



Percepción del huésped sobre la efectividad de las prácticas de gestión ecológica en la cadena de suministro de alojamientos turísticos, caso de estudio Mindo.

Calpa Delgado Marcela Yamilé y Rodríguez Chávez Sebastián Mijael

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Turismo

Trabajo de integración curricular, previo a la obtención del título de Licenciado
en Turismo

Mgtr. Escobar Moyano Olga Maritza

19 de Agosto de 2026



Certificado de análisis
 Compilatio Magister+ | ESPE-ECU

Percepción del huésped sobre la efectividad de las prácticas de gestión ecológica en la cadena de suministro de alojamientos turísticos, caso de estudio Mindo

ID : 70c050569a67c829e01977bb36a2e2ad88204748



6%
 Textos
 sospechosos

Nombre del fichero : Percepción del huésped sobre la efectividad de las prácticas de gestión ecológica en la cadena de suministro de alojamientos turísticos, caso de estudio Mindo.txt
 Tamaño del archivo original : 662,34 kB
 Número de palabras : 15.812

Depositante : OLGA MARITZA ESCOBAR MOYANO
 Fecha de depósito : 23 de agosto de 2026
 Tipo de carga : interface
 fecha de fin de análisis : 23 de agosto de 2026

Resumen (sección 1/2)

Localización de los textos sospechosos en el documento :



Incluido en el porcentaje de textos sospechosos :



Similitudes

Pasajes con similitudes a fuentes encontradas en diferentes colecciones.

1%



Detección de IA

Textos estilísticamente próximos a un texto generado por una IA.

Este índice es un indicador y no una prueba. Comprueba con el autor si domina los conocimientos mencionados en el documento.

2%



Idiomas no reconocidos

Pasajes en los que parte del vocabulario utilizado no forma parte del diccionario de la lengua. Puede tratarse de un intento del autor de modificar el texto para evitar ser detectado.

2%

No incluido en el porcentaje de textos sospechosos :



Textos entre comillas

Pasajes entre comillas, a menudo indicativos de una cita.

0%



Validar únicamente en FirmaEC.
 Firmado electrónicamente por:
**OLGA MARITZA
 ESCOBAR MOYANO**

Mgtr. Escobar Moyano Olga Maritza
Directora C.C.:
1714748579



Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de turismo

Certificación

Certifico que el trabajo de integración curricular: **“Percepción del huésped sobre la efectividad de las prácticas de gestión ecológica en la cadena de suministro de alojamientos turísticos, caso de estudio Mindo”** fue realizado por los señores **Calpa Delgado Marcela Yamilé y Rodríguez Chávez Sebastián Mijael**, el mismo que cumple con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE; habiéndose efectuado una revisión integral de forma y de fondo conforme a los lineamientos y formatos institucionales vigentes. Además fue revisado y analizado en su totalidad por la herramienta de prevención y/o verificación de similitud de contenidos; razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que se lo sustente públicamente.

Sangolquí, 30 de julio del 2026



Mgtr. Escobar Moyano Olga Maritza
Directora C.C.:
1714748579



Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Turismo

Responsabilidad de Autoría

Nosotros **Calpa Delgado Marcela Yamilé** y **Rodríguez Chávez Sebastián Mijael**, con cédulas de ciudadanía n° 1725432122 y 1751707942 declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de integración curricular: **Percepción del huésped sobre la efectividad de las prácticas de gestión ecológica en la cadena de suministro de alojamientos turísticos, caso de estudio Mindo.** es de nuestra autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos, y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Sangolquí, 30 de julio del 2026

Calpa Delgado Marcela Yamilé

C.C.:1725432122

Rodríguez Chávez Sebastián Mijael

C.C.: 1751707942



Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Turismo

Autorización de Publicación

Nosotros **Calpa Delgado Marcela Yamilé** y **Rodríguez Chávez Sebastián Mijael**, con cédulas de ciudadanía n° 1725432122 y 1751707942, autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de integración curricular: **Percepción del huésped sobre la efectividad de las prácticas de gestión ecológica en la cadena de suministro de alojamientos turísticos, caso de estudio Mindo.** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi/nuestra responsabilidad.

Sangolquí, 30 de julio del 2026

Calpa Delgado Marcela Yamilé

C.C.:1725432122

Rodríguez Chávez Sebastián Mijael

C.C.: 1751707942

Dedicatoria

Dedico mi trabajo a mi madre Ana María, quien ha sido mi mayor inspiración para alcanzar un título universitario. Su esfuerzo, su fortaleza y su ejemplo me enseñaron el valor de la constancia y la responsabilidad.

