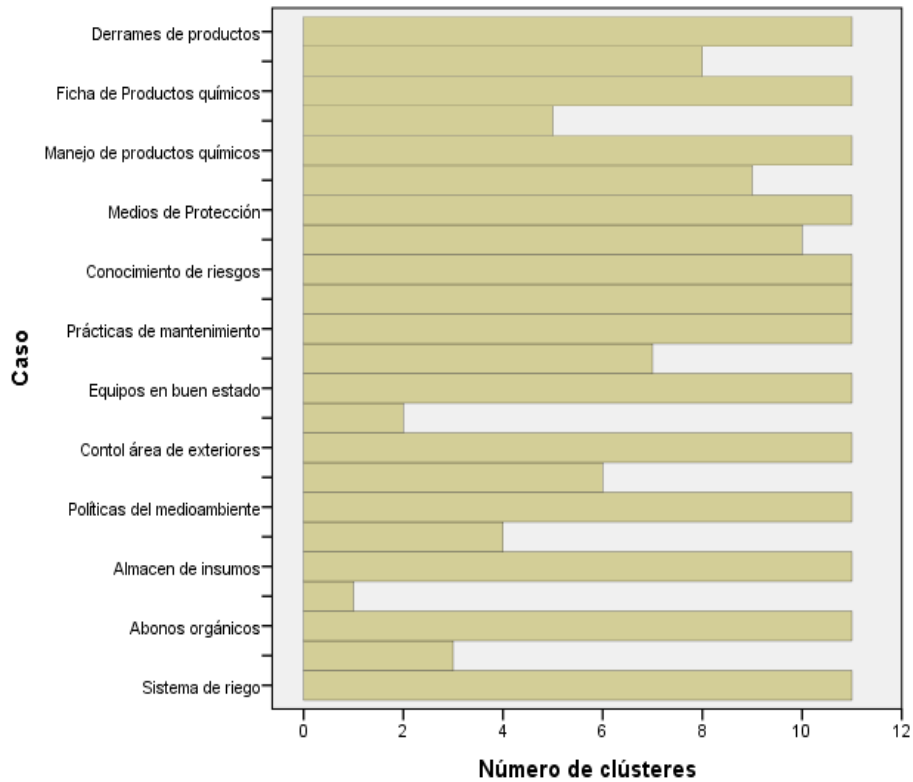


**Gráfico 1. 76.** Aplicación Clúster Residuales líquidos y Residuos sólidos  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

De acuerdo al gráfico 1.77 podemos definir dos grupos según su categoría, por lo que serán considerados los de mayor importancia (Gráfico 1.78). El primer grupo cuenta con diez variables que va desde derrames de productos hasta almacén de insumos se llamará Control de productos. El segundo grupo tiene dos variables abonos orgánicos y sistemas de riego se denomina Áreas verdes. Los establecimientos cuentan con una bodega pequeña donde almacenan los productos el empleado a cargo se encarga de mantener en orden, limpio y que todo se encuentre en perfecto estado, algunos poseen de una pequeña área verde donde el personal encargado mantiene todo limpio.

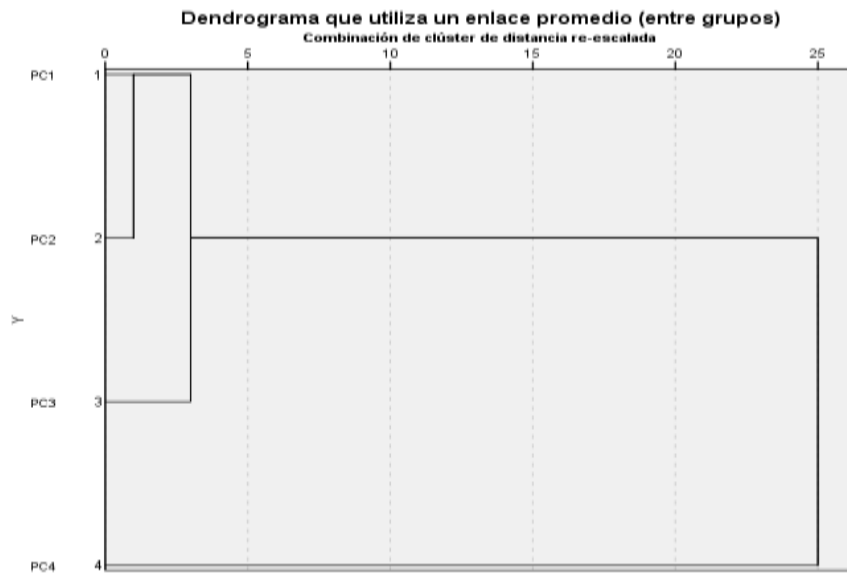


**Gráfico 1. 77.** Aplicación Dendrograma Productos químicos, combustibles, lubricantes y Áreas verdes  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

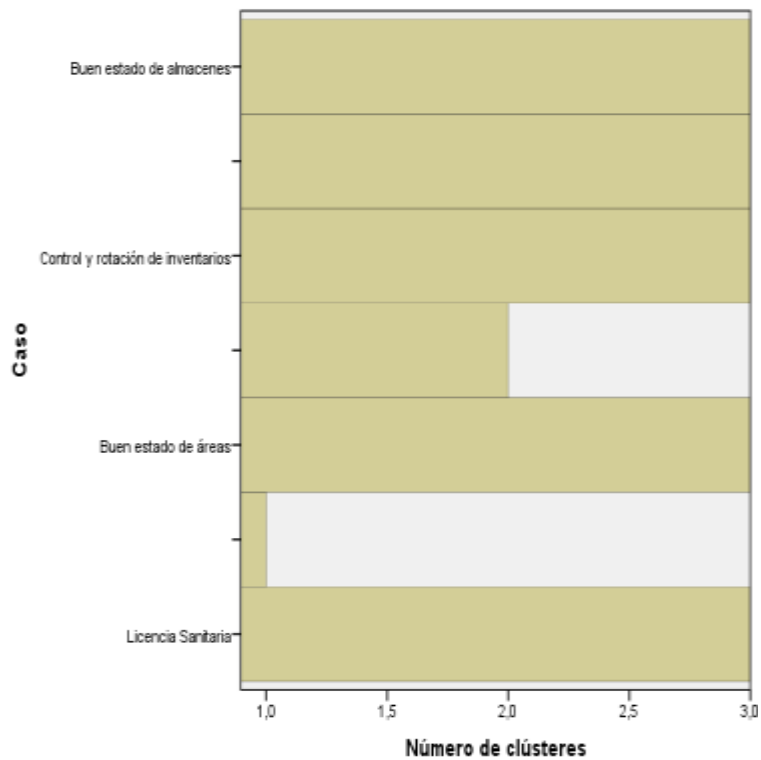


**Gráfico 1. 78.** Aplicación Clúster Productos químicos, combustibles, lubricantes y Áreas verdes  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

De acuerdo al gráfico 1.79 podemos definir un grupo según su categoría, por lo que serán considerados los de mayor importancia (Gráfico 1.80). Este grupo tiene cuatro variables que va desde buen estado de almacenes hasta licencia sanitaria se denomina Política de compras. Los hostales tienen normas que siguen para obtener un producto de calidad, y el personal encargado mantiene organizado y en buen estado el lugar.

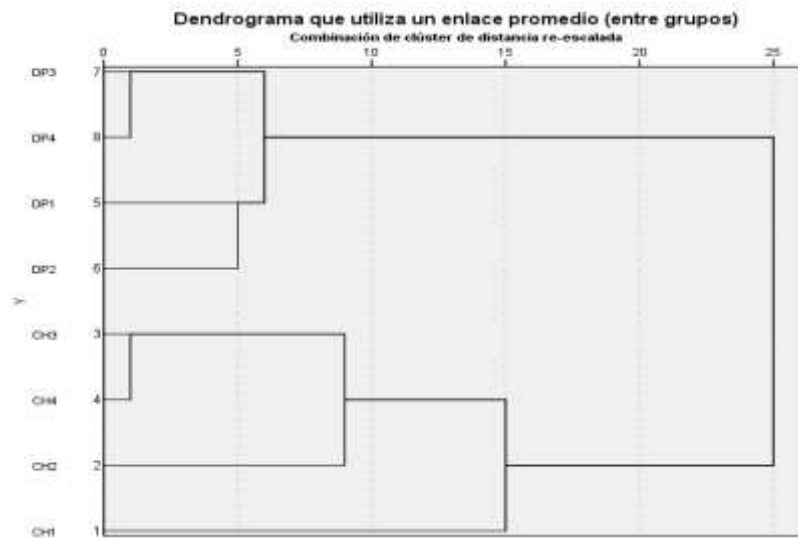


**Gráfico 1. 79.** Aplicación Dendrograma Política de compras y uso de productos  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

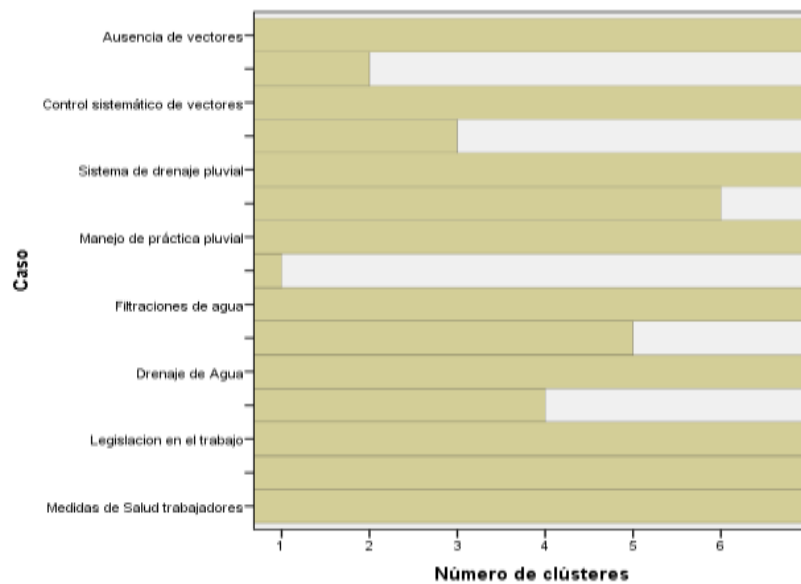


**Gráfico 1. 80.** Aplicación Clúster Política de compras y uso de productos  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

De acuerdo al gráfico 1.81 podemos definir dos grupos según su categoría, por lo que serán considerados los de mayor importancia (Gráfico 1.82). El primer grupo cuenta con cuatro variables que va desde ausencia de vectores hasta manejo de práctica pluvial se denomina Condiciones sanitarias. El segundo grupo tiene cuatro variables que va desde filtraciones de agua hasta medidas de salud trabajadores se llamará Drenaje pluvial. Todo empelado debe de contar con la protección de algún equipo para proteger su salud, los hostales siempre deben de estar atentos a la fachada de su establecimiento debido a que a los clientes no les gusta ver paredes ni techos en mal estado.

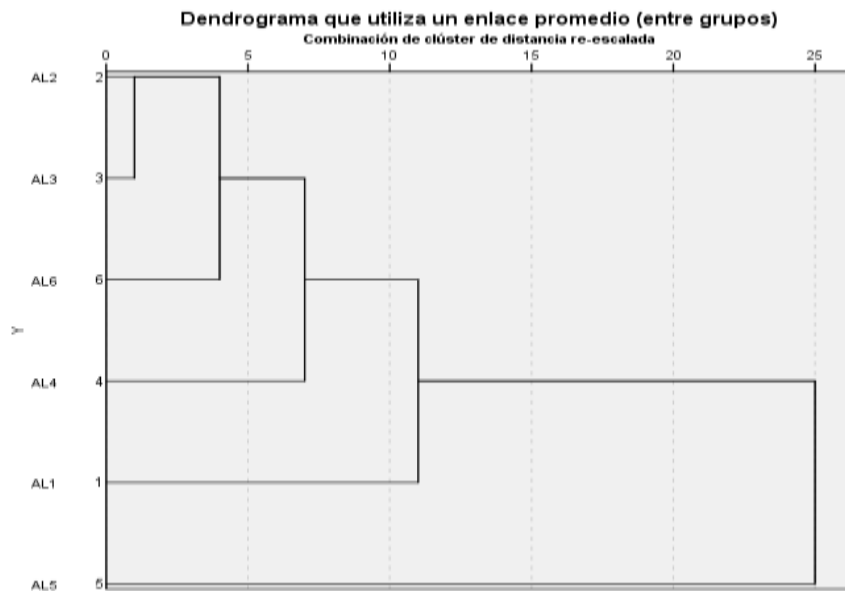


**Gráfico 1. 81.** Aplicación Dendrograma Condiciones higiénicas y Drenaje pluvial  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

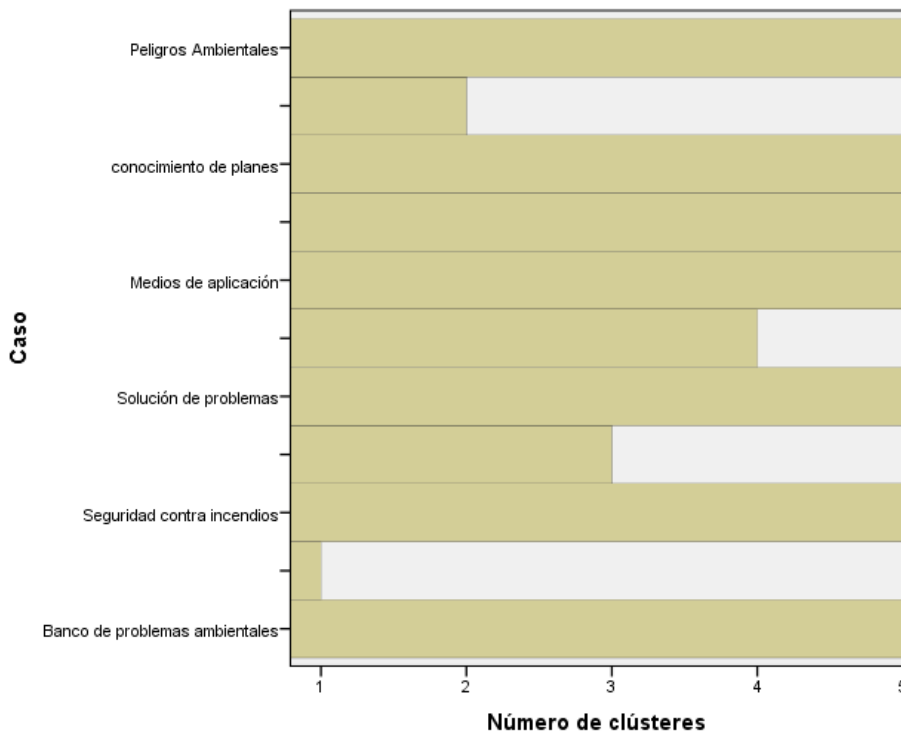


**Gráfico 1. 82.** Aplicación Clúster Condiciones higiénicas y Drenaje pluvial  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

De acuerdo al gráfico 1.83 podemos definir un grupo según su categoría, por lo que serán considerados los de mayor importancia (Gráfico 1.84). El grupo cuenta con seis variables que va desde peligros ambientales hasta banco problemas ambientales se denomina Manejo de contingencias. Todos los establecimientos cuentan con un plan de emergencia cuando ocurra algún problema podrán solucionarlo de una manera rápida y eficiente.

