

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo analizar la calidad turística de los servicios diferenciados que se ofrecen al trabajar bajo el enfoque de sostenibilidad en la Hostería Chorlaví mediante la elaboración de una guía informativa de sostenibilidad. Dicho objetivo se ha llevado a cabo mediante el planteamiento de varios capítulos que contienen los siguientes elementos: introducción, en el cual se menciona el problema que existe en la Hostería Chorlaví; marco teórico, base fundamental para la realización del estudio; marco metodológico, consta de todos los métodos que se utilizaron para poder realizar el estudio, los instrumentos de recolección de información siendo estos: encuesta, observación y entrevistas. Después de aplicar y analizar todos los datos se pasó a la interpretación de los resultados, mediante las encuestas se puede conocer los gustos y preferencias que tienen los turistas en la actualidad y su nivel de satisfacción al hospedarse en este establecimiento hotelero, a través de las entrevistas se puede conocer cómo se encuentra organizado internamente el establecimiento y el reconocimiento que tiene frente a los Operadores Turísticos y mediante la observación se conoce como se llevan las actividades operativas de la hostería. Del análisis de la hostería se puede determinar varios puntos importantes como son: oferta, servicios y actividades que ofrece la hostería; demanda; extranjeros que visitan el lugar; publicidad; hotelería; turismo; ambiente y sociedad. Con los datos obtenidos se diseña una guía de información sobre sostenibilidad aplicada en las hosterías y como referente para poder acceder a alguna certificación ambiental.

PALABRAS CLAVE:

- **HOSTERÍA**
- **CALIDAD**
- **SOSTENIBILIDAD**
- **AMBIENTE**

ABSTRACT

The present work had as an objective to analyze the tourist quality of the differentiated services that are offered when working under the sustainability approach in “Hostería Chorlaví” (Chorlaví Inn) by means of the elaboration of an informative guide of sustainability. This objective has been carried out through the presentation of several chapters that contains the following elements: introduction, which mentions the problem that exists in “Hostería Chorlaví” (Chorlaví Inn). Theoretical framework, fundamental basis for the study; the methodological framework consists of all the methods used to carry out the study, with the following data collection instruments: survey, observation and interviews. After applying and analyzing all the data, it was passed to the interpretation of the results, through the surveys you can know the tastes and preferences that tourists have nowadays, and their level of satisfaction when staying in this hotel establishment, with the interviews is known how the establishment is internally organized and also the recognition that they have with the Tour Operators. Through the observation process is known how they take the operational activities in the inn. From the analysis of the Inn, you can determined several important points such as: offer, services and activities offered by the Inn, also the demand and foreigners visiting the place, advertising, hotel, tourism, environment and society. With the obtained data it is designed an information guide about sustainability applied to the inns and as a reference for access to some environmental certification.

KEYWORDS:

- **INN**
- **QUALITY**
- **SUSTAINABILITY**
- **ENVIRONMENT**