En cada paso de este camino sentí su apoyo incondicional y la confianza en mí, incluso en los momentos que yo dudaba; pero gracias a sus sacrificios, consejos y constantes oraciones este sueño será una realidad.

Desde siempre me enseñó e inculcó el valor que tiene la superación personal y el sacrificio, demostrando con hechos que los sueños se hacen realidad cuando se trabaja con dedicación y perseverancia. Cada consejo que me brindó, cada palabra de aliento y cada oración fueron un apoyo importante durante mi proceso académico.

Este triunfo es también de ella, sin su amor, su guía y dedicación hacia mí, no hubiera sido posible; por todo lo que ha hecho y sigue haciendo por mí, esta tesis es dedicada a ella.

Marcela Yamilé Calpa Delgado

Dedicatoria

Dedico este trabajo, en primer lugar, a mi abuelita, quien ha sido una de las personas más importantes en mi vida y un pilar fundamental a lo largo de todo este camino.

Su amor incondicional, su paciencia infinita y su fe constante en mí han sido una fuente de fortaleza en los momentos más difíciles. Gracias por cada consejo, por cada palabra de aliento y por enseñarme, con tu ejemplo, el valor del esfuerzo, la humildad y la perseverancia.

Este logro también es tuyo, porque en cada paso que doy, siempre llevo conmigo tu apoyo y tu amor. También dedico esta tesis a mi familia por acompañarme y apoyarme en esta importante etapa. Gracias por comprender mi ausencia, animarme cuando estaba cansado y celebrar cada pequeño progreso conmigo.

Su confianza en mis capacidades y su apoyo constante fueron muy importantes para no rendirme. Cada uno de ustedes ha contribuido, de distintas maneras, a que hoy pueda culminar este objetivo. Este trabajo representa no solo un logro académico, sino también el reflejo del amor, la unión y los valores que me han inculcado.

A todos ustedes, mi más sincero agradecimiento, porque sin su apoyo, comprensión y confianza, este sueño no habría sido posible.

Sebastián Mijael Rodríguez Chávez

Agradecimiento

Agradezco a Dios por ser mi guía y mi fortaleza durante todo mi proceso académico, por darme la sabiduría y la perseverancia que necesito para culminar una de las etapas más importantes en mi vida como lo es mi formación profesional.

Agradezco de manera especial a mis hermanas Steffany y Karlytha, por su valiosa compañía, sus palabras de ánimo y apoyo constante. Agradezco a Dios por bendecirme con su presencia en mi vida, gracias por estar a mi lado en momentos de dificultad y por la motivación de seguir adelante.

De igual manera, agradezco a mi prima Kari, gracias por ser mi compañera de vida y de universidad, gracias por tu apoyo de todos los días, por la ayuda que siempre me brindas y por compartir conmigo esta etapa tan importante; estudiar contigo hizo que esta carrera fuera más especial.

Finalmente, agradezco a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE y a los docentes que compartieron sus conocimientos, vivencias y prácticas con sus estudiantes, gracias por brindarme la oportunidad de formarme como profesional.

Marcela Yamilé Calpa Delgado

Agradecimiento

Primero, agradezco a mis profesores de la universidad, como lo hice a lo largo de mi formación académica ya que ustedes compartieron generosamente sus conocimientos, experiencia y profesión docente. Su orientación, requisitos y apoyo fue fundamental para el desarrollo de este trabajo y mi crecimiento profesional. Gracias por fomentar el pensamiento crítico, la disciplina y el compromiso con el aprendizaje, valores que llevaré conmigo en mi vida. Asimismo, expreso mi agradecimiento a mis compañeros con quienes compartí aprendizajes, esfuerzos, desafíos y logros. Gracias por el apoyo mutuo, el trabajo en equipo y los momentos colaborativos que hicieron de este proceso un éxito y una experiencia enriquecedora tanto a nivel profesional como personal.

Agradezco también al personal administrativo de la universidad, cuyo trabajo y comportamiento hizo más fácil cada uno de los procedimientos necesarios durante mi carrera. Su amabilidad, eficiencia y apoyo constante fueron muy importantes para el desarrollo de este proceso académico. Finalmente, quisiera agradecer a mi familia por ser mi principal fuente de apoyo y motivación. Gracias por la comprensión, paciencia y confianza en mí incluso en los momentos más difíciles. Su apoyo incondicional hizo posible continuar y completar con éxito esta etapa. Este logro es también un reflejo de su amor y esfuerzo.