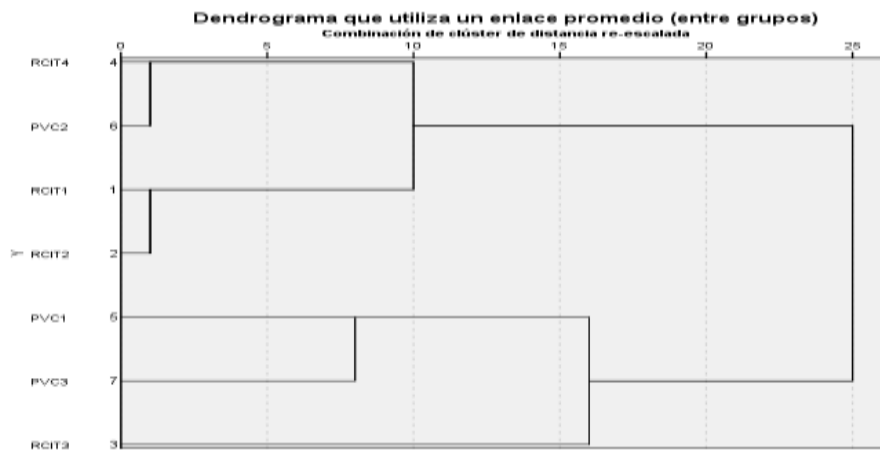


**Gráfico 1. 83.** Aplicación Dendrograma Condiciones del medio ambiente laboral  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0



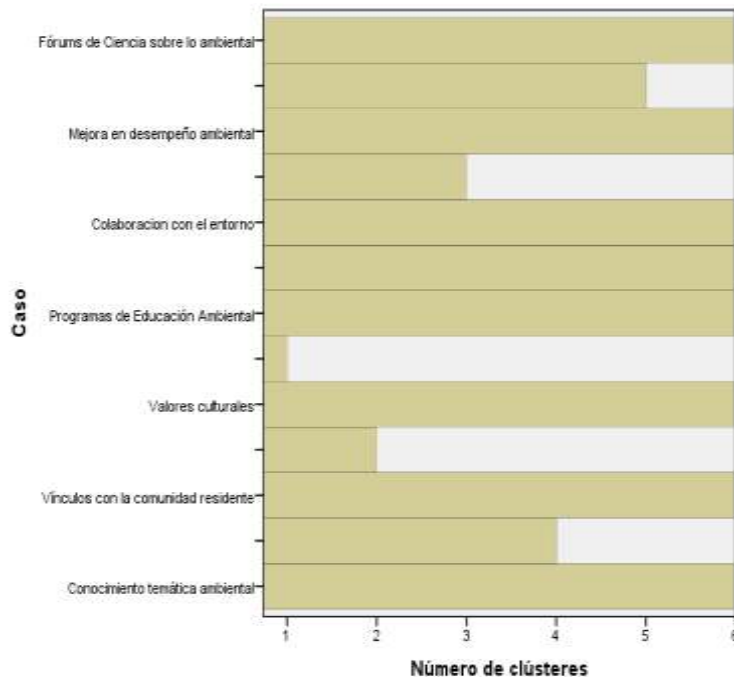
**Gráfico 1. 84.** Aplicación Clúster Condiciones del medio ambiente laboral  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

De acuerdo al gráfico 1.85 podemos definir dos grupos según su categoría, por lo que serán considerados los de mayor importancia (Gráfico 1.86). El primer grupo tiene cuatro variables que va desde fóruns de ciencia sobre lo ambiental hasta programas de educación ambiental se llamará Vínculos con la comunidad. El segundo grupo tiene tres variables que va desde valores culturales hasta conocimiento temática ambiental se denomina Tema ambiental. Algunos de los hostales no aplican este punto debido a que los dueños de los mismos son personas que no han tenido estudios de hotelería y que manejan su establecimiento de manera empírica.



**Gráfico 1. 85.** Aplicación Dendrograma Resultados científicos-técnicos y Promoción de valores culturales, naturales e históricos

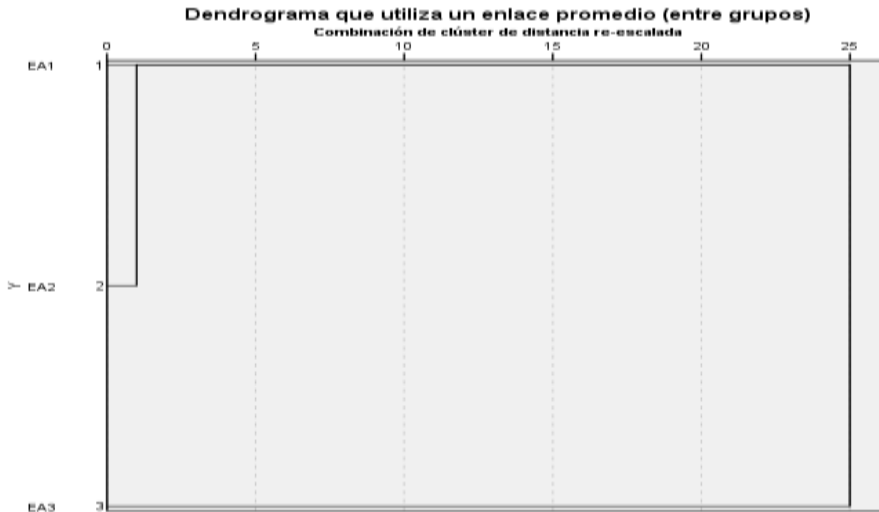
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0



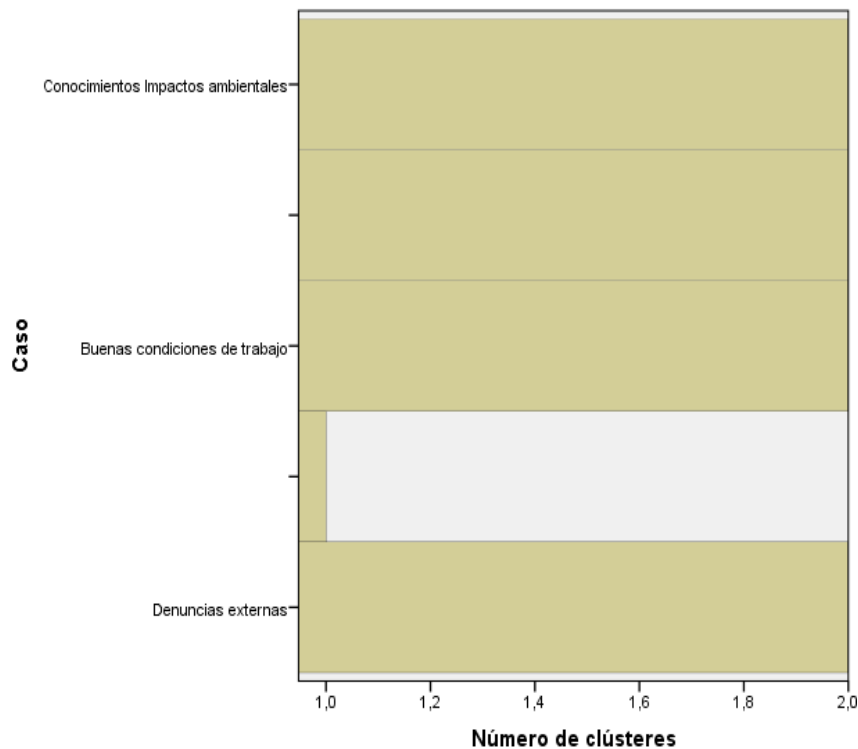
**Gráfico 1. 86.** Aplicación Clúster Resultados científicos-técnicos y Promoción de valores culturales, naturales e históricos

**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0

De acuerdo al gráfico 1.87 podemos definir un grupo según su categoría, por lo que serán considerados los de mayor importancia (Gráfico 1.88). El grupo tiene tres variables que va desde conocimiento de impactos ambientales hasta denuncias externas se denomina Capacitación ambiental. Los establecimientos no han tenido ninguna denuncia por parte de una autoridad competente o la comunidad no se les ha presentado ningún problema al respecto.



**Gráfico 1. 87.** Aplicación Dendrograma Educación, información y capacitación ambiental  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0



**Gráfico 1. 88.** Aplicación Clúster Educación, información y capacitación ambiental  
**Fuente:** Procesado a partir del SPSS 23.0



### **3.3. CÁLCULO DEL INDICADOR IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS.**

Se elaboró un cuadro en Microsoft Excel, poniendo un nombre a los grupos de mayor a menor importancia originados por el programa SPSS 23.0, de tal modo que se coloca las variables que corresponden a los subgrupos con el número que cataloga la importancia que le dan los diez Hostales que llenaron el cuestionario.

#### **Abreviaturas:**

**MIBP:** Media de Importancia por Buenas Prácticas.

**MIFE:** Media de Importancia de las prácticas por establecimiento.

#### **Hostales**

**CV:** Casa Valladolid

**CQ:** Casa Quito

**J:** Joanna

**LV:** La Villa

**LM:** La Mancha

**A:** Aleida's

**L0:** Latitud 0

**RA:** Rincón de la Alameda

**RA2:** Rincón de la Alameda 2

**Y:** Yolis

De acuerdo a la tabla 1.10, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas son: Casa Valladolid, Casa Quito, La Villa, Aleida's y Rincón de la Alameda 2. Por otra parte la media de importancia por buena práctica con mayor representación son las variables Funciones de limpieza y Check in rápido.

**Tabla 1. 10.** Media de importancia de las prácticas atención al cliente

Grupo	Variables	CAS A VAL LAD OLI	CAS A QUI TO	JOA NNA	LA VILLA	LA MANCHA	ALE IDA'S	LAT ITU D O	RINC ON DE LA ALA MED	RINC ON DE LA ALA MED	YOLI S	Media de Importancia por Buena práctica
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10	
ATENCIÓN AL CLIENTE	Área del servicio	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4,60
	Barreras arquitectónicas	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4,70
	Limpieza de exteriores	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4,70
	Funciones de limpieza	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
	Check in rapido	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
	Check out	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4,90
	Condiciones higiénico	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4,90
	Papeleras y ceniceros	5	5	5	5	3	5	3	5	5	1	4,20
	<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>39</b>	<b>40</b>	<b>38</b>	<b>40</b>	<b>33</b>	<b>38</b>	<b>40</b>	<b>32</b>	<b>4,75</b>
	<b>Media de Importancia de las prácticas por establecimiento</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	

Elaborado por: Autor

De acuerdo a la tabla 1.11, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas es Hostal de la mancha. Por otra parte la media de importancia por buena práctica con mayor representación es área niños.

**Tabla 1. 11.** Media de importancia de las buenas prácticas área niños

Grupo	Variables	CV	CQ	J	LV	LM	A	L0	RA	RA2	Y	MIBP
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10	
ÁREA NIÑOS	Área niños	4	3	4	1	5	4	3	3	4	1	3,20
	<b>Total</b>											
	<b>TOTAL</b>	4	3	4	1	5	4	3	3	4	1	3,20
	<b>MIPE</b>	4	3	4	1	5	4	3	3	4	1	

Elaborado por: Autor

De acuerdo a la tabla 1.12, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas son Casa Valladolid, La Villa, La mancha y Rincón de la Alameda 2. Por otra parte la media de importancia por buena práctica con mayor representación es la variable cartera de productos.

**Tabla 1. 12.** Media de importancia de las buenas prácticas base de datos

Grupo	Variables	CV	CQ	J	LV	LM	A	L0	RA	RA2	Y	MIBP
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10	
BASE DE DATOS	Diseño de productos	5	3	4	5	5	5	4	5	5	2	4,30
	Cartera de productos	5	2	4	5	5	5	4	5	5	4	4,40
	Propiedad industrial	5	3	4	5	5	3	4	3	5	2	3,90
	<b>Total</b>											
	<b>TOTAL</b>	15	8	12	15	15	13	12	13	15	8	4,20
	<b>MIPE</b>	5	3	4	5	5	4	4	4	5	3	

**Elaborado por:** Autor

De acuerdo a la tabla 1.13, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas son: Casa Quito, La Villa, La mancha, Rincón de la Alameda. Por otra parte la media de importancia por buena práctica con mayor representación es la variable es Información Turística.

**Tabla 1. 13.** Media de importancia de los buenos procesos de marketing

Grupo	Variables	CV	CQ	J	LV	LM	A	L0	RA	RA2	Y	MIBP
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10	
PROCESO DE MARKETING	Fijación de precios	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4,50
	Información turística	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4,70
	Imagen del negocio	5	5	3	5	5	3	3	5	5	3	4,20
	Promoción y rebajas	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	4,50
	Ofertas promocionales	3	5	4	5	5	5	3	5	5	1	4,10
	<b>Total</b>											
	<b>TOTAL</b>	22	25	20	25	25	23	17	25	24	14	4,40
	<b>MIPE</b>	4	5	4	5	5	5	3	5	5	3	

**Elaborado por:** Autor

De acuerdo a la tabla 1.14, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas son: Casa Quito, La Villa, La mancha, Rincón de la Alameda y Rincón de la Alameda 2. Por otra parte la media de importancia por buena práctica con mayor representación es la variable es Personalización del servicio.

**Tabla 1. 14.** Media de importancia de las buenas prácticas información al cliente

Grupo	Variables	CV	CQ	J	LV	LM	A	L0	RA	RA2	Y	MIBP	
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10		
INFORMACIÓN AL CLIENTE	Personalización del servicio	5	5	4	5	5	2	4	5	5	1	4,10	
	Agencias de viajes	3	5	5	5	5	1	3	5	5	1	3,80	
	Resultados de estudios de mercado	3	5	4	5	5	1	3	5	5	1	3,70	
	<b>Total</b>												
	<b>TOTAL</b>	11	15	13	15	15	4	10	15	15	3	3,87	
	<b>MIPE</b>	4	5	4	5	5	1	3	5	5	1		

**Elaborado por:** Autor

De acuerdo a la tabla 1.15, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas son: Aleida's, Rincón de la Alameda y Rincón de la Alameda 2. Por otra parte la media de importancia por buena práctica con mayor representación es la variable es Participación en ferias.

**Tabla 1. 15.** Media de importancia de las buenas prácticas ferias gastronómicas

Grupo	Variables	CV	CQ	J	LV	LM	A	L0	RA	RA2	Y	MIBP
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10	
FERIAS GASTRONÓMICAS	Participación en ferias	4	3	3	3	1	5	3	5	5	1	3,30
	<b>TOTAL</b>	4	3	3	3	1	5	3	5	5	1	3,30
	<b>MIPE</b>	4	3	3	3	1	5	3	5	5	1	

**Elaborado por:** Autor

De acuerdo a la tabla 1.16, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas son: Casa Quito, Rincón de la Alameda y Rincón de la Alameda 2. Por otra parte la media de importancia por buena práctica con mayor representación es las variables Necesidades de los clientes y Competidores actuales y potenciales.

**Tabla 1. 16.** Media de importancia de las buenas prácticas de exploración de segmentos de mercado

Grupo	Variables	CV	CQ	J	LV	LM	A	L0	RA	RA2	Y	MIBP
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10	
EXPLORACIÓN DE SEGMENTOS DE MERCADO	Necesidades de los clientes	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4,80
	Competidores actuales y potenciales	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4,80
	Competencia	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4,50
	Beneficios a trabajadores	3	5	3	5	5	5	4	5	5	3	4,30
	Localización nuevos puntos de venta	4	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4,40
	Promoción por internet	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4,70
	Herramientas de comunicación	5	5	4	3	5	4	4	5	5	2	4,20
	Tendencias de establecimientos y cafeterías	4	5	3	3	1	5	4	5	5	1	3,60
	Ofertas autoservicio	5	5	4	5	1	4	4	5	5	4	4,20
	<b>Total</b>	40	45	36	37	37	43	36	45	45	31	4,39
	<b>MIPE</b>	4	5	4	4	4	5	4	5	5	3	

Elaborado por: Autor

De acuerdo a la tabla 1.17, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas son: La Villa, La mancha, Aleida's y Rincón de la Alameda 2. Por otra parte la media de importancia por buena práctica con mayor representación es la variable Segmento de mercados emergentes.

**Tabla 1. 17.** Media de importancia de las buenas prácticas de investigación de mercados

Grupo	Variables	CV	CQ	J	LV	LM	A	L0	RA	RA2	Y	MIBP
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10	
INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	Segmentos de mercados emergentes	3	2	3	5	5	5	4	2	5	3	3,70
	<b>TOTAL</b>	3	2	3	5	5	5	4	2	5	3	3,70
	<b>MIPE</b>	3	2	3	5	5	5	4	2	5	3	

Elaborado por: Autor

De acuerdo a la tabla 1.18, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas son: Casa Quito, Rincón de la Alameda y Rincón de la Alameda 2. Por otra parte la media de importancia por buena práctica con mayor representación son las variables RRHH y Fidelización de clientes.