Sebastián Mijael Rodríguez Chávez

Índice de contenidos

Responsabilidad de Autoría	4
Autorización de Publicación	5
Dedicatoria	6
Agradecimiento	8
Índice de contenidos	10
Índice de tablas	15
Índice de figuras	16
Resumen	17
Abstract	18
Introducción	19
Planteamiento del problema	20
Justificación del problema	21
Objetivo general	22
Objetivos específicos	23
Capítulo 1	23
Marco Teórico	23
Teoría general de los Sistemas	23
Teoría de la Cadena de Suministro Verde (GSCM)	25
Cadena de suministro hotelera	26
Estructura de la cadena en contextos turísticos	26

Turismo sostenible	27
Sostenibilidad	28
Sostenibilidad Ambiental	29
Sector hotelero	29
Gestión ecológica en el sector hotelero	30
Prácticas comunes (Energía, agua, residuos, compras verdes)	30
Beneficios ambientales, económicos y sociales	31
Evaluación de la gestión ecológica	32
Importancia de los instrumentos estructurados	32
Checklist de verificación	33
Estandarización y medición de la efectividad	33
Indicadores de la gestión ecológica	34
Enlace entre proveedores, operaciones internas y clientes	34
Análisis de los alojamientos como sistema interrelacionado	35
Macroentorno	35
San Miguel de los Bancos	35
Factor Legal	35
Factor Económico	35
Factor Sociocultural	35
Factor Ambiental	37
Factor Tecnológico	37
Microentorno	37
Parroquia de Mindo	37

Los huéspedes	38
Proveedores de la cadena de suministro	39
Competidores	41
Comunidad local	40
Marco conceptual	41
Cadena de suministro turístico	41
Gestión ecológica	41
Marco referencial	42
Marco legal	42
Ley de Turismo	46
Capítulo 2	47
Marco Metodológico	47
Enfoque de la investigación	48
Tipo de investigación	48
Diseño de la investigación	49
Alcance de la investigación: descriptivo y correlacional	49
Diseño de la investigación	50
Métodos técnicos	50
Método histórico-lógico	50
Método analítico-sintética	50
Método deductivo	51
Método inductivo	51
Población y muestra	51

Población	51
Muestra	51
Fórmula y aplicación de población finita	52
Técnicas e Instrumentos de la recolección de datos	53
Encuesta estructurada	53
Observación directa	54
Instrumentos	54
Validez y confiabilidad	54
Técnicas de análisis de datos	55
Consideraciones éticas	55
Limitaciones del estudio	56
Capítulo 3	57
Análisis de Resultados	57
Encuestas e interpretación de encuestas	58
Entrevistas	71
Formato de las entrevistas	71
Entrevista semi estructurada, dirigida a los de bodega y compras	72
Entrevista semi estructurada, dirigida al personal de los alojamientos	73
Interpretación de las entrevistas	74
Capítulo 4	83
Propuesta	83
Criterios de selección de la matriz	87
Justificación de matriz comparativa	89

Proceso de cálculo de matriz	90
Comparación de resultados	94
Interpretación de resultados	96
Propuesta de mejora	98
Evaluación de la propuesta de mejora	101
Beneficios esperados	103
Normativa Smart Voyager	103
Conclusiones	105
Recomendaciones	108
Bibliografía	107

Índice de tablas

Tabla 1 Fundamentos conceptuales	25
Tabla 2 Tabla de limitaciones	57
Tabla 3 Categoría e interpretación de entrevista a gerentes o administrativos	76
Tabla 4 Categoría e interpretación de entrevista a los de bodega y compras	79
Tabla 5 Categoría e interpretación de entrevista al personal de los alojamientos	81
Tabla 6 Variables de la investigación	86
Tabla 7 Diferenciación de variables	86
Tabla 8 Medición de Likert	88
Tabla 9 Selección de la matriz	89
Tabla 10 Cálculo de percepciones Alojamientos	91
Tabla 11 Cálculo de percepción de Huésped	92
Tabla 12 Matriz de percepción	92
Tabla 13 Rango de interpretación	95
Tabla 14 Propuesta de mejora priorizada por dimensión	100
Tabla 15 Cronograma estimado	102
Tabla 16 Indicador de seguimiento	103
Tabla 17 Puntos principales de corrección Normativa Smart Voyager	105

Índice de figuras

Figura 1 Áreas de Impacto	27
Figura 2 Puntos importantes de estructura	28
Figura 3 Percepción de productos locales	59
Figura 4 Comunicación y transparencia sobre sostenibilidad del alojamiento	60
Figura 5 Alimentos frescos para el consumo de los visitantes	61
Figura 6 Control de desechos organizados y visibles	61
Figura 7 Manejo de residuos en los alojamientos	62
Figura 8 Medidas de ahorro implementadas	63
Figura 9 Esfuerzos de los alojamientos para la reducción ambiental	64
Figura 10 Capacitación al personal	65
Figura 11 Información proporcionada al huésped sobre sostenibilidad ambiental	66
Figura 12 Promoción de actividades turísticas responsables con el entorno natural	67
Figura 13 Importancia de las prácticas ecológicas en la experiencia del huésped	68
Figura 14 Percepción de la efectividad del compromiso ecológico del alojamiento	69
Figura 15 Satisfacción de los huéspedes con el compromiso ambiental del alojamiento	70
Figura 16 Nivel de identificación de las prácticas ecológicas	71
Figura 17 Proceso metodológico	90
Figura 18 Diagrama radial comparativo: implementación Vs. Percepción por dimensión	96
Figura 19 Estructura de la investigación	99

Resumen

El presente trabajo de investigación trata sobre la percepción del huésped respecto a la efectividad de las prácticas de gestión ecológica ejecutadas en la cadena de suministro de los alojamientos turísticos en el destino Mindo. Además del uso responsable de los recursos y el fortalecimiento del destino en actividades de naturaleza, considerando al huésped como un actor clave en la evaluación de estas acciones. La investigación cuenta con un enfoque metodológico mixto y fue aplicado a través de herramientas de análisis cuantitativas y cualitativas donde se recopiló mucha información relevante para el tema, debido a esto se aplicaron herramientas de recolección de información importantes, como encuestas, las cuales fueron dirigidas a huéspedes de los diferentes alojamientos turísticos de Mindo, evaluando así el nivel de conocimiento, valoración y satisfacción que poseen con respecto a las prácticas ecológicas como el abastecimiento, el manejo de residuos, el uso eficiente de energía y agua, y la selección de proveedores responsables.

Como complemento se realizaron entrevistas a los actores clave del sector con el fin de que los resultados evidencian el pensar de los huéspedes con respecto a los alojamientos.

Además, se identificaron oportunidades con las cuales se busca mejorar, sobre todo en la comunicación e integración de criterios ecológicos de la cadena de suministro. También el estudio aporta información relevante para la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento del turismo sostenible y a la mejora continua de la experiencia del huésped en el destino Mindo.

Palabras clave: Gestión ecológica, alojamientos turísticos, cadena de suministros, prácticas ecológicas

Abstract

This research paper examines guest perceptions of the effectiveness of ecological management practices implemented in the supply chain of tourist accommodations in the Mindo destination. It also explores the responsible use of resources and the strengthening of the destination through nature-based activities, considering guests as key stakeholders in evaluating these actions.

The research employs a mixed-methods approach, utilizing both quantitative and qualitative analysis tools to gather a wealth of relevant information. Key data collection tools, such as surveys, were administered to guests of various tourist accommodations in Mindo. These surveys assessed guests' knowledge, appreciation, and satisfaction with ecological practices, including sourcing, waste management, efficient energy and water use, and the selection of responsible suppliers.

Additionally, interviews were conducted with key stakeholders in the sector to provide insights into guest perspectives on accommodations. Furthermore, opportunities for improvement were identified, particularly in the communication and integration of ecological criteria throughout the supply chain.

The study also provides relevant information for decision-making aimed at strengthening sustainable tourism and continuously improving the guest experience in Mindo.

Keywords: Environmental management, tourist accommodations, supply chain, ecological practice

Introducción

El turismo sostenible es una de las nuevas actividades que ha tomado un papel importante y estratégico para el desarrollo de destinos, ya que con sus actividades este busca equilibrar el crecimiento económico, la conservación ambiental y el bienestar social del sitio.

Bajo este punto de vista, los alojamientos turísticos tienen un papel importante ya que sus operaciones afectan directamente en el uso de los recursos naturales, además que generan impactos ambientales tanto positivos como negativos, es así como la implementación de prácticas de gestión ecológica a lo largo de la cadena de suministro es presentada como una alternativa efectiva para lograr reducir impactos y promover modelos de consumo y producción responsables.