**Tabla 1. 18.** Media de importancia de las buenas prácticas de empleo de programas tecnológicos

Grupo	Variables	CV	CQ	J	LV	LM	A	L0	RA	RA2	Y	MIBP	
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10		
EMPLEO DE PROGRAMAS TECNOLÓGICOS	Compras	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4,30	
	Finanzas	4	5	3	5	5	5	4	5	5	3	4,40	
	Ventas	4	5	3	5	5	3	4	5	5	2	4,10	
	RRHH	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4,50	
	Fidelizacion de clientes	4	5	2	5	5	5	4	5	5	5	4,50	
	<b>Total</b>												
	<b>TOTAL</b>	20	25	14	24	24	23	20	25	25	18	4,36	
<b>MIPE</b>	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4			

Elaborado por: Autor

De acuerdo a la tabla 1.19, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas son: La Villa, La mancha, Latitud 0. Por otra parte la media de importancia por buena práctica con mayor representación es la variable Seguridad al cliente.

**Tabla 1. 19.** Media de importancia de las buenas prácticas de seguridad y necesidades del cliente

Grupo	Variables	CV	CQ	J	LV	LM	A	L0	RA	RA2	Y	MIBP
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10	
SEGURIDAD Y NECESIDADES DEL CLIENTE	Seguridad al cliente	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
	Buzón de quejas y sugerencias	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4,80
	Mejoras respecto a encuestas	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4,60
	Servicio seguridad contratado	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4,50
	Cuestionarios al personal	3	5	4	5	5	5	5	1	1	1	3,50
	<b>TOTAL</b>	22	24	22	25	25	23	25	21	21	16	4,48
	<b>MIPE</b>	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	

Elaborado por: Autor

De acuerdo a la tabla 1.20, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas son: Casa Valladolid, Casa Quito, La Villa, La mancha, Aleidas´s Latitud 0. Por otra parte la media de importancia por buena práctica con mayor representación es la variable Resultados encuestas clientes.

**Tabla 1. 20.** Media de importancia de las buenas prácticas de satisfacción al cliente

Grupo	Variables	CV	CQ	J	LV	LM	A	L0	RA	RA2	Y	MIBP
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10	
SATISFACCIÓN AL CLIENTE	Resultados de encuestas a clientes	5	5	4	5	5	5	5	2	1	1	3,80
	<b>TOTAL</b>	5	5	4	5	5	5	5	2	1	1	3,80
	<b>MIPE</b>	5	5	4	5	5	5	5	2	1	1	

Elaborado por: Autor

De acuerdo a la tabla 1.21, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas son: Casa Quito, La mancha, Aleidas´s. Por otra parte la media de importancia por buena práctica con mayor representación es la variable Desinfección en la cocina.

**Tabla 1. 21.** Media de importancia de las buenas prácticas de área de cocina

Grupo	Variables	CV	CQ	J	LV	LM	A	L0	RA	RA2	Y	MIBP
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10	
ÁREA DE COCINA	Desinfección en la cocina	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4,70
	Zonas de manipulación de alimentos	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4,40
	Aprobación sanitaria	5	5	5	5	5	5	3	5	5	1	4,40
	Equipamiento cocina moderno	5	5	5	4	5	5	3	3	3	1	3,90
	Equipos en carga y descarga	2	5	3	5	5	5	3	3	3	1	3,50
	<b>TOTAL</b>	22	25	22	24	25	25	15	20	20	11	4,18
	<b>MIPE</b>	4	5	4	5	5	5	3	4	4	2	

**Elaborado por:** Autor

De acuerdo a la tabla 1.22, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas son: Casa Valladolid, Casa Quito, Rincón de la Alameda, Rincón de la Alameda 2. Por otra parte la media de importancia por buena práctica con mayor representación es la variable Costos de transporte.

**Tabla 1. 22.** Media de importancia de las buenas prácticas de sistema de transporte

Grupo	Variables	CV	CQ	J	LV	LM	A	L0	RA	RA2	Y	MIBP
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10	
SISTEMA DE TRANSPORTE	Costos de transporte	5	5	4	5	5	5	4	5	5	2	4,50
	Análisis de transporte	5	5	4	2	4	4	4	5	5	3	4,10
	<b>TOTAL</b>	10	10	8	7	9	9	8	10	10	5	8,60
	<b>MIPE</b>	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	

**Elaborado por:** Autor

De acuerdo a la tabla 1.23, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas son: La Villa y Rincón de la Alameda 2. Por otra parte la media de importancia por buena práctica con mayor representación son las variables Optimización del tiempo, Cálculo de inventario, Reducción del tiempo y Sustitución de importaciones.

**Tabla 1. 23.** Media de importancia de las buenas prácticas de gestión de operaciones

Grupo	Variables	CV	CQ	J	LV	LM	A	L0	RA	RA2	Y	MIBP	
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10		
GESTIÓN DE OPERACIONES	Contratación de transporte	2	5	4	5	5	4	4	5	5	1	4,00	
	Optimización del tiempo	2	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4,20	
	Cálculo de inventario	3	5	5	5	4	4	4	5	5	2	4,20	
	Reducción del tiempo	2	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4,20	
	Sustitución de importaciones	2	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4,20	
	Retroalimentación con proveedores	3	2	4	5	3	4	4	5	5	3	3,80	
	<b>Total</b>												
	<b>TOTAL</b>	14	25	27	30	26	24	24	29	30	17	4,10	
<b>MIPE</b>	2	4	5	5	4	4	4	5	5	3			

**Elaborado por:** Autora

De acuerdo a la tabla 1.24, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas son: Casa Quito, Rincón de la Alameda, Rincón de la Alameda 2. Por otra parte la media de importancia por buena práctica con mayor representación es la variable Conocimientos turísticos.

**Tabla 1. 24.** Media de importancia de las buenas prácticas de evaluación del desempeño

Grupo	Variables	CV	CQ	J	LV	LM	A	L0	RA	RA2	Y	MIBP
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10	
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Información especializada	4	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4,40
	Evaluación del desempeño	5	5	4	4	4	2	5	5	5	3	4,20
	Técnicas organización del	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	4,50
	Conocimientos turísticos	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4,80
	Actividades empresariales	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	4,60
	Estrategias de recursos	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	4,50
	<b>TOTAL</b>	29	30	27	29	27	24	28	30	30	16	4,50
<b>MIPE</b>	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3		

**Elaborado por:** Autor

De acuerdo a la tabla 1.25, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas son: Rincón de la Alameda, Rincón de la Alameda 2. Por otra parte la media de importancia por buena práctica con mayor representación es la variable Nuevos platos y técnicas de cocina.

**Tabla 1. 25.** Media de importancia de las buenas prácticas de sistema de RRHH

Grupo	Variables	CV	CQ	J	LV	LM	A	L0	RA	RA2	Y	MIBP
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10	
SISTEMA DE RRHH	Benchmarking en RRHH	4	3	5	3	4	4	4	5	5	2	3,90
	Facilidades a trabajadores en	3	3	5	2	4	4	4	5	5	3	3,80
	Nuevos platos y técnicas de cocina	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4,10
	Capacitación de clientes y proveedores	5	4	4	2	4	2	4	5	5	3	3,80
	Comunicación Bilingüe	5	2	4	5	5	2	4	5	5	1	3,80
	<b>TOTAL</b>	21	16	22	15	21	16	20	25	25	13	3,88
	<b>MIPE</b>	4	3	4	3	4	3	4	5	5	3	

**Elaborado por:** Autor

De acuerdo a la tabla 1.26, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas son: Joanna, Rincón de la Alameda 2. Por otra parte la media de importancia por buena práctica con mayor representación es la variable Cursos de estudio de mercado.



**Tabla 1. 26.** Media de importancia de las buenas prácticas de necesidades de los clientes

Grupo	Variables	CV	CQ	J	LV	LM	A	L0	RA	RA2	Y	MIBP
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10	
NECESIDADES DE LOS CLIENTES	Cursos de estudio de mercado	3	3	5	2	4	2	4	2	5	3	3,30
	<b>TOTAL</b>	3	3	5	2	4	2	4	2	5	3	<b>3,30</b>
	<b>MIPE</b>	3	3	5	2	4	2	4	2	5	3	

**Elaborado por:** Autor

De acuerdo a la tabla 1.27, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas son: Casa Valladolid, Casa Quito, Joanna, La Villa, La mancha, Rincón de la Alameda, Rincón de la Alameda 2. Por otra parte la media de importancia por buena práctica con mayor representación es la variable Planificación del buen servicio.

**Tabla 1. 27.** Media de importancia de las buenas prácticas de planificación de RRHH

Grupo	Variables	CV	CQ	J	LV	LM	A	L0	RA	RA2	Y	MIBP
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10	
PLANIFICACIÓN DE RRHH	Planificación del buen servicio	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4,90
	Periodos de estacionalidad	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4,60
	Monitoreo de estrategias	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4,70
	Planificación turnos personal	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	4,50
	<b>TOTAL</b>	20	20	20	20	20	19	17	20	20	11	<b>4,68</b>
	<b>MIPE</b>	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	

**Elaborado por:** Autor

De acuerdo a la tabla 1.28, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas son: Casa Quito, Joanna, La mancha, Rincón de la Alameda, Rincón de la Alameda 2. Por otra parte la media de importancia por buena práctica con mayor representación es la variable Sistema de RRHH actualizado.

**Tabla 1. 28.** Media de importancia de las buenas prácticas de procedimiento de RRHH

Grupo	Variables	CV	CQ	J	LV	LM	A	L0	RA	RA2	Y	MIBP
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10	
PROCEDIMIENTO DE RRHH	Sistema de RRHH actualizado	4	5	5	3	5	1	4	5	5	1	3,80
	<b>TOTAL</b>	4	5	5	3	5	1	4	5	5	1	3,80
	<b>MIPE</b>	4	5	5	3	5	1	4	5	5	1	

**Elaborado por:** Autor

De acuerdo a la tabla 1.29, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas son: Joanna, La mancha, Rincón de la Alameda, Rincón de la Alameda 2. Por otra parte la media de importancia por buena práctica con mayor representación es la variable Desarrollo en líneas de trabajo.

**Tabla 1. 29.** Media de importancia de las buenas prácticas de motivación del personal

Grupo	Variables	CV	CQ	J	LV	LM	A	L0	RA	RA2	Y	MIBP
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10	
MOTIVACIÓN DEL PERSONAL	Desarrollo en líneas de trabajo	5	5	5	5	5	2	4	5	5	2	4,30
	Sistema de beneficios	5	3	5	5	5	4	4	5	5	1	4,20
	Simulación de escenarios	3	5	5	3	5	4	4	5	5	1	4,00
	<b>TOTAL</b>	13	13	15	13	15	10	12	15	15	4	4,17
	<b>MIPE</b>	4	4	5	4	5	3	4	5	5	1	

**Elaborado por:** Autor

De acuerdo a la tabla 1.30, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas son: Casa Valladolid, Casa Quito, Joanna, La mancha, Aleida's, Latitud 0, Rincón de la Alameda, Rincón de la Alameda 2. Por otra parte la media de importancia por buena práctica con mayor representación es la variable Definición de funciones.

**Tabla 1. 30.** Media de importancia de las buenas prácticas de funciones para las áreas de trabajo

Grupo	Variables	CV	CQ	J	LV	LM	A	L0	RA	RA2	Y	MIBP
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10	
FUNCIONES PARA LAS ÁREAS DE TRABAJO	Definición de funciones	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
	Reuniones interdepartamentales	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	4,60
	<b>TOTAL</b>	10	10	10	8	10	10	10	10	10	8	9,60
	<b>MIPE</b>	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	

**Elaborado por:** Autor

De acuerdo a la tabla 1.31, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas son: Casa Valladolid, Casa Quito, Joanna, La mancha. Por otra parte la media de importancia por buena práctica con mayor representación es la variable Función de precios a imprevistos.

**Tabla 1. 31.** Media de importancia de las buenas prácticas de administración de compras

Grupo	Variables	CV	CQ	J	LV	LM	A	L0	RA	RA2	Y	MIBP
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10	
ADMINISTRACIÓN DE COMPRAS	Participación del departamento de compras	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	4,50
	Función de precios a imprevistos	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4,80
	Necesidades internas	5	5	5	3	5	2	5	5	5	5	4,50
	Comunicación por internet	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4,70
	Estimulación a la competencia	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	4,50
	<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	<b>25</b>	<b>21</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>14</b>	<b>4,60</b>
	<b>MIPE</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	

**Elaborado por:** Autor

De acuerdo a la tabla 1.32, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas son: Casa Quito, Joanna, Latitud 0, Rincón de la Alameda, Rincón de la Alameda 2. Por otra parte la media de importancia por buena práctica con mayor representación es la variable Rentabilidad de la organización.

**Tabla 1. 32.** Media de importancia de las buenas prácticas de rentabilidad de la empresa

Grupo	Variables	CV	CQ	J	LV	LM	A	L0	RA	RA2	Y	MIBP
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10	
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA	Variedad de compras	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4,50
	Gerencia de política de proveedores	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	4,40
	Rentabilidad de la organización	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4,90
	<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>4,60</b>
	<b>MIPE</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	

**Elaborado por:** Autor

De acuerdo a la tabla 1.33, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas son: Casa Quito, Joanna, La mancha, Rincón de la Alameda, Rincón de la Alameda 2. Por otra parte la media de importancia por buena práctica con mayor representación es la variable Sistema de compras.

**Tabla 1. 33.** Media de importancia de las buenas prácticas de control de proveedores

Grupo	Variables	CV	CQ	J	LV	LM	A	L0	RA	RA2	Y	MIBP
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10	
CONTROL DE PROVEEDORES	Sistema de compras	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4,50
	Poder de compra proveedores	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2	4,40
	Informes de contratos	3	5	5	3	5	2	4	5	5	2	3,90
	Base de datos de proveedores	3	5	5	3	5	2	5	5	5	3	4,10
	Desempeño medido de proveedores	3	5	5	3	5	3	5	5	5	2	4,10
	<b>TOTAL</b>	17	25	25	19	25	13	24	25	25	12	4,20
	<b>MIPE</b>	3	5	5	4	5	3	5	5	5	2	

**Elaborado por:** Autor

De acuerdo a la tabla 1.34, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas son: Casa Valladolid, Casa Quito, Joanna, Rincón de la Alameda, Rincón de la Alameda 2. Por otra parte la media de importancia por buena práctica con mayor representación es la variable Mejora rendimiento de la empresa.

**Tabla 1. 34.** Media de importancia de las buenas prácticas de desempeño de proveedores

Grupo	Variables	CV	CQ	J	LV	LM	A	L0	RA	RA2	Y	MIBP
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10	
DESEMPEÑO DE PROVEEDORES	Reducción del ciclo de suministros	5	5	5	3	5	3	4	5	5	3	4,30
	Comunicación con proveedores	5	5	5	3	5	2	5	5	5	5	4,50
	Mejora rendimiento de la empresa	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4,90
	<b>TOTAL</b>	15	15	15	11	14	10	14	15	15	13	4,57
<b>MIPE</b>	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4		

**Elaborado por:** Autor

De acuerdo a la tabla 1.35, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas son: Joanna, La Villa, La mancha, Aleida's, Latitud 0, Rincón de la Alameda, Rincón de la Alameda 2. Por otra parte la media de importancia por buena práctica con mayor representación es la variable Transportación por los proveedores.

**Tabla 1. 35.** Media de importancia de las buenas prácticas de transporte de proveedores

Grupo	Variables	CV	CQ	J	LV	LM	A	L0	RA	RA2	Y	MIBP
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10	
TRANSPORTE PROVEEDORES	Transportación por los proveedores	2	2	5	5	5	5	5	5	5	2	4,10
	<b>TOTAL</b>	2	2	5	5	5	5	5	5	5	2	4,10
	<b>MIPE</b>	2	2	5	5	5	5	5	5	5	2	

**Elaborado por:** Autor

De acuerdo a la tabla 1.36, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas son: Casa Valladolid, La mancha, Aleida´s,. Por otra parte la media de importancia por buena práctica con mayor representación es la variable Cumplimiento con las medidas higiénicas.