Mindo es reconocido a nivel nacional e internacional por su vasta riqueza natural orientada al turismo de naturaleza lo que constituye un escenario idóneo para el análisis de prácticas sostenibles en el sector turístico. Es así como los alojamientos del destino han empezado con un proceso de adaptación en el cual se destaca sus estrategias de gestión ecológica, como el uso eficiente del agua y la energía como las más comunes.

Sin embargo, la efectividad de estas prácticas no solo depende de su implementación, sino también de la percepción y valoración que tienen los huéspedes, quienes se convierten en actores clave en la evaluación de la sostenibilidad del destino.

La percepción de un huésped es uno de los elementos determinantes para la mejora de iniciativas en cuanto a la gestión ecológica se refiere, es así que esto influye al momento de mejorar el nivel de satisfacción, su comportamiento durante la estancia y su intención al recomendar el destino visitado.

Planteamiento del problema

La parroquia Mindo está ubicada en el cantón San Miguel de los Bancos, en la provincia de Pichincha, con el paso del tiempo este destino turístico se ha vuelto muy importante y visitado debido a que cuenta con una gran riqueza natural y biodiversidad, estos elementos atraen muchos visitantes interesados principalmente en actividades locales relacionadas a la naturaleza y observación de especies nativas del sector.

Las investigaciones realizadas en la zona nos indican que el promedio de visitantes que tiene el lugar es de un aproximado de 75.000 personas anualmente lo que demuestra que el sector es muy importante para el crecimiento de la población y los locales comerciales.

Además, los alojamientos activos de la zona conforman una parte vital en la cadena de suministros debido a que afectarán de manera directa en los procesos clave como una adquisición de materias primas además de la gestión de residuos y el uso eficiente de los recursos como el agua y la energía de la zona.

Sin embargo, a pesar de la relevancia del destino y el papel estratégico de los alojamientos, existe una disponibilidad limitada de los indicadores públicos además de los estudios académicos.

A nivel nacional, el sector de alojamiento representa aproximadamente el 19 % del empleo directo en turismo, mientras que en la región andina se concentra el 57.1 % de los establecimientos de alojamiento del país.

No obstante, no se dispone de información específica sobre cuántos de estos establecimientos en Mindo han adoptado criterios o certificaciones de sostenibilidad, ni sobre el nivel de valoración que los turistas otorgan a estas prácticas.

Debido a que existe una falta de información y medición genera una brecha en la gestión del destino, ya que limita la toma de decisiones basadas en evidencia y dificulta la identificación de fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en materia de sostenibilidad. En consecuencia, se vuelve necesario analizar la cadena de suministro desde la perspectiva del huésped, con el fin de obtener información que contribuya a optimizar la gestión ecológica de los alojamientos turísticos y fortalecer la competitividad del destino.

Justificación del problema

La presente investigación se justifica a partir de la limitada información sobre la percepción de los huéspedes con respecto a la efectividad de las buenas prácticas ecológicas vinculadas a la gestión de las cadenas de suministro en los alojamientos turísticos de Mindo.

Es así que a pesar de que Mindo es considerado como un referente del turismo ecológico, existe una escasez de información enfocada en la sostenibilidad dentro del sector hotelero, además de una correcta articulación y compromiso por parte de los actores locales y autoridades competentes, impidiendo el desarrollo de estudios confiables sobre este problema, dando así como consecuencia la limitada evidencia o una ausencia de indicadores de evaluación del desempeño sostenible de destinos turísticos, así como una débil sistematización de las prácticas relacionadas con la gestión de las cadenas de suministro.

Esto limita la comprensión del impacto real de dichas prácticas, una baja concientización en torno a su efectividad y en términos generales, en el desaprovechamiento del potencial del destino, afectando su competitividad e imagen turística.

Desde el punto de vista académico, la investigación ayudará con la recolección de conocimiento entre turismo, sostenibilidad y gestión de cadenas de suministro, contribuyendo con información teórica muy relevante bajo el contexto de destinos ecológicos como Mindo.

A su vez está constituirá un pilar importante para futuras investigaciones relacionadas al tema central de la investigación y sus problemáticas similares en el mismo o diferente territorio.

En cuanto a los diferentes ámbitos locales estos pueden comprender niveles de valoración importantes puesto que los visitantes proporcionan información sobre las prácticas ecológicas, que permitan facilitar la toma de decisiones orientadas a mejorar la calidad de los servicios de una entidad de alojamiento todo esto sin molestar a los recursos de vida de la población local. Como resultado estos aspectos representan un eje fundamental para el desarrollo económico local.