**Tabla 1. 36.** Media de importancia de las buenas prácticas de política medioambiental

Grupo	Variables	CV	CQ	J	LV	LM	A	L0	RA	RA2	Y	MIBP
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10	
POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL	Declaración medioambiental	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4,70
	Política de gestión ambiental	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4,60
	Sostenibilidad ambiental	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4,50
	Cumplimiento con las medidas higiénicas	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
	Reconocimiento internacional	5	3	4	3	5	5	5	3	3	1	3,70
	<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>21</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>24</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>14</b>	<b>4,50</b>
	<b>MIPE</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	

**Elaborado por:** Autor

De acuerdo a la tabla 1.37, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas son: Joanna, La mancha, Aleida´s, Latitud 0, Rincón de la Alameda, Rincón de la Alameda 2. Por otra parte la media de importancia por buena práctica con mayor representación es la variable Estrategias del consumo de agua.

**Tabla 1. 37.** Media de importancia de las buenas prácticas de uso del agua

Grupo	Variables	CV	CQ	J	LV	LM	A	L0	RA	RA2	Y	MIBP
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10	
USO DEL AGUA	Estrategias del consumo de agua	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4,90
	Diagramas de flujo entradas y salidas de agua	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4,70
	Sobreconsumos del agua	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4,60
	Calidad microbiológica del agua	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4,50
	Excedimiento de consumos planificados	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4,60
	Estrategias para el uso eficiente del agua	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4,70
	<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>28</b>	<b>30</b>	<b>29</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>19</b>	<b>4,67</b>
	<b>MIPE</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	

**Elaborado por:** Autor

De acuerdo a la tabla 1.38, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas son: Casa Quito Joanna, La mancha, Rincón de la Alameda,

Rincón de la Alameda 2. Por otra parte la media de importancia por buena práctica con mayor representación es la variable Sistema de extracción de gases o ventilación.

**Tabla 1. 38.** Media de importancia de las buenas prácticas de portadores energéticos y calidad del aire

Grupo	Variables	CV	CQ	J	LV	LM	A	L0	RA	RA2	Y	MIBP
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10	
PORTADORES ENERGÉTICOS Y CALIDAD DEL AIRE	Diagramas de flujo entrada y salida de energía	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	4,60
	Calidad del aire en el ambiente laboral	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4,70
	Sistema de extracción de gases o ventilación	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4,80
	Minimización contaminantes a la atmósfera	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	4,60
	Medidas uso portadores energéticos	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4,60
	<b>TOTAL</b>	23	25	25	23	25	23	23	25	25	16	4,66
	<b>MIPE</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	

**Elaborado por:** Autor

De acuerdo a la tabla 1.39, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas son: Casa Quito Joanna, La Villa, La mancha, Aleida´s, Latitud 0, Rincón de la Alameda, Rincón de la Alameda 2. Por otra parte la media de importancia por buena práctica con mayor representación es la variable Monitoreo a los residuales líquidos.

**Tabla 1. 39.** Media de importancia de las buenas prácticas de monitoreo de ruidos y vibraciones

Grupo	Variables	CV	CQ	J	LV	LM	A	L0	RA	RA2	Y	MIBP
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10	
MONITOREO DE RUIDOS Y VIBRACIONES	Monitoreo a los residuales líquidos	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4,60
	Identificación de ruidos y vibraciones	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4,50
	<b>TOTAL</b>	6	10	10	10	10	10	10	10	10	5	9,10
	<b>MIPE</b>	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	

**Elaborado por:** Autor

De acuerdo a la tabla 1.40, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas son: Casa Quito, Joanna, La Villa, La mancha, Aleida´s, Latitud 0, Rincón de la Alameda, Rincón de la Alameda 2. Por otra parte la media de importancia por buena práctica con mayor representación es la variable Medidas de reducción de ruidos y vibraciones.

**Tabla 1. 40.** Media de importancia de las buenas prácticas de reducción de ruido

Grupo	Variables	CV	CQ	J	LV	LM	A	L0	RA	RA2	Y	MIBP
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10	
REDUCCIÓN DE RUIDO	Tratamiento de residuales líquidos	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4,60
	Medidas de reducción de ruidos y vibraciones	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4,70
	<b>TOTAL</b>	8	10	10	10	10	10	10	10	10	5	9,30
	<b>MIPE</b>	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	

**Elaborado por:** Autor

De acuerdo a la tabla 1.41, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas son: Joanna, La mancha, Aleida's, Rincón de la Alameda, Rincón de la Alameda 2. Por otra parte la media de importancia por buena práctica con mayor representación son las variables Manejo de residuos sólidos, Clasificación desechos sólidos, Condiciones higiénico sanitarias y Reducción generación de desechos sólidos.

**Tabla 1. 41.** Media de importancia de las buenas prácticas de manejo adecuado de residuales

Grupo	Variables	CV	CQ	J	LV	LM	A	L0	RA	RA2	Y	MIBP
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10	
MANEJO ADECUADO DE RESIDUALES	Normas de vertimiento de residuales líquidos	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4,60
	Manejo de residuos sólidos	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4,70
	Prácticas de manejo de residuos sólidos	4	3	5	3	5	5	5	5	5	3	4,30
	Clasificación los desechos sólidos	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4,70
	Condiciones higiénico sanitarias	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4,70
	Reducción generación de residuos sólidos	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4,70
	Reducción de la carga contaminante	4	1	5	5	5	5	4	5	5	3	4,20
	<b>TOTAL</b>	31	29	35	33	35	35	31	35	35	20	4,56
	<b>MIPE</b>	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	

**Elaborado por:** Autor

De acuerdo a la tabla 1.42, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas son: Casa Valladolid, Casa Quito, Joanna, La mancha, Aleida's, Rincón de la Alameda, Rincón de la Alameda 2. Por otra parte la media de importancia por buena práctica con mayor representación es la variable Gestión de envases vacíos.

**Tabla 1. 42.** Media de importancia de las buenas prácticas de minimización de residuales

Grupo	Variables	CV	CQ	J	LV	LM	A	L0	RA	RA2	Y	MIBP
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10	
MINIMIZACIÓN DE RESIDUALES	Residuales sólidos no recuperables	5	5	5	3	5	5	4	5	5	2	4,40
	Gestión de envases vacíos	5	5	5	3	5	5	4	5	5	3	4,50
	<b>TOTAL</b>	10	10	10	6	10	10	8	10	10	5	8,90
	<b>MIPE</b>	5	5	5	3	5	5	4	5	5	3	

Elaborado por: Autor

De acuerdo a la tabla 1.43, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas son: Casa Quito, Joanna, La mancha, Aleida´s, Rincón de la Alameda, Rincón de la Alameda 2. Por otra parte la media de importancia por buena práctica con mayor representación son las variables Conocimiento de riesgos y Equipos en buen estado.

**Tabla 1. 43.** Media de importancia de las buenas prácticas de almacenamiento de productos

Grupo	Variables	CV	CQ	J	LV	LM	A	L0	RA	RA2	Y	MIBP
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10	
ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS	Derrames de productos	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4,80
	Ficha de productos químicos	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4,70
	Conocimiento de riesgos	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4,90
	Equipos en buen estado	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4,90
	Manejo de productos químicos	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4,60
	Medios de protección	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4,70
	Prácticas de mantenimiento	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4,70
	<b>TOTAL</b>	31	35	35	34	35	35	31	35	35	27	4,76
<b>MIPE</b>	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4		

Elaborado por: Autor

De acuerdo a la tabla 1.44, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas son: Casa Valladolid, Joanna, La mancha, Rincón de la Alameda, Rincón de la Alameda 2. Por otra parte la media de importancia por buena práctica con mayor representación son las variables Control área de exteriores y Almacén de insumos.



**Tabla 1. 44.** Media de importancia de las buenas prácticas de áreas exteriores

Grupo	Variables	CV	CQ	J	LV	LM	A	L0	RA	RA2	Y	MIBP
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10	
ÁREAS EXTERIORES	Control área de exteriores	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4,70
	Almacen de insumos	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4,70
	Políticas del medioambiente	5	4	5	4	5	4	4	5	5	3	4,40
	<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>4,60</b>
	<b>MIPE</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	

**Elaborado por:** Autor

De acuerdo a la tabla 1.45, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas son: Casa Valladolid, Casa Quito, Joanna, La mancha. Por otra parte la media de importancia por buena práctica con mayor representación es la variable Abonos orgánicos.

**Tabla 1. 45.** Media de importancia de las buenas prácticas de tratamiento fitosanitario

Grupo	Variables	CV	CQ	J	LV	LM	A	L0	RA	RA2	Y	MIBP
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10	
TRATAMIENTO FITOSANITARIO	Abonos orgánicos	5	5	5	5	5	4	5	4	4	1	4,30
	Sistema de riego	5	5	5	4	5	4	4	4	4	1	4,10
	<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>8,40</b>
	<b>MIPE</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	

**Elaborado por:** Autor

De acuerdo a la tabla 1.46, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas son: Casa Valladolid, Casa Quito, Joanna, La Villa, La mancha, Aleida´s, Rincón de la Alameda, Rincón de la Alameda 2. Por otra parte la media de importancia por buena práctica con mayor representación es la variable Buen estado de almacenes.

**Tabla 1. 46.** Media de importancia de las buenas prácticas de uso de productos

Grupo	Variables	CV	CQ	J	LV	LM	A	L0	RA	RA2	Y	MIBP
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10	
USO DE PRODUCTOS	Buen estado de almacenes	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4,80
	Control y rotación de inventarios	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4,70
	<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>9,50</b>
	<b>MIPE</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	

**Elaborado por:** Autor

De acuerdo a la tabla 1.47, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas son los 10 establecimientos. Por otra parte la media de importancia por buena práctica con mayor representación son las variables Buen estado de áreas y Licencia sanitaria.

**Tabla 1. 47.** Media de importancia de las buenas prácticas de condiciones higiénicas

Grupo	Variables	CV	CQ	J	LV	LM	A	L0	RA	RA2	Y	MIBP
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10	
CONDICIONES HIGIÉNICAS	Buen estado de áreas	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
	Licencia sanitaria	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
	<b>TOTAL</b>	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10,00
	MIPE	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

Elaborado por: Autor

De acuerdo a la tabla 1.48, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas son: Casa Quito, Joanna, La Villa, La mancha, Aleida's, Rincón de la Alameda, Rincón de la Alameda 2. Por otra parte la media de importancia por buena práctica con mayor representación son las variables Ausencia de vectores y Control sistemático de vectores.

**Tabla 1. 48.** Media de importancia de las buenas prácticas de control de vectores

Grupo	Variables	CV	CQ	J	LV	LM	A	L0	RA	RA2	Y	MIBP
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10	
CONTROL DE VECTORES	Ausencia de vectores	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4,60
	Control sistemático de vectores	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4,60
	<b>TOTAL</b>	6	10	10	10	10	10	8	10	10	8	9,20
	MIPE	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	

Elaborado por: Autor

De acuerdo a la tabla 1.49, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas son: Casa Valladolid, Casa Quito, Joanna, La Villa, La mancha, Aleida's, Rincón de la Alameda, Rincón de la Alameda 2. Por otra parte la media de importancia por buena práctica con mayor representación es la variable Sistema de drenaje pluvial.

**Tabla 1. 49.** Media de importancia de las buenas prácticas de protección a empleados

Grupo	Variables	CV	CQ	J	LV	LM	A	L0	RA	RA2	Y	MIBP
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10	
PROTECCIÓN A EMPLEADOS	Sistema de drenaje pluvial	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
	Legislación en el trabajo	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4,80
	Medidas de salud trabajadores	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4,80
	<b>TOTAL</b>	15	15	15	15	15	15	13	15	15	13	4,87
	MIPE	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	

Elaborado por: Autor

De acuerdo a la tabla 1.50, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas son: Casa Valladolid, Casa Quito, Joanna, La mancha, Aleida's, Rincón de la Alameda, Rincón de la Alameda 2. Por otra parte la media de

importancia por buena práctica con mayor representación es la variable Manejo de práctica pluvial.

**Tabla 1. 50.** Media de importancia de las buenas prácticas de control drenaje pluvial

Grupo	Variables	CV	CQ	J	LV	LM	A	L0	RA	RA2	Y	MIBP
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10	
CONTROL DRENAJE PLUVIAL	Manejo de práctica pluvial	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
	Filtraciones de agua	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	4,60
	Drenaje de agua	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	4,60
	<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>4,73</b>
	<b>MIPE</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	

**Elaborado por:** Autor

De acuerdo a la tabla 1.51, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas son: Casa Valladolid, Casa Quito, Joanna, La mancha, Aleida's, Rincón de la Alameda, Rincón de la Alameda 2. Por otra parte la media de importancia por buena práctica con mayor representación son las variables Peligros ambientales, Conocimiento de planes y Seguridad contra incendios.

**Tabla 1. 51** Media de importancia de las buenas prácticas de ambiente laboral

Grupo	Variables	CV	CQ	J	LV	LM	A	L0	RA	RA2	Y	MIBP
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10	
AMBIENTE LABORAL	Peligros ambientales	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4,80
	Medios de aplicación	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4,70
	Conocimiento de planes	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4,80
	Solución de problemas	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	4,60
	Seguridad contra incendios	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4,80
	<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>21</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>4,74</b>
		<b>MIPE</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	

**Elaborado por:** Autor

De acuerdo a la tabla 1.52, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas son: Casa Valladolid, Casa Quito, Joanna, La mancha, Aleida's, Rincón de la Alameda, Rincón de la Alameda 2. Por otra parte la media de importancia por buena práctica con mayor representación es la variable Banco de problemas ambientales.

**Tabla 1. 52.** Media de importancia de las buenas prácticas de emergencias ambientales

Grupo	Variables	CV	CQ	J	LV	LM	A	L0	RA	RA2	Y	MIBP
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10	
EMERGENCIAS AMBIENTALES	Banco de problemas ambientales	5	5	5	2	5	5	4	5	5	1	4,20
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>4,20</b>
	<b>MIPE</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	

**Elaborado por:** Autor

De acuerdo a la tabla 1.53, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas son: Casa Valladolid, Joanna, La mancha, Rincón de la Alameda, Rincón de la Alameda 2. Por otra parte la media de importancia por buena práctica con mayor representación es la variable Valores culturales.

**Tabla 1. 53.** Media de importancia de las buenas prácticas de asunto ambiental

Grupo	Variables	CV	CQ	J	LV	LM	A	L0	RA	RA2	Y	MIBP
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10	
ASUNTO AMBIENTAL	Fóruns de ciencia ambiental	5	4	5	3	5	3	5	5	5	3	4,30
	Mejora en desempeño ambiental	5	4	5	3	5	4	5	5	5	4	4,50
	Valores culturales	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4,70
	Vínculos con la comunidad residente	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4,60
	Conocimiento temática ambiental	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4,60
	<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	<b>25</b>	<b>19</b>	<b>25</b>	<b>19</b>	<b>23</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>4,54</b>
	<b>MIPE</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	

**Elaborado por:** Autor

De acuerdo a la tabla 1.54, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas son: Joanna, La mancha, Rincón de la Alameda, Rincón de la Alameda 2. Por otra parte la media de importancia por buena práctica con mayor representación son las variables colaboración con el entorno y Programas de educación ambiental.

**Tabla 1. 54.** Media de importancia de las buenas prácticas de promover valores

Grupo	Variables	CV	CQ	J	LV	LM	A	L0	RA	RA2	Y	MIBP
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10	
PROMOVER VALORES	Colaboración con el entorno	2	5	5	3	5	2	5	5	5	3	4,00
	Programas de educación ambiental	3	4	5	3	5	4	3	5	5	3	4,00
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>8,00</b>
	<b>MIPE</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	

**Elaborado por:** Autor

De acuerdo a la tabla 1.55, la media de importancia de las prácticas por establecimiento más altas son: Joanna, La mancha, Aleida's, Rincón de la Alameda, Rincón de la Alameda 2. Por otra parte la media de importancia por buena práctica con mayor representación es la variable Buenas condiciones de trabajo.

**Tabla 1. 55.** Media de importancia de las buenas prácticas de capacitación ambiental

Grupo	Variables	CV	CQ	J	LV	LM	A	L0	RA	RA2	Y	MIBP
		Ii1	Ii2	Ii3	Ii4	Ii5	Ii6	Ii7	Ii8	Ii9	Ii10	
CAPACITACIÓN AMBIENTAL	Conocimiento impactos ambientales	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4,70
	Buenas condiciones de trabajo	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4,80
	Denuncias externas	2	3	5	3	5	5	5	5	5	4	4,20
	<b>TOTAL</b>	12	13	15	11	15	15	13	15	15	13	<b>4,57</b>
	<b>MIPE</b>	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	

Elaborado por: Autor

### 3.4 CÁLCULO DEL INDICADOR APLICACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS.

Se elaboró en una hoja de Microsoft Excel tablas con la colaboración del programa SPSS 23.0. Del mismo modo se denominó a cada agrupación con un nuevo nombre que abarca las variables según su orden. En estas tablas consta la aplicación y la importancia conforme al promedio de cada punto (cuestionarios). Igualmente se mide la frecuencia de la aplicación y la importancia consiguiendo por último el resultado de la multiplicación de la aplicación con la frecuencia de la importancia.

#### COBERTURA INTERNA ALTA

De acuerdo a las tablas 1.56, tabla 1.57, tabla 1.58, tabla 1.59, tabla 1.60, tabla 1.61, tabla 1.62, tabla 1.63, tabla 1.64, tabla 1.65, tabla 1.66, tabla 1.67, tabla 1.68, tabla 1.69. Las buenas prácticas de este grupo tienen una cobertura interna alta por lo que son parcialmente aplicadas. La tabla más representativa es la aplicación del servicio al cliente tiene un total de 4.83 de cobertura. Para los Hostales de la Floresta es importante el servicio al cliente, tomando en cuenta desde que llega hasta su salida, el huésped se sentirá como en su casa.

**Tabla 1. 56.** Cobertura interna de la buena práctica de aplicación del servicio al cliente

Grupo	Variables	Ai	Ii	Fai	Fii	Cii
Aplicación del servicio al cliente	Área de servicio	4	5	0,1	0,17	0,67
	Limpieza de exteriores	5	5	0,2	0,17	0,83
	Condiciones higienias-sanitarias	5	5	0,2	0,17	0,83
	Check in rápido	5	5	0,2	0,17	0,83
	Check out efectivo	5	5	0,2	0,17	0,83
	Funciones de limpieza	5	5	0,2	0,17	0,83
	<b>TOTAL</b>		29	30	1,00	1,00

Elaborado por: Autor

**Tabla 1. 57.** Cobertura interna de la buena práctica de Política de compras

Grupo	VARIABLES	A <sub>i</sub>	I <sub>i</sub>	Fa <sub>i</sub>	Fi <sub>i</sub>	CI <sub>i</sub>
POLÍTICA DE COMPRAS	Buen estado de almacenes	5	5	0,3	0,3	1,25
	Control y rotación de inventarios	5	5	0,3	0,3	1,25
	Buen estado de áreas	5	5	0,3	0,3	1,25
	Licencia sanitaria	4	5	0,2	0,3	1,00
	<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>4,75</b>

Elaborado por: Autor

**Tabla 1. 58** Cobertura interna de la buena práctica de Drenaje pluvial

Grupo	VARIABLES	A <sub>i</sub>	I <sub>i</sub>	Fa <sub>i</sub>	Fi <sub>i</sub>	CI <sub>i</sub>
DRENAJE PLUVIAL	Filtraciones de agua	5	5	0,3	0,3	1,25
	Drenaje de agua	4	5	0,2	0,3	1,00
	Legislación en el trabajo	5	5	0,3	0,3	1,25
	Medidas de salud trabajadores	5	5	0,3	0,3	1,25
	<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>4,75</b>

Elaborado por: Autor

**Tabla 1. 59.** Cobertura interna de la buena práctica de Control de productos

Grupo	VARIABLES	A <sub>i</sub>	I <sub>i</sub>	Fa <sub>i</sub>	Fi <sub>i</sub>	CI <sub>i</sub>
CONTROL DE PRODUCTOS	Derrames de productos	4	5	0,1	0,1	0,41
	Ficha de productos químicos	4	5	0,1	0,1	0,41
	Manejo de productos químicos	4	5	0,1	0,1	0,41
	Medios de protección	5	5	0,1	0,1	0,51
	Conocimiento de riesgos	5	5	0,1	0,1	0,51
	Prácticas de mantenimiento	5	5	0,1	0,1	0,51
	Equipos en buen estado	5	5	0,1	0,1	0,51
	Control área de exteriores	4	5	0,1	0,1	0,41
	Políticas del medioambiente	3	4	0,1	0,1	0,24
	Almacén de insumos	3	5	0,1	0,1	0,31
	<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>49</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>4,22</b>

Elaborado por: Autor

**Tabla 1. 60.** Cobertura interna de la buena práctica de Gestión de RRHH

Grupo	Variables	A <sub>i</sub>	I <sub>i</sub>	Fa <sub>i</sub>	Fi <sub>i</sub>	Ci <sub>i</sub>
GESTIÓN DE RRHH	Información especializada	4	4	0,2	0,2	0,67
	Técnicas organización del servicio	4	5	0,2	0,2	0,83
	Conocimientos turísticos	5	5	0,2	0,2	1,04
	Actividades empresariales	4	5	0,2	0,2	0,83
	Estrategias de recursos eficientes	4	5	0,2	0,2	0,83
	<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>24</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>4,21</b>

Elaborado por: Autor

**Tabla 1. 61.** Cobertura interna de la buena práctica de Capacitación ambiental

Grupo	Variables	A <sub>i</sub>	I <sub>i</sub>	Fa <sub>i</sub>	Fi <sub>i</sub>	Ci <sub>i</sub>
CAPACITACIÓN AMBIENTAL	Conocimiento impactos ambientales	4	5	0,3	0,4	1,43
	Buenas condiciones de trabajo	5	5	0,4	0,4	1,79
	Denuncias externas	3	4	0,3	0,3	0,86
	<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>4,07</b>

Elaborado por: Autor

**Tabla 1. 62.** Cobertura interna de la buena práctica de Responsabilidad y motivación al personal

Grupo	Variables	A <sub>i</sub>	I <sub>i</sub>	Fa <sub>i</sub>	Fi <sub>i</sub>	Ci <sub>i</sub>
RESPONSABILIDAD Y MOTIVACIÓN AL PERSONAL	Desarrollo en líneas de trabajo	4	4	0,2	0,2	0,76
	Reuniones interdepartamentales	4	4	0,2	0,2	0,76
	Definición de funciones	5	5	0,3	0,2	1,19
	Sistema de beneficios	4	4	0,2	0,2	0,76
	Simulación de escenarios	3	4	0,2	0,2	0,57
	<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>4,05</b>

Elaborado por: Autor

**Tabla 1. 63.** Cobertura interna de la buena práctica de Manejo de contingencias

Grupo	Variables	A <sub>i</sub>	I <sub>i</sub>	Fa <sub>i</sub>	Fi <sub>i</sub>	Ci <sub>i</sub>
MANEJO DE CONTINGENCIAS	Peligros ambientales	4	5	0,2	0,2	0,69
	Conocimiento de planes	4	5	0,2	0,2	0,69
	Medios de aplicación	4	5	0,2	0,2	0,69
	Solución de problemas	4	5	0,2	0,2	0,69
	Seguridad contra incendios	5	5	0,2	0,2	0,86
	Banco de problemas ambientales	3	4	0,1	0,1	0,41
	<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>29</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>4,03</b>

Elaborado por: Autor

**Tabla 1. 64.** Cobertura interna de la buena práctica de cartera de productos

Grupo	Variables	A <sub>i</sub>	I <sub>i</sub>	F <sub>ai</sub>	F <sub>fi</sub>	C <sub>fi</sub>
CARTERA DE PRODUCTOS	Diseño de productos	4	4	0,25	0,26	1,04
	Imagen del negocio	4	4	0,25	0,24	0,96
	Promoción y rebajas	4	4	0,25	0,25	1,01
	Personalización del servicio	4	4	0,25	0,25	0,99
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>4,00</b>

Elaborado por: Autor

**Tabla 1. 65.** Cobertura interna de la buena práctica de Investigación de mercado

Grupo	Variables	A <sub>i</sub>	I <sub>i</sub>	F <sub>ai</sub>	F <sub>fi</sub>	C <sub>fi</sub>
INVESTIGACIÓN DE MERCADO	Necesidades de los clientes	4	5	0,2	0,2	0,71
	Competidores actuales y potenciales	4	5	0,2	0,2	0,71
	Promoción por internet	4	5	0,2	0,2	0,71
	Beneficios a trabajadores	4	4	0,2	0,1	0,57
	Competencia	4	5	0,2	0,2	0,71
	Ofertas autoservicio	4	4	0,2	0,1	0,57
	<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>28</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>4,00</b>

Elaborado por: Autor

**Tabla 1. 66.** Cobertura interna de la buena práctica de Gestión compras

Grupo	Variables	A <sub>i</sub>	I <sub>i</sub>	F <sub>ai</sub>	F <sub>fi</sub>	C <sub>fi</sub>
GESTIÓN COMPRAS	Participación del dpto. compras	4	5	0,3	0,3	1,00
	Función de precios a imprevistos	4	5	0,3	0,3	1,00
	Estimulación a la competencia	4	5	0,3	0,3	1,00
	Rentabilidad de la organización	4	5	0,3	0,3	1,00
	<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>20</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>4,00</b>

Elaborado por: Autor

**Tabla 1. 67.** Cobertura interna de la buena práctica de Gestión Medioambiental

Grupo	Variables	A <sub>i</sub>	I <sub>i</sub>	F <sub>ai</sub>	F <sub>fi</sub>	C <sub>fi</sub>
GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL	Declaración medioambiental	4	5	0,5	0,5	2,00
	Cumplimiento con las medidas higiénicas	4	5	0,5	0,5	2,00
	<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>4,00</b>

Elaborado por: Autor



**Tabla 1. 68.** Cobertura interna de la buena práctica de Manejo adecuado de residuos

Grupo	VARIABLES	A <sub>i</sub>	I <sub>i</sub>	Fa <sub>i</sub>	Fi <sub>i</sub>	Ci <sub>i</sub>
MANEJO ADECUADO DE RESIDUOS	Normas de vertimiento de residuales líquidos	4	5	0,2	0,2	0,80
	Manejo de residuos sólidos	4	5	0,2	0,2	0,80
	Condiciones higiénico sanitarias	4	5	0,2	0,2	0,80
	Reducción generación residuos sólidos	4	5	0,2	0,2	0,80
	Prácticas de manejo de residuos sólidos	4	5	0,2	0,2	0,80
	<b>TOTAL</b>		<b>20</b>	<b>25</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>

Elaborado por: Autor

**Tabla 1. 69.** Cobertura interna de la buena práctica de Minimizar residuos

Grupo	VARIABLES	A <sub>i</sub>	I <sub>i</sub>	Fa <sub>i</sub>	Fi <sub>i</sub>	Ci <sub>i</sub>
MINIMIZAR RESIDUOS	Residuales sólidos si o no recuperables	4	4	0,5	0,4	1,78
	Gestión envases vacíos	4	5	0,5	0,6	2,22
	<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>4,00</b>

Elaborado por: Autor

## COBERTURA INTERNA MEDIA ALTA

De acuerdo a la tabla 1.70, tabla 1.71, tabla 1.72, tabla 1.73, tabla 1.74, tabla 1.75, tabla 1.76, tabla 1.77, tabla 1.78, tabla 1.79, tabla 1.80, tabla 1.81, tabla 1.82, tabla 1.83, tabla 1.84. Las buenas prácticas de este grupo tienen una cobertura interna media alta, por lo que son parcialmente aplicadas. La tabla más representativa es Planificación de RRHH con un total de 3.88 de cobertura. Es importante el área de RRHH debido que aquí se maneja los horarios del personal, establecen estrategias, se controla el desempeño de cada uno de los trabajadores, en los Hostales los administradores son los encargados de llevar a cabo esta función.

**Tabla 1. 70.** Cobertura interna de la buena práctica de Planificación de RRHH

Grupo	VARIABLES	A <sub>i</sub>	I <sub>i</sub>	Fa <sub>i</sub>	Fi <sub>i</sub>	Ci <sub>i</sub>
PLANIFICACIÓN DE RRHH	Planificación del buen servicio	4	5	0,2	0,2	0,83
	Monitoreo de estrategias	5	5	0,3	0,2	1,04
	Planificación turnos de personal	4	5	0,2	0,2	0,83
	Periodos de estacionalidad	4	5	0,2	0,2	0,83
	Sistema de RRHH actualizado	2	4	0,1	0,2	0,33
	<b>TOTAL</b>		<b>19</b>	<b>24</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>

Elaborado por: Autor

**Tabla 1. 71.** Cobertura interna de la buena práctica de Satisfacción al cliente

Grupo	Variables	A <sub>i</sub>	I <sub>i</sub>	Fa <sub>i</sub>	Fi <sub>i</sub>	Ci <sub>i</sub>
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Seguridad al cliente	5	5	0,3	0,2	1,09
	Buzón de quejas y sugerencias	4	5	0,2	0,2	0,87
	Mejoras respecto a encuestas	4	5	0,2	0,2	0,87
	Cuestionarios al personal	3	4	0,2	0,2	0,52
	Resultados encuestas clientes	3	4	0,2	0,2	0,52
<b>TOTAL</b>		<b>19</b>	<b>23</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>3,87</b>

Elaborado por: Autor

**Tabla 1. 72.** Cobertura interna de la buena práctica de Calidad del aire

Grupo	Variables	A <sub>i</sub>	I <sub>i</sub>	Fa <sub>i</sub>	Fi <sub>i</sub>	Ci <sub>i</sub>
CALIDAD DEL AIRE	Diagramas de flujo entradas y salidas de energía	3	5	0,2	0,2	0,60
	Medidas uso portadores energéticos	3	5	0,2	0,2	0,60
	Calidad del aire en el ambiente laboral	4	5	0,2	0,2	0,80
	Sistema de extracción de gases o ventilación	4	5	0,2	0,2	0,80
	Minimización contaminantes a la atmósfera	4	5	0,2	0,2	0,80
<b>TOTAL</b>		<b>18</b>	<b>25</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>3,60</b>

Elaborado por: Autor

**Tabla 1. 73.** Cobertura interna de la buena práctica de Normativas de supresión

Grupo	Variables	A <sub>i</sub>	I <sub>i</sub>	Fa <sub>i</sub>	Fi <sub>i</sub>	Ci <sub>i</sub>
NORMATIVAS DE SUPRESIÓN	Barreras arquitectónicas	4	5	0,6	0,6	2,22
	Papeleras y ceniceros	3	4	0,4	0,4	1,33
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>	<b>9</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>3,56</b>

Elaborado por: Autor

**Tabla 1. 74.** Cobertura interna de la buena práctica de Proceso de comercialización

Grupo	Variables	A <sub>i</sub>	I <sub>i</sub>	Fa <sub>i</sub>	Fi <sub>i</sub>	Ci <sub>i</sub>
PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN	Fijación de precios	4	5	0,3	0,3	1,11
	Información turística	4	5	0,3	0,3	1,11
	Cartera de productos	3	4	0,2	0,2	0,67
	Propiedad industrial	3	4	0,2	0,2	0,67
<b>TOTAL</b>		<b>14</b>	<b>18</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>3,56</b>

Elaborado por: Autor

**Tabla 1. 75.** Cobertura interna de la buena práctica de Área cocina

Grupo	VARIABLES	A <sub>i</sub>	I <sub>i</sub>	Fa <sub>i</sub>	Fi <sub>i</sub>	CI <sub>i</sub>
ÁREA COCINA	Desinfección en la cocina	4	5	0,3	0,3	1,18
	Zonas de manipulación de alimentos	4	4	0,3	0,2	0,94
	Aprobación sanitaria	3	4	0,2	0,2	0,71
	Equipamiento cocina moderno	3	4	0,2	0,2	0,71
	<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>17</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>3,53</b>