Desde la perspectiva ambiental, el estudio permitirá identificar las prácticas que son percibidas como efectivas por los turistas y aquellas que requieren fortalecimiento, lo cual contribuirá a la optimización del uso de recursos, la reducción de impactos negativos como la contaminación y la generación de residuos, y la promoción de infraestructuras más sostenibles.

Finalmente, los resultados de esta investigación serán de utilidad para gestores de alojamientos turísticos, autoridades locales como el GAD de San Miguel de Los Bancos, empresas del sector y organizaciones ambientales, quienes podrán emplear esta información para la planificación, gestión y fortalecimiento de estrategias orientadas a la sostenibilidad, contribuyendo así a la conservación y al desarrollo competitivo del destino Mindo.

Objetivos

Objetivo general

Examinar la percepción del huésped respecto a la efectividad de las prácticas de gestión ecológica ejecutadas en la cadena de suministro de los alojamientos turísticos en Mindo, con la finalidad de determinar su aporte a la sostenibilidad del servicio.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Fundamentar teóricamente los conceptos de gestión ecológica, cadena de suministro y percepción del huésped en el contexto de los alojamientos turísticos sostenibles.

Objetivo específico 2

Diseñar un enfoque metodológico que permita medir la percepción del huésped sobre la efectividad de las prácticas de gestión ecológica dentro de la cadena de suministro.

Objetivo específico 3

Interpretar los resultados obtenidos identificando fortalezas y vulnerabilidades en la gestión ecológica de los alojamientos turísticos de Mindo.

Capítulo 1

1. Marco Teórico

1.1 Teoría general de los Sistemas

Dentro de la teoría General de Sistemas desarrollada por Ludwig von Bertalanffy entre los años 50 y 60, esta manifiesta que a través de una perspectiva multidisciplinaria indaga cómo comprender los fenómenos por medio de una visualización holística e integral, es así que la idea principal de esta teoría indica que todo sistema se encuentra integrado por fenómenos interrelacionados que conforman un todo estructurado y complejo, es decir que el comportamiento de un sistema no únicamente acopla sus partes, sino que además el producto ayuda a dichas partes a interactuar entre sí. (Bertalanffy, 2010)

La teoría proporciona varios fundamentos exactos los cuales sirven para interpretar las relaciones entre las organizaciones turísticas, consideradas como sistemas dinámicos y complejos, las cuales forman parte del sistema en conjunto asegurando su firmeza.

A continuación, en la tabla 1, se exponen los principales fundamentos conceptuales de la Teoría General de los Sistemas, los cuales ayudan a entender cómo funciona un sistema por medio de la interrelación de sus componentes, la estabilidad, la adaptación y los procesos de retroalimentación. Estos conceptos conforman la base teórica para estudiar la problemática de estudio y entender la organización como un sistema fusionado. (Bertalanffy, 2010)

Tabla 1

Fundamentos conceptuales

Ítem Definición	
Interrelación	Las partes de un sistema se encuentran enlazadas y un cambio en una de ellas afecta al resto
Totalidad	El sistema debe ser estudiado como un todo, no por partes separadas
Homeostasis	Los sistemas pueden sostener una estabilidad interna frente a algún cambio de su entorno
Retroalimentación	Información que vuelve al sistema y da la posibilidad de corregir o adaptar su comportamiento
Jerarquía de salidas	Todo sistema es un subsistema de otro mayor
Adaptabilidad	Los sistemas están en la capacidad de modificarse para tener una respuesta frente a algún cambio en su entorno

Nota: Elaboración propia (2026).