Elaborado por: Autor

**Tabla 1. 76.** Cobertura interna de la buena práctica de Uso del agua

Grupo	VARIABLES	A <sub>i</sub>	I <sub>i</sub>	Fa <sub>i</sub>	Fi <sub>i</sub>	CI <sub>i</sub>
USO DEL AGUA	Estrategias del consumo del agua	4	5	0,2	0,2	0,67
	Sobreconsumos del agua	4	5	0,2	0,2	0,67
	Diagramas de flujo entradas y salidas de agua	4	5	0,2	0,2	0,67
	Calidad microbiológica del agua	3	5	0,1	0,2	0,50
	Estrategias para el uso eficiente del agua	3	5	0,1	0,2	0,50
	Exceso de consumos planificados	3	5	0,1	0,2	0,50
	<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>30</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>3,50</b>

Elaborado por: Autor

**Tabla 1. 77.** Cobertura interna de la buena práctica de Aplicación y monitoreo de residuos

Grupo	VARIABLES	A <sub>i</sub>	I <sub>i</sub>	Fa <sub>i</sub>	Fi <sub>i</sub>	CI <sub>i</sub>
APLICACIÓN Y MONITOREO DE RESIDUOS	Reducción de la carga contaminante	3	5	0,4	0,5	1,50
	Clasificación desechos sólidos	4	5	0,6	0,5	2,00
	<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>3,50</b>

Elaborado por: Autor

**Tabla 1. 78.** Cobertura interna de la buena práctica de Desempeño de proveedores

Grupo	VARIABLES	A <sub>i</sub>	I <sub>i</sub>	Fa <sub>i</sub>	Fi <sub>i</sub>	CI <sub>i</sub>
DESEMPEÑO DE PROVEEDORES	Poder de compra proveedores	4	4	0,2	0,2	0,70
	Comunicación por internet	3	5	0,2	0,2	0,65
	Necesidades internas	3	5	0,2	0,2	0,65
	Comunicación con proveedores	4	5	0,2	0,2	0,87
	Reducción del ciclo de suministros	3	4	0,2	0,2	0,52
	<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>3,39</b>

Elaborado por: Autor

**Tabla 1. 79.** Cobertura interna de la buena práctica de Tema ambiental

Grupo	Variables	A <sub>i</sub>	I <sub>i</sub>	Fa <sub>i</sub>	Fi <sub>i</sub>	Ci <sub>i</sub>
TEMA AMBIENTAL	Valores culturales	3	5	0,3	0,3	1,00
	Vínculos con la comunidad residente	3	5	0,3	0,3	1,00
	Conocimiento temática ambiental	4	5	0,4	0,3	1,33
	<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>3,33</b>

Elaborado por: Autor

**Tabla 1. 80.** Cobertura interna de la buena práctica de Condiciones sanitarias

Grupo	Variables	A <sub>i</sub>	I <sub>i</sub>	Fa <sub>i</sub>	Fi <sub>i</sub>	Ci <sub>i</sub>
CONDICIONES SANITARIAS	Ausencia de vectores	3	5	0,2	0,3	0,75
	Control sistemático de vectores	3	5	0,2	0,3	0,75
	Sistema de drenaje pluvial	4	5	0,3	0,3	1,00
	Manejo de práctica pluvial	3	5	0,2	0,3	0,75
	<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>20</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>3,25</b>

Elaborado por: Autor

**Tabla 1. 81.** Cobertura interna de la buena práctica de Gestión de información

Grupo	Variables	A <sub>i</sub>	I <sub>i</sub>	Fa <sub>i</sub>	Fi <sub>i</sub>	Ci <sub>i</sub>
GESTIÓN DE INFORMACIÓN	Agencias de viajes	3	4	0,3	0,3	1,00
	Ofertas promocionales	3	4	0,3	0,3	1,00
	Resultados estudios de mercado	3	4	0,3	0,3	1,00
	<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>3,00</b>

Elaborado por: Autor

**Tabla 1. 82.** Cobertura interna de la buena práctica de Seguridad al cliente

Grupo	Variables	A <sub>i</sub>	I <sub>i</sub>	Fa <sub>i</sub>	Fi <sub>i</sub>	Ci <sub>i</sub>
SEGURIDAD AL CLIENTE	Servicio seguridad subcontratado	3	4	1,00	1,00	3,00
	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>3,00</b>

Elaborado por: Autor

**Tabla 1. 83.** Cobertura interna de la buena práctica de Sistema de movilidad

Grupo	Variables	A <sub>i</sub>	I <sub>i</sub>	Fa <sub>i</sub>	Fi <sub>i</sub>	Ci <sub>i</sub>
SISTEMA DE MOVILIDAD	Costos de transporte	3	4	0,5	0,5	1,50
	Análisis de transporte	3	4	0,5	0,5	1,50
	<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>3,00</b>

Elaborado por: Autor

**Tabla 1. 84.** Cobertura interna de la buena práctica de Reducción del ruido y vibraciones

Grupo	Variables	A <sub>i</sub>	I <sub>i</sub>	Fa <sub>i</sub>	Fi <sub>i</sub>	Ci <sub>i</sub>
REDUCCIÓN DEL RUIDO Y VIBRACIONES	Monitoreo a los residuales líquidos	3	5	0,3	0,3	0,75
	Tratamiento de residuales líquidos	3	5	0,3	0,3	0,75
	Identificación de ruidos y vibraciones	3	5	0,3	0,3	0,75
	Medidas de reducción del ruido y vibraciones	3	5	0,3	0,3	0,75
	<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>20</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>3,00</b>

Elaborado por: Autor

### COBERTURA INTERNA MEDIA BAJA

De acuerdo a la tabla 1.85, tabla 1.86, tabla 1.87, tabla 1.88, tabla 1.89, tabla 1.90, tabla 1.91. Las buenas prácticas de este grupo tienen una cobertura interna media baja, por lo que son parcialmente aplicadas. La tabla más representativa es Gestión logística tiene un total de 2.83 de cobertura. Este punto es importante debido a la sustitución de importaciones ya que debemos consumir lo nuestro, tener contacto con los proveedores aunque en estos establecimientos no se maneja muchos proveedores debido a que los mismos dueños realizan las compras o alguna cosa que necesiten.

**Tabla 1. 85.** Cobertura interna de la buena práctica de Gestión logística

Grupo	Variables	A <sub>i</sub>	I <sub>i</sub>	Fa <sub>i</sub>	Fi <sub>i</sub>	Ci <sub>i</sub>
GESTIÓN LOGÍSTICA	Contratación de transporte	3	4	0,2	0,2	0,50
	Optimización del tiempo	3	4	0,2	0,2	0,50
	Cálculo de inventario	3	4	0,2	0,2	0,50
	Retroalimentación con proveedores	3	4	0,2	0,2	0,50
	Sustitución de importaciones	3	4	0,2	0,2	0,50
	Reducción del tiempo	2	4	0,1	0,2	0,33
	<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>24</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>2,83</b>

Elaborado por: Autor

**Tabla 1. 86.** Cobertura interna de la buena práctica de Administración de compras

Grupo	Variables	A <sub>i</sub>	I <sub>i</sub>	Fa <sub>i</sub>	Fi <sub>i</sub>	Ci <sub>i</sub>
ADMINISTRACIÓN DE COMPRAS	Sistema de compras	3	4	0,3	0,2	0,71
	Variedad de compras	3	5	0,3	0,3	0,88
	Transportación por los proveedores	2	4	0,2	0,2	0,47
	Mejora rendimiento de la empresa	3	4	0,3	0,2	0,71
	<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>2,76</b>

Elaborado por: Autor

**Tabla 1. 87.** Cobertura interna de la buena práctica de Instrumentos de la comunicación

Grupo	VARIABLES	A <sub>i</sub>	I <sub>i</sub>	Fa <sub>i</sub>	Fi <sub>i</sub>	Ci <sub>i</sub>
INSTRUMENTOS DE LA COMUNICACIÓN	Tendencias de establecimientos y cafeterías	3	4	0,3	0,3	0,75
	Segmentos de mercado emergentes	2	4	0,2	0,3	0,50
	Localización nuevos puntos de venta	3	4	0,3	0,3	0,75
	Herramientas de la comunicación	3	4	0,3	0,3	0,75
	<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>2,75</b>

Elaborado por: Autor

**Tabla 1. 88.** Cobertura interna de la buena práctica de Tecnología de información

Grupo	VARIABLES	A <sub>i</sub>	I <sub>i</sub>	Fa <sub>i</sub>	Fi <sub>i</sub>	Ci <sub>i</sub>
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN	Finanzas	2	4	0,2	0,2	0,44
	RRHH	2	4	0,2	0,2	0,44
	Ventas	3	5	0,3	0,3	0,83
	Fidelización de clientes	3	5	0,3	0,3	0,83
	<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>2,56</b>

Elaborado por: Autor

**Tabla 1. 89.** Cobertura interna de la buena práctica de Colaboración proveedores

Grupo	VARIABLES	A <sub>i</sub>	I <sub>i</sub>	Fa <sub>i</sub>	Fi <sub>i</sub>	Ci <sub>i</sub>
COLABORACIÓN PROVEEDORES	Informes de contratos	3	4	0,3	0,3	0,75
	Desempeño medido de proveedores	2	4	0,2	0,3	0,50
	Gerencia de políticas de proveedores	3	4	0,3	0,3	0,75
	Base de datos proveedores	2	4	0,2	0,3	0,50
	<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>2,50</b>

Elaborado por: Autor

**Tabla 1. 90.** Cobertura interna de la buena práctica de Política medioambiental

Grupo	VARIABLES	A <sub>i</sub>	I <sub>i</sub>	Fa <sub>i</sub>	Fi <sub>i</sub>	Ci <sub>i</sub>
POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL	Reconocimiento internacional	1	4	0,1	0,3	0,29
	Política de gestión ambiental	3	5	0,4	0,4	1,07
	Sostenibilidad ambiental	3	5	0,4	0,4	1,07
	<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>2,43</b>

Elaborado por: Autor

**Tabla 1. 91.** Cobertura interna de la buena práctica de Sistema de RRHH

Grupo	Variables	A <sub>i</sub>	I <sub>i</sub>	F <sub>ai</sub>	F <sub>fi</sub>	C <sub>fi</sub>
SISTEMA DE RRHH	Evaluación del desempeño	3	4	0,2	0,1	0,44
	Comunicación bilingüe	2	4	0,1	0,1	0,30
	Benchmarking en RRHH	2	4	0,1	0,1	0,30
	Facilidades a trabajadores en cursos	2	4	0,1	0,1	0,30
	Nuevos platos y técnicas de cocina	2	4	0,1	0,1	0,30
	Cursos de estudio de mercado	2	3	0,1	0,1	0,22
	Capacitación clientes proveedores	2	4	0,1	0,1	0,30
<b>TOTAL</b>		<b>15</b>	<b>27</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>2,15</b>

Elaborado por: Autor

### COBERTURA INTERNA BAJA

De acuerdo a la tabla 1.92, tabla 1.93, tabla 1.94, tabla 1.95, tabla 1.96, tabla 1.97. Las buenas prácticas de este grupo tienen una cobertura interna baja, por lo que son parcialmente aplicadas. Los grupos más representativos son Temas gastronómicos, Sistema de compras, Utilización de equipos, áreas verdes, vínculos con la comunidad, tienen un total de 2.00 de cobertura. Para los hostales estas seis tablas no son importantes las variables que están dentro de estos grupos no son relevantes para los establecimientos, pero si deberían de tomar en cuenta tener un sistema de compras.

**Tabla 1. 92.** Cobertura interna de la buena práctica de Temas gastronómicos

Grupo	Variables	A <sub>i</sub>	I <sub>i</sub>	F <sub>ai</sub>	F <sub>fi</sub>	C <sub>fi</sub>
TEMAS GASTRONÓMICOS	Participación en ferias	2	3	1,00	1,00	2,00
	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>2,00</b>

Elaborado por: Autor

**Tabla 1. 93.** Cobertura interna de la buena práctica de Sistema de compras

Grupo	Variables	A <sub>i</sub>	I <sub>i</sub>	F <sub>ai</sub>	F <sub>fi</sub>	C <sub>fi</sub>
SISTEMA DE COMPRAS	Compras	2	4	1,00	1,00	2,00
	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>2,00</b>

Elaborado por: Autor

**Tabla 1. 94.** Cobertura interna de la buena práctica de Utilización de equipos

Grupo	Variables	A <sub>i</sub>	I <sub>i</sub>	F <sub>ai</sub>	F <sub>fi</sub>	C <sub>fi</sub>
UTILIZACIÓN DE EQUIPOS	Equipos en carga y descarga	2	4	1,00	1,00	2,00
	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>2,00</b>

Elaborado por: Autor

**Tabla 1. 95.** Cobertura interna de la buena práctica de Áreas verdes

Grupo	VARIABLES	A <sub>i</sub>	I <sub>i</sub>	F <sub>ai</sub>	F <sub>ii</sub>	C <sub>ii</sub>
ÁREAS VERDES	Abonos orgánicos	2	4	0,5	0,5	1,00
	Sistema de riego	2	4	0,5	0,5	1,00
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>2,00</b>

Elaborado por: Autor

**Tabla 1. 96.** Cobertura interna de la buena práctica de Vínculos con la comunidad

Grupo	VARIABLES	A <sub>i</sub>	I <sub>i</sub>	F <sub>ai</sub>	F <sub>ii</sub>	C <sub>ii</sub>
VÍNCULOS CON LA COMUNIDAD	Fóruns de ciencia sobre lo ambiental	2	4	0,3	0,2	0,47
	Mejora en desempeño ambiental	2	5	0,3	0,3	0,59
	Colaboración con el entorno	2	4	0,3	0,2	0,47
	Programas de educación ambiental	2	4	0,3	0,2	0,47
	<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>17</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>2,00</b>

Elaborado por: Autor

**Tabla 1. 97.** Cobertura interna de la buena práctica de Área infantil

Grupo	VARIABLES	A <sub>i</sub>	I <sub>i</sub>	F <sub>ai</sub>	F <sub>ii</sub>	C <sub>ii</sub>
ÁREA INFANTIL	Área de niños	1	3	1,00	1,00	1,00
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>

Elaborado por: Autor



## CONCLUSIONES

1. Al desarrollar el trabajo de investigación se buscó información referente a la evaluación del desempeño, características del servicio, atención al cliente, calidad del servicio, las características más importantes que impulsan a los establecimientos hoteleros a manejar de manera adecuada las áreas de los mismos y brindar un servicio de calidad.
2. Los cuestionarios que se realizaron sobre la evaluación del desempeño del servicio y su impacto local en el sector de la Floresta de la ciudad de Quito, sirvieron de apoyo para recopilar y analizar la información obtenida por los administradores de los hostales.
3. En cuanto a la administración de los hostales en este sector, se ha manejado de forma empírica debido a que los dueños son las personas que administran y no han obtenido una formación académica hotelera que les permita dirigir de mejor manera su empresa.
4. Por consiguiente en todos los hostales los temas medioambientales les falta mucha información y capacitarse sobre ello.
5. Los hostales Casa Valladolid, la Mancha son los que más se preocupan por el bienestar de sus clientes, tratando de optimizar los recursos y brindando una atención de calidad.
6. Los hostales de este sector pueden aumentar sus ingresos y clientes, brindando una mejor atención al cliente, mejorar sus instalaciones así se obtendrán mejores resultados.

## **RECOMENDACIONES**

1. Todo el personal deberá capacitarse periódicamente en los temas de atención al cliente, mejorar el servicio, impactos ambientales, entre otros. También deberán los administradores evaluar continuamente a las personas que trabajan en su empresa para brindar un mejor servicio y que los clientes se sientan como en su casa.
2. Cada hostel deberá tener organizado las áreas del establecimiento y verificar que cada empleado cumpla con sus funciones, el administrador debe tener constante comunicación con su personal para establecer estrategias y cumplirlas a cabalidad.
3. Todos los hostales deberán preocuparse de la higiene del mismo, de la imagen de la empresa, innovando conforme avanza la tecnología, manejar de mejor manera la página web dando información concisa a los turistas.
4. Los establecimientos de este sector les falta información para reducir los impactos deberán anunciar a los clientes sobre el consumo del agua, la luz, el ruido, entre otros para que así los clientes también tengan comunicación sobre el buen manejo de los impactos ambientales.

## Bibliografía

- El Telégrafo*. (13 de Abril de 2014). Recuperado el 11 de julio de 2016, de <http://www.eltelegrafo.com.ec/>: <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/quito/11/la-floresta-un-barrio-que-guarda-su-aire-residencial>
- Concepto de. (2015). Recuperado el 7 de marzo de 2016, de <http://concepto.de/turismo/>
- Alojamientos Conectados. (2014). *Manual de Marketing on-line para hostales y alojamientos rurales*. Obtenido de <http://www.alojamientosconectados.es/turismo/sites/default/files/10.%20Calidad%20Hotelera.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación (administración, economía, humanidades y ciencias sociales)*. Bogotá: Pearson.
- Calderon, M. d. (2014). *Higiene y seguridad en la manipulacion de alimentos*. Madrid: Síntesis S.A. .
- Captur. (2011). *Estadísticas Turísticas Establecimientos Hoteleros*. Obtenido de [http://www.captur.travel/web2011/estadisticas\\_turisticas/est\\_hoteleras/2008/Boletin\\_EOH\\_N12.pdf](http://www.captur.travel/web2011/estadisticas_turisticas/est_hoteleras/2008/Boletin_EOH_N12.pdf)
- definicion de. (2008). *definicion de la observacion*. Recuperado el 17 de 12 de 2015, de <http://definicion.de/observacion/>
- Delgado, J. H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administracion de recursos humanos.Enfoque Latinoamericano*. Mexico: Pearson Educacion.
- Dorado, J. A. (2011). *Direccion de alojamientos Turisticos*. España: Sintesis, S.A.
- Duncan, L. L. (2014). *La Disciplina del servicio* . Bogotá: Ediciones de la U.
- Federacion Hotelera del Ecuador. (2009). *Permisos, Tasas, Contribuciones y otras Obligaciones*. Obtenido de <http://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/Permisos%20y%20obligaciones.pdf>
- Gabín, M. A. (2010). *Gestión comercial y servicio de atencion al cliente*. Madrid: Ediciones Paraninfo, SA.
- Galvis, G. I. (2011). *Calidad en la gestión de servicios*. Venezuela: Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.
- Herrera, J. E. (2014). *Gerencia del servicio: la clave para ganar todos*. Bogota: Ecoe, ediciones.
- Hora, L. (16 de Septiembre de 2006). *La Hora Nacional*. Recuperado el 7 de enero de 2016, de <http://lahora.com.ec/>: <http://lahora.com.ec/index.php/noticias/show/476195/#.Vo7y3v197IU>
- IBM. (15 de agosto de 2015). *IBM Knowledge Center*. Recuperado el 26 de julio de 2016, de <http://www.ibm.com/>: [http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/es/SSLVMB\\_22.0.0/com.ibm.spss.statistics.help/spss/base/idh\\_clus.htm](http://www.ibm.com/support/knowledgecenter/es/SSLVMB_22.0.0/com.ibm.spss.statistics.help/spss/base/idh_clus.htm)
- Koontz, H., Wehrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. México: Mc Graw Hill Educación .
- Llauradó, O. (12 de Diciembre de 2014). *Blog de Netquest*. Recuperado el 31 de Agosto de 2016, de <http://www.netquest.com/>: <http://www.netquest.com/blog/es/la-escala-de-likert-que-es-y-como-utilizarla/>
- Martínez, H. (2008). *Diccionario de Hospitalidad*. Quito: Graficos Cobos.

- Meyer, D. B. (12 de Septiembre de 2006). <http://noemagico.blogia.com/>. Recuperado el 13 de enero de 2016, de <http://noemagico.blogia.com/>: <http://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion-descriptiva.php>
- Ministerio de Turismo. (2015). Reglamento de alojamiento turístico. En M. d. Turismo, *Reglamento de alojamiento turístico*. Ecuador.
- Ministerio de Turismo. (24 de Marzo de 2015). *Reglamento oficial de alojamiento turístico*. Obtenido de Ministerio de Turismo: <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/03/RO.-465-Reglamento-de-Alojamiento-Tur%C3%ADstico-con-anexos.pdf>
- Ministerio de Turismo. (24 de Marzo de 2015). *Reglamento oficial de Alojamiento turístico*. Obtenido de <http://www.hotelesecuador.com.ec/imagenes/contenidos/Reglamento%20de%20Alojamiento%20Turistico%20con%20observaciones.pdf>
- Mondy, W. (2010). Administración de recursos humanos. En *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Educación .
- Moreno, M. J., Valenzuela, J. M., & García, R. M. (2012). *Prevención de riesgos laborales y medioambientales para el montaje y mantenimiento de redes e instalaciones de agua y saneamiento*. España: Ediciones Nobel, S.A.
- Posso. (2011). *Proyectos, Tesis y Marco Lógico: Planes e informes de investigación*. Quito.
- Quiñones, M. E., & Vega, L. A. (2014). *Calidad y servicio conceptos y herramientas*. Bogotá : Ecoe .
- Romero, I. O., & Leibold, O. S. (2009). *El cliente y la calidad en el servicio*. México: Editorial Trillas, S.A. de C.V.
- Secretaría de Ambiente. (14 de enero de 2016). *Guía de Buenas Prácticas Ambientales para servicios de alojamiento*. Recuperado el 24 de mayo de 2016, de <http://www.quitoambiente.gob.ec/ambiente/>: [http://www.quitoambiente.gob.ec/ambiente/images/Secretaria\\_Ambiente/Documentos/buenas\\_practicas/manuales/Guia\\_SERVICIOS\\_DE\\_ALOJAMIENTO.pdf](http://www.quitoambiente.gob.ec/ambiente/images/Secretaria_Ambiente/Documentos/buenas_practicas/manuales/Guia_SERVICIOS_DE_ALOJAMIENTO.pdf)
- Significados . (4 de enero de 2016). <http://www.significados.com/>. Obtenido de <http://www.significados.com/encuesta/>: <http://www.significados.com/encuesta/>
- Silveira, Y., & Pallerols, G. M. (2012). Concepción de un modelo de Benchmarking. España: Asociación académica española.
- Snell, S., & Bohlander, G. (2013). *Administración de recursos humanos*. México D.F.: Cengage Learning Editores S.A.
- Sonia Valencia, K. M. (2012 de noviembre de 2012). <https://prezi.com/>. Recuperado el 13 de enero de 2016, de <https://prezi.com/>: [https://prezi.com/zns8f\\_sdqj\\_l/investigacion-concluyente/](https://prezi.com/zns8f_sdqj_l/investigacion-concluyente/)
- Sotomayor, M. H. (2014). Gestión y marketing de servicios turísticos y hoteleros. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Summers, D. (2006). *Administración de la calidad*. México: Pearson Educación .
- Vítora, V. C. (2010). *Guía Metodológica para la evaluación del impacto ambiental*. Madrid: Mundi Prensa.
- Wigodski, J. (08 de julio de 2010). *Metodología de la investigación*. Recuperado el 30 de junio de 2016, de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/>: <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/fuentes-primarias-y-secundarias.html>

## ANEXOS

### ANEXO 1

Tabla 1.4 del Catastro de los Hostales del sector de la Floresta

REGISTRO	NOMBRE	PROPIETARIO	DIRECCION	ACTIVIDAD TURISTICA	SUBACTIVIDAD TURISTICA
1701509552	ALEIDA S	ACURIO FRECIA ELENA	ANDALUCÍA 552 Y FRANCISCO SALAZAR	ALOJAMIENTO	HOSTAL
1701506477	RINCON DE LA ALAMEDA	PÉREZ HERRERA ANA MARIA	RÍOS N11-88 Y ESPINOZA	ALOJAMIENTO	HOSTAL RESIDENCIA
1701504064	DE LA MANCHA	BENTEZ MORALES MARCIA	VALLADOLID N24-563 CORUÑA	ALOJAMIENTO	HOSTAL
1701500818	RINCON DE LA ALAMEDA	DÍAZ HERRERA DINO	RÍOS N12-88 Y ESPINOZA	ALOJAMIENTO	HOSTAL RESIDENCIA
17015010524	LATITUD 0	LOMBEIDA VERDESOTO EDISON	GRAN COLOMBIA N15-262 Y TARQUI	ALOJAMIENTO	HOSTAL RESIDENCIA
1701507434	CASA VALLADOLID	CISNEROS PEGAN MARIA DEL PILAR	VALLADOLID E713-76 Y PONTEVEDRA	ALOJAMIENTO	HOSTAL
17015011376	CASA QUITO	VIVANCO CASTILLO MARIANA DE JESÚS	PONTEVEDRA N24-25 Y VALLADOLID	ALOJAMIENTO	HOSTAL
	HOSTAL VOLIS	TACURI WILMER	RÍOS N12-63 Y ESPINOZA	ALOJAMIENTO	HOSTAL
	LA VILLA	REGALADO FREDDY	TOLEDO N 24-675 Y CORUÑA	ALOJAMIENTO	HOSTAL
	JOANNA		RUBIO DE AREVALO E13-84 Y JULIO ZALDUMBIDE	ALOJAMIENTO	HOSTAL

**Elaborado por:** Autor

**Fuente:** Ministerio de Turismo

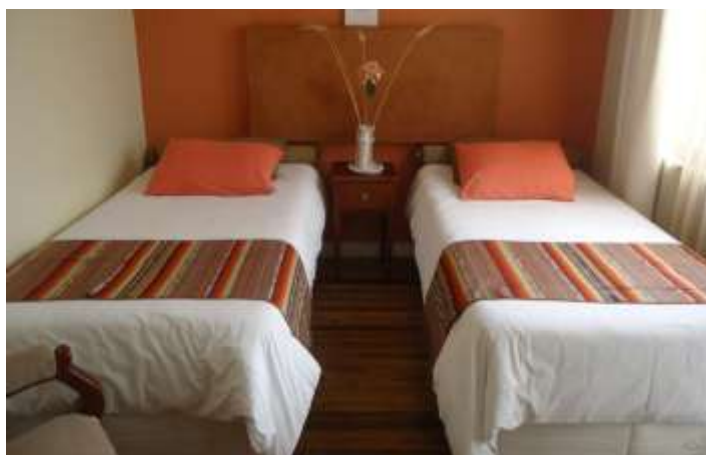
## ANEXO 2

### HOSTALES SECTOR LA FLORESTA, CIUDAD DE QUITO

#### Hostal Casa Valladolid



**Foto 1:** Fachada Hostal Casa Valladolid  
**Fuente:** Autor



**Foto 2:** Habitaciones Hostal Casa Valladolid  
**Fuente:** Autor

### Hostal Casa Quito



**Foto 3:** Fachada Hostal Casa Quito  
**Fuente:** Autor



**Foto 4:** Habitación Hostal Casa Quito  
**Fuente:** Autor

### Hostal La Mancha



**Foto5:** Fachada Hostal de la Mancha  
**Fuente:** Autor



**Foto 6:** Habitaciones Hostal de la Mancha  
**Fuente:** Autor

### **Hostal Joanna**



**Foto 7:** Fachada Hostal Joanna  
**Fuente:** Autor



**Foto 8:** Habitación Hostal Joanna  
**Fuente:** Autor



## Hostal Aleida's



**Foto 9:** Fachada Hostal Aleida's  
**Fuente:** Autor



**Foto 10:** Habitación Hostal Aleida's  
**Fuente:** Autor

## Hostal La Villa



**Foto 11:** Fachada Hostal La Villa  
**Fuente:** Autor

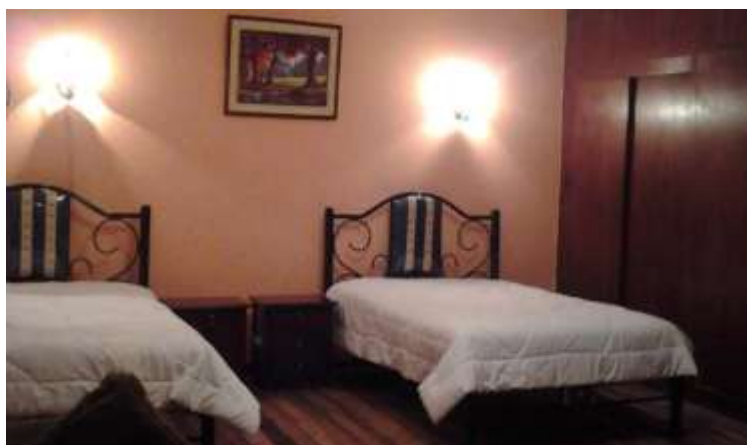


**Foto 12:** Habitación Hostal La Villa  
**Fuente:** Autor

### **Hostal Latitud 0**



**Foto 13:** Fachada Hostal Latitud 0  
**Fuente:** Autor



**Foto 14:** Habitación Hostal Latitud 0  
**Fuente:** Autor

### ANEXO 3

#### CUESTIONARIO EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Estimado entrevistado, esta investigación forma parte del proyecto de investigación: "Evaluación del desempeño del servicio de alojamiento en Hostales y su impacto en el desarrollo local en el sector de la Floresta, Distrito Metropolitano de Quito", dirigido por docentes de la Universidad Tecnológica Equinoccial. Usted ha sido escogido por su liderazgo y éxito en el sector de alojamiento.

Nombre del establecimiento: \_\_\_\_\_

Fecha de Inauguración: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Fecha de Certificación de calidad (si posee): \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Dirección:

\_\_\_\_\_

E-mail comercial: \_\_\_\_\_

E-mail Alternativo: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Fecha de aplicación del Cuestionario: \_\_/\_\_/\_\_

1. Escriba el número de su respuesta según la escala establecida para la Importancia y Aplicación de la Buena práctica en su establecimiento:

- **Importancia:** ¿permite esta práctica que el proceso tenga un buen desempeño del establecimiento?

1	2	3	4	5
Insignificante	No importante	Medianamente importante	Importante	Extremamente importante

- **Aplicación:** ¿se aplica dicha práctica en su establecimiento?

1	2	3	4	5
No se aplica	Casi nunca	Cuando es preciso	Se aplica parcialmente	Totalmente adoptada

#### Desempeño del servicio de alojamiento

Prácticas: Proceso Atención al cliente	Importancia	Aplicación
Áreas de servicio al cliente están debidamente definidas.		
Presencia de un área destinado a los niños, para su distracción durante la estancia en el establecimiento.		
El establecimiento cumple con las normativas de supresión de barreras arquitectónicas.		
Se dispone de papeleras y ceniceros en todas las áreas de prestación de servicio o locales interiores.		

Limpieza de exteriores del establecimiento que tienen acceso a la calle.		
El responsable de la limpieza conoce y cumple sus funciones		
Condiciones higiénicas – sanitarias eficientes y conocidas por los clientes.		
El personal acoge al cliente con prontitud y diligencia a su llegada al establecimiento		
El personal despide siempre al cliente a la finalización del servicio.		

### **Desempeño del servicio de alojamiento**

<b>Prácticas: Proceso de gestión de la información y Comercialización</b>	<b>Importancia</b>	<b>Aplicación</b>
Diseño de los productos (habitaciones, ocios y recreación) en función de la base de datos de clientes y pedidos más frecuentes		
Cartera de productos diseñada y actualizada.		
Evaluación de los métodos de fijación de precios		
La Marca del establecimiento tiene propiedad industrial		
Sistema de promoción y rebajas conocido por los clientes		
Personalización del servicio		
Participación en ferias y eventos con temáticas gastronómicas		
Comunicación de la imagen del negocio a clientes, proveedores y demás socios.		
Utilización de resultados en estudios de mercado que permitan minimizar los costos de comunicación y obtener resultados más satisfactorios		
Las actividades de promoción están relacionadas con las actividades comerciales de los tour operadores, agencias de viaje y demás socios de la cadena de suministros		
Ofertas promocionales combinadas con el resto de los miembros de la cadena de suministros (proveedores, oficina de turismo, agencias de viaje)		
Se dispone de materiales con información sobre el destino turístico donde se encuentra el establecimiento		
<b>Investigaciones de mercado realizadas periódicamente sobre:</b>	<b>Importancia</b>	<b>Aplicación</b>
- Necesidades de los clientes		
- Competidores actuales y potenciales		
- Tendencias de los mercados de establecimiento s y cafeterías		
- Beneficios y estímulos a trabajadores que propician la creatividad y motivación.		
- Segmentos de mercado emergentes		
- Localización de nuevos puntos de ventas o mejoras a los ya existentes.		
- Competencia		
- Nuevas herramientas de la comunicación		
- Condiciones necesarias para ofrecer ofertas autoservicio		
- Utilización de Internet en la comunicación de los productos ofrecidos		
<b>Utilización de plataformas de aplicación de Tecnología de la información en:</b>	<b>Importancia</b>	<b>Aplicación</b>

- Compras		
- Finanzas		
- RRHH		
- Ventas		
- Relación y fidelización de clientes		
<b>Seguridad al Cliente</b>	<b>Importancia</b>	<b>Aplicación</b>
Se ofrece seguridad al cliente		
Servicios de seguridad subcontratados		

### Desempeño del servicio de alojamiento

<b>Procesos para Medir la Satisfacción del Cliente</b>	<b>Importancia</b>	<b>Aplicación</b>
Se dispone de un sistema establecido para recoger de forma escrita las quejas y sugerencias de los clientes.		
Existen modelos de cuestionarios para entregar físicamente a los clientes o el personal tiene predefinidas las preguntas a realizar al cliente sobre su satisfacción sobre el servicio recibido.		
Se comunica al personal los resultados de las encuestas y/o entrevistas.		
Se realizan mejoras en el establecimiento teniendo en cuenta las quejas y sugerencias, las opiniones recogidas en las encuestas y entrevistas realizadas a los clientes, ofreciéndoles respuesta.		
<b>Prácticas: Proceso Productivo en Restaurante (Cocina)</b>	<b>Importancia</b>	<b>Aplicación</b>
Los locales por donde circulan alimentos permiten la desinfección adecuada evitando acumulación de suciedad		
La cocina del establecimiento posee delimitadas las zonas de manipulación de frío y otras de caliente, estas últimas con medios apropiados para la ventilación y/o extractores de humo.		
Las instalaciones de la cocina cuentan con la aprobación de la seguridad sanitaria y se corrigen las desviaciones detectadas		
Equipamiento de cocina moderno		
Utilización de equipos en la carga y descarga de materiales		
<b>Prácticas: Proceso de Gestión logística y de operaciones</b>	<b>Importancia</b>	<b>Aplicación</b>
Determinación de los costos de transporte si procede, en cada una de las situaciones correspondientes.		
Contratación de sistema de transporte para servicio de entrega a domicilio. (si procede)		
Análisis de las formas de transporte más eficientes en relación del servicio a ofrecer y/o recibir.		
Determinación y optimización del tiempo total de procesamiento del pedido.		
Cálculo dos niveles de inventario y ciclo de pedido		
Retroalimentación con los proveedores sobre las necesidades del proceso operativo		
Reducción del tiempo consumido entre la solicitud del pedido y su entrega al cliente final.		
Sustitución de importaciones por productos nacionales de óptima calidad.		
<b>Prácticas: Proceso de Gestión de Recursos Humanos</b>	<b>Importancia</b>	<b>Aplicación</b>
El personal del establecimiento ha recibido formación especializada.		
Utilización de técnicas de organización del servicio		
Existencia de documentos de evaluación del desempeño individual.		

Aplicación del benchmarking en RRHH en la evaluación desempeño individual		
Especialización en nuevos platos y técnicas de cocina.		
Facilidades para los trabajadores matriculados en cursos de Superación Profesional.		
Capacitación en el relacionamiento con clientes y proveedores		
El personal recibe cursos frecuentes sobre estudios de mercado, necesidades de los clientes y proveedores.		
El personal en contacto directo con el cliente posee conocimientos sobre lugares de interés del destino turístico donde se encuentra el establecimiento, siendo capaz de orientar al cliente.		
El sistema de RRHH asegura que todas las actividades empresariales y objetivos de los trabajadores estén alineados con las metas estratégicas de la empresa.		
El sistema de RRHH permite que los profesionales de la empresa desenvuelvan estrategias de recursos más eficientes.		
El personal en contacto directo con los clientes puede comunicarse en los idiomas de las CCAA y en un idioma extranjero como mínimo.		
<b>Planificación de RRHH</b>	<b>Importancia</b>	<b>Aplicación</b>
Se realiza una planificación escrita del personal necesario para ofrecer un buen servicio, teniendo en cuenta las diferentes pautas de actividades.		
Existencia de un sistema de RRHH actualizado		
Se planifican con antelación los turnos de personal (horarios)		
Están definidas por escrito y comunicados al personal los distintos períodos de estacionalidad.		
Aplicación y monitoreo de estrategias que permitan optimizar la fuerza de trabajo.		
<b>Motivación del personal</b>	<b>Importancia</b>	<b>Aplicación</b>
Los candidatos internos y externos a puestos de trabajos, durante el proceso de selección y reclutamiento pueden posicionarse en líneas de trabajo acordes a sus intereses, objetivos personales y capacidades profesionales.		
Sistema de beneficios con variadas actividades relacionadas al costo Trabajador - horas, que incluye análisis de salarios.		
Se realizan simulaciones de escenarios con diversos análisis del impacto financiero y alteraciones en el desempeño y satisfacción de los trabajadores.		
<b>Funciones y responsabilidad</b>	<b>Importancia</b>	<b>Aplicación</b>
Están definidas las funciones, responsabilidades y requisitos de los distintos puestos de trabajo.		
La dirección se reúne periódicamente con los trabajadores para tratamiento y estudio de los problemas.		
<b>Prácticas: Proceso de Gestión de aprovisionamiento (GA)</b>	<b>Importancia</b>	<b>Aplicación</b>
La administración de Compras desempeña un papel estratégico dentro de la organización y participa directamente en la toma de decisiones.		
La organización trabaja con un único sistema integrado de compras.		

El sistema de compras tiene la capacidad de agregar compras a las diferentes unidades del negocio, conociendo la estructura de gastos por cada proveedor.		
Los interesados pueden tener informes precisos y rápidos sobre el cumplimiento de los contratos		
Existe un enfoque permanente en la reducción del ciclo de suministros.		
La organización estimula la competencia entre proveedores para así, lograr la reducción de precios acordes a exigencias del mercado.		
La función de precios se planea sobre la base de diferentes escenarios para prever situaciones especiales.		
Se trabaja con un sistema ABC para conocer el poder de compra de los proveedores.		
Compras actúa a favor de mejorar la rentabilidad de la organización.		
Existe una comunicación constante con los proveedores sobre las necesidades y expectativas de los clientes.		
Se facilita el contrato de terceros para actividades no básicas en función de mejorar el rendimiento de la empresa.		
Existe una base de datos actualizada sobre la situación de los proveedores y el cumplimiento de indicadores claves para mejorar el desempeño empresarial.		
El desempeño de los proveedores es medido periódicamente		
La organización facilita la colaboración con los proveedores a través de mensajes electrónicos o una página web con función de la confirmación de recibimiento de pedidos, notificación de entregas y otras informaciones necesarias.		
La gestión de la administración de Compras funciona a favor de las necesidades internas de la empresa, teniendo en cuenta las necesidades de los clientes, la integración de actividades y el contexto actual.		
La organización gerencia términos y condiciones contractuales incluyendo inventario de propiedad o de los proveedores, reposición automática, descuentos por pagos anticipados, reducción por volúmenes de compra y otras facilidades.		
Se gestiona la transportación garantizada por los proveedores		

### **Impactos**

<b>Prácticas Gestión medioambiental Declaración Medioambiental</b>	<b>Importancia</b>	<b>Aplicación</b>
Esta colocado de forma visible al cliente un material o similar de la declaración medioambiental.		
Ofrecer al cliente información sobre el cumplimiento del establecimiento con las medidas higiénica –sanitarias.		
<b>Uso del agua</b>	<b>Importancia</b>	<b>Aplicación</b>
Aplicación de estrategias a favor de consumo racional de agua, evitando también salideros en tuberías		
No existen sobreconsumos de agua.		

Están creados los diagramas de flujo con las entradas y salidas de agua en cada punto del proceso y el balance de agua de la instalación.		
Periódicamente se caracteriza y monitorea la calidad físico-química y microbiológica del agua.		
Se aplican y monitorean diversas estrategias para el uso eficiente del agua.		
No se exceden los consumos planificados.		
<b>Uso de portadores energéticos</b>	<b>Importancia</b>	<b>Aplicación</b>
Están creados los diagramas de flujo con las entradas y salidas de energía (eléctrica, calórica, etc.) en cada punto del proceso y el balance de energía de la instalación.		
Se monitorean medidas concretas para el uso eficiente de portadores energéticos.		

<b>Calidad del aire</b>	<b>Importancia</b>	<b>Aplicación</b>
Se brinda especial atención a la calidad del aire en el ambiente laboral.		
Existen sistemas de extracción de gases o ventilación en los locales de trabajo que lo requieran.		
Se toman medidas para la minimización de la generación de emisiones contaminantes a la atmósfera.		
<b>Ruidos y vibraciones</b>	<b>Importancia</b>	<b>Aplicación</b>
Se realizan caracterizaciones y monitoreo a los residuales líquidos, con la excepción de la descarga de residuales.		
Existencia de un sistema eficiente de tratamiento de residuales líquidos.		
Están identificadas las fuentes emisoras de ruidos y vibraciones.		
Se aplican y monitorean medidas para la reducción del ruido y las vibraciones.		
<b>Residuales líquidos</b>	<b>Importancia</b>	<b>Aplicación</b>
Se cumplen las normas de vertimiento de residuales líquidos vigente		
Se maneja de manera adecuada los lodos y residuos sólidos del tratamiento de los residuales líquidos.		
Se toman medidas para la reducción de la carga contaminante dispuesta al medio ambiente.		
Se clasifican los desechos sólidos.		
Se aplican y monitorean los sistemas de manejo de residuales sólidos atendiendo a si son o no recuperables.		
<b>Residuos sólidos</b>	<b>Importancia</b>	<b>Aplicación</b>
Existen condiciones higiénico-sanitarias aceptables en las áreas destinadas al manejo de los residuos sólidos.		
Se adoptan medidas para minimizar la generación de residuos sólidos.		
Se aplican y monitorean los requisitos de uso y prácticas de manejo de estos productos, incluyendo las referidas a su almacenamiento y transporte.		
Se gestionan adecuadamente los envases vacíos.		
<b>Productos químicos, combustibles, lubricantes</b>	<b>Importancia</b>	<b>Aplicación</b>



Se evita eficazmente la ocurrencia de derrames o escapes de estos productos en los últimos años mediante procedimientos operativos, disponibilidad de materiales y acciones de remediación.		
Se dispone de una ficha de información de los productos químicos utilizados.		
Existen planes de manejo de productos químicos ociosos y caducados.		
Disposición de medios de protección personal para la manipulación de los productos químicos existentes.		
Los operarios conocen los riesgos y peligros a los que se exponen.		
Estos equipos se encuentran en buen estado técnico.		
Se aplican y monitorean las prácticas de mantenimiento de los equipos utilizados.		

<b>Áreas verdes, jardinería o áreas exteriores</b>	<b>Importancia</b>	<b>Aplicación</b>
Se utilizan abonos orgánicos y prácticas de tratamiento fitosanitario para el cuidado de las especies vegetales.		
Se cuenta con un sistema de riego estable que cumple con las normas que regulan esta actividad.		
Las áreas exteriores de la instalación que no son verdes poseen una organización, higiene y estética adecuadas.		
La entidad posee una política definida con respecto a la adquisición de productos y tecnologías amigables con el medio ambiente.		
Las prácticas que se aplican en la entidad para almacenar los insumos adquiridos cumplen con las normas vigentes.		
<b>Política de compras y uso de productos, materias primas e insumos</b>	<b>Importancia</b>	<b>Aplicación</b>
Los almacenes cuentan con un buen estado constructivo y organizativo.		
Se realiza adecuadamente el control de inventarios y rotación de los productos.		
En las áreas de la entidad, las condiciones higiénico-sanitarias son buenas.		
La entidad cuenta con Licencia Sanitaria.		
<b>Condiciones higiénico-sanitarias en general</b>	<b>Importancia</b>	<b>Aplicación</b>
Ausencia de vectores.		
Se realizan controles sistemáticos de vectores y se toman medidas para enfrentar enfermedades.		
Funcionamiento adecuado del sistema de drenaje pluvial de edificaciones y áreas exteriores.		
Se realizan adecuadamente las prácticas de manejo y disposición final de las aguas pluviales recolectadas.		
<b>Drenaje pluvial</b>	<b>Importancia</b>	<b>Aplicación</b>
No existen filtraciones en techos y paredes, ni áreas con mal drenaje en las que se acumule el agua.		
La entidad no ha ejecutado acciones que afecten el drenaje de áreas aledañas a ella.		
Se cumplen las normas y legislación vigente en materia de ambiente laboral.		

Se toman las medidas de protección de la salud de los trabajadores.		
<b>Condiciones del ambiente laboral y manejo de contingencias y emergencias ambientales</b>	<b>Importancia</b>	<b>Aplicación</b>
Existen planes de enfrentamiento y manejo de las emergencias y contingencias asociadas a peligros ambientales.		
Los trabajadores conocen estos planes.		
Se dispone de los medios necesarios para aplicarlos.		
La entidad posee un nivel adecuado de seguridad y protección contra incendios.		
Se incluyen los problemas ambientales en el banco de problemas de la entidad.		
Los trabajadores generan soluciones a problemas de la entidad que tienen incidencia ambiental.		

<b>Introducción de resultados científico-técnicos e innovación tecnológica</b>	<b>Importancia</b>	<b>Aplicación</b>
En los Fóruns de Ciencia y Técnica sobre el tema ambiental o con incidencia en el mismo.		
Los resultados científico-técnicos o innovaciones tecnológicas mejoran el desempeño ambiental de la entidad.		
La entidad promueve los valores culturales, naturales e históricos nacionales y locales.		
Existen convenios de colaboración o intercambio con instituciones del territorio, escuelas, círculos infantiles, instituciones de salud.		
<b>Promoción de valores culturales, naturales e históricos y vínculos con la comunidad</b>	<b>Importancia</b>	<b>Aplicación</b>
La entidad mantiene y promueve vínculos con la comunidad residente y las autoridades del territorio.		
Existen programas de Educación Ambiental.		
Los trabajadores poseen un nivel adecuado de conocimiento de la temática ambiental.		
<b>Educación, información y capacitación ambiental</b>	<b>Importancia</b>	<b>Aplicación</b>
Cada trabajador conoce los impactos ambientales que ocasiona en su puesto de trabajo y sus responsabilidades.		
Son adecuadas las condiciones de trabajo del personal, estabilidad y sentido de pertenencia a la entidad.		
No existen quejas o denuncias de las autoridades locales, organizaciones de masas y población residente, sobre el desempeño ambiental de la entidad y la incidencia de sus actividades en el estado del medio ambiente local y la calidad de vida.		
<b>Atención al hombre</b>	<b>Importancia</b>	<b>Aplicación</b>
La entidad ha recibido algún reconocimiento nacional, internacional, territorial o sectorial por su desempeño ambiental.		
<b>Política Medioambiental</b>	<b>Importancia</b>	<b>Aplicación</b>
La entidad ha establecido su política de Gestión Ambiental.		
Se ha establecido la misión para alcanzar la sostenibilidad ambiental.		

¡Muchas Gracias por su Colaboración!

## ANEXO 4

### TARJETAS DE PRESENTACIÓN DE LOS HOSTALES



Foto 15: Tarjetas de presentación Hostales  
Fuente: Autor



Foto 16: Tarjetas de presentación Hostales  
Fuente: Autor