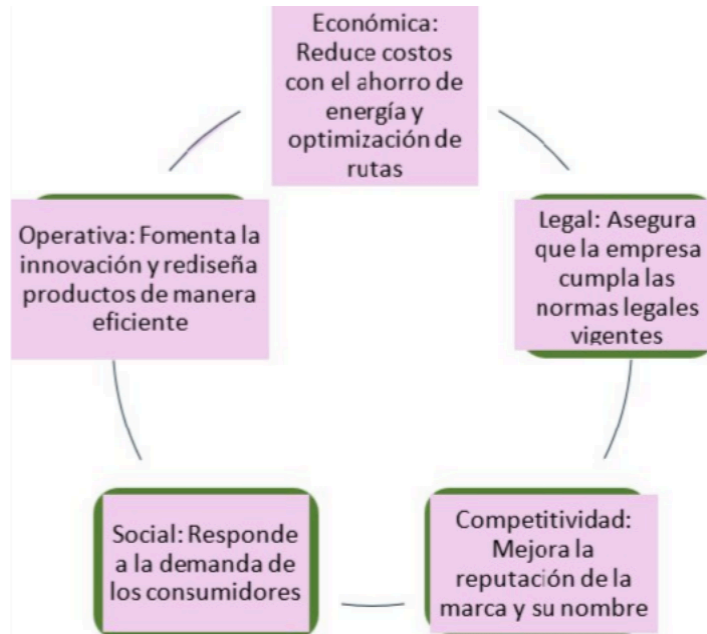
1.2 Teoría de la Cadena de Suministro Verde (GSCM)

Esta teoría hace énfasis especialmente en destacar la perspectiva ambiental en relación con la gestión de la cadena de suministro, en la cual se incluye a los diseños de productos, el abastecimiento y la selección de materiales, además de los procesos de fabricación, la entrega del producto final a los consumidores y la gestión de productos al final de la vida útil del producto. (Mohammed, 2023)

La teoría de suministro verde está enfocada en una forma de práctica donde muchos hoteles han comenzado a implementar nuevos productos ecológicos en su cadena de suministro, de igual forma esto busca entender cómo los proveedores respetan el medio ambiente al momento de empezar con la manufactura de sus productos.

Esta cadena de suministro verde, al contar con un proceso ecológico bien formulado, es bien recibida por parte de empresas además de contar con una acogida adicional por el huésped, ya que el producto final lo consume de manera tangible o intangible el usuario, es por ello que se debe analizar de manera profunda cómo esto va a afectar al visitante para así poder aplicar las medidas necesarias en el proceso, realizar algún cambio o mejora con el fin de que el huésped se sienta cómodo y lo reciba de la mejor manera. (Mohammed, 2023).

Para una mejor comprensión, se presenta la figura 1, donde muestra las áreas de impacto que se derivan de la implementación de buenas prácticas ecológicas y de una cadena de suministro verde; estos impactos no solo aportan a la sostenibilidad ambiental, sino también traen beneficios económicos, sociales, operativos, legales y competitivos para los establecimientos turísticos, consolidando su desempeño y mejorando la percepción que se llevan los huéspedes.

Figura 1*Áreas de Impacto**Nota:* Elaboración propia (2026).

1.3 Cadena de suministro hotelera

1.3.1 Estructura de la cadena en contextos turísticos

La cadena de suministro hotelera está conformada por una agrupación de procesos, recursos y actores que participan en la producción y prestación de servicios turísticos. Conforme a Zhang (2009), la cadena de suministro conforma proveedores, intermediarios, operadores y consumidores que a través de su colaboración crean valoración en la experiencia de viaje del turista; y asimismo su estructura engloba a toda la organización de los procesos y recursos antes mencionados que darán como resultado una buena devolución por parte del cliente.

De acuerdo con Hannan (2012), la estructura de la cadena de suministro está conformada por una serie de eslabones que interactúan entre ellos para lograr satisfacer las necesidades del huésped. La figura 2 muestra los principales componentes que integran dicha estructura:

Figura 2

Puntos importantes de estructura



Nota: Elaboración propia (2026).

1.4 Turismo sostenible

El turismo sostenible es una parte esencial para los diferentes tipos de destinos turísticos naturales, los cuales tienen como única finalidad realizar viajes que tengan un impacto muy bajo o casi nulo con la contaminación del medio ambiente, de igual forma busca que las diferentes culturas, sociedades que habitan en ella sean responsables con la comunidad la zona y los recursos. (Unir, 2025)

Bajo este punto de enfoque se busca contar con un equilibrio de alta importancia entre el factor social, cultural e incluso económico, sobre todo en este último se busca generar una ayuda

para las comunidades locales principalmente donde se encuentra ubicado el destino turístico, mientras que para las prácticas relacionadas con el turismo sostenible como actividades esenciales, de esta forma existe un tipo de beneficio hacia el medio ambiente, que no solo dependen de áreas protegidas o áreas naturales, sino que también se enfoca en proponer a empresas y comunidades alternativas para la reducción de residuos, el uso de energías renovables con medios de energía eficiente como paneles solares y energías alternativas. (Unir, 2025)

1.5 Sostenibilidad

La sostenibilidad en la cadena de suministro de alojamientos involucra la integración de políticas ambientales en cada ciclo que tiene el proceso de prestación de servicios turísticos.

Según Müller (2019) la sostenibilidad debe analizarse desde una perspectiva global, es decir, comprender que la responsabilidad y compromiso sostenible viene por parte de todos los eslabones que abarca la cadena.

Ahora refiriéndonos a cada eslabón, los proveedores deben elegir insumos y recursos propios de la comunidad, que sean orgánicos y cuenten con verificación ambiental, y además disminuir el uso de materiales que resulten contaminantes; los procesos internos son imprescindibles debido a que aquí es donde se adoptan las prácticas de gestión ecológica dentro del viaje y experiencia que tendrá el turista; en la distribución de servicios la sostenibilidad se ve evidenciada en las tácticas de comunicación y mercadeo ambiental, ya que es donde se reporta como están siendo implementadas las prácticas a través de los turistas; y por último el cliente, con quienes se tendrá la oportunidad de alcanzar el objetivo final, ya que son quienes perciben y valoran las prácticas y así es cuando se determina la efectividad de la sostenibilidad en la cadena de suministro. (Estrada, 2025)

1.5.1 Sostenibilidad Ambiental

El turismo sostenible aplicado al sistema hotelero hace una combinación eficaz para la conservación del medio ambiente, lo que ayuda a generar una concientización y no tiene impacto en el lugar que está ubicado, al contrario, fortalece la conexión con la comunidad que está a su alrededor, utilizando coherentemente sus recursos al igual que ayudando a dicha comunidad en su economía para un mayor crecimiento de esta. (Jara, 2013)

Los hoteles al ayudar con prácticas sostenibles como una utilización regulada de los recursos naturales, están promoviendo un respeto hacia la naturaleza al demostrar que realmente se cuida todo lo que le rodea, sin afectar al medio ambiente, es por ello que también siembra una educación ambiental al demostrar que se puede hacer un turismo sostenible en un área determinada, manteniendo una economía circular y un equilibrio eficiente. (Jara, 2013)

1.5.2 Sector hotelero

El sector hotelero es un factor clave para fomentar el turismo sostenible, ya que cumple un rol muy importante direccionado al acoger a los visitantes para que después los mismos puedan hacer turismo, es por ello que, al apostar por un hotel sostenible se puede ir fomentando el uso de energías renovables, ayudar a la economía local y sembrar una concientización desde la estadía a los usuarios. (Cusme, 2022)

El hotel es un gran aliado para hacer un turismo sostenible, este puede promover desde su ejemplo un pensamiento diferente hacia el medio ambiente al momento que se reutiliza residuos, fomenta la utilización de paneles solares, campañas para el ahorro de agua, energía y el reciclaje de residuos; esto con el objetivo de mantener un turismo amigable con el medio ambiente. (Cusme, 2022)

1.6 Gestión ecológica en el sector hotelero

En la gestión ecológica que se aplica dentro del sector hotelero se hace referencia directa a una variedad de políticas, acciones y estrategias con la finalidad de disminuir el impacto ambiental en zonas generales y específicas, además de que algunos hoteles han comenzado con la aplicación de acciones de un consumo energético mínimo, además de las acciones más simples y conocidas como el reciclaje de residuos, desde los mandos supervisores del hotel hasta los de bajo nivel los cuales estarán enfocados en cumplir el objetivo de ajustarse diariamente al proceso de sostenibilidad sin descuidar el servicio al cliente. (Martínez E. R., 2010)

Al implementar esta acción de gestión en los hoteles se busca una forma correcta de apoyar a la sostenibilidad, es así como todo esto se podrá mantener en un equilibrio entre lo económico, ambiental y la comunidad receptora, lo cual ayudará a que ninguna parte se vea afectada con decisiones tomadas; además que será para un bien común dirigido al ámbito hotelero, turístico y social. (Morán, 2024)

Desde la percepción del huésped esto será de mucha ayuda ya que generará confianza y se notará el compromiso que tiene el hotel con el medio ambiente, lo que causará una educación ambiental indirecta para así poder seguir el ejemplo del establecimiento e irlo aplicando en lo que dure su estadía como también en su vida diaria. (Martínez E. R., 2010)

1.6.1 Prácticas comunes (Energía, agua, residuos, compras verdes)

La energía en el tiempo actual ha sido muy cambiante en cuanto a precios, industria, etc. Es por ello que varios gobernantes han decidido implementar energías renovables para poder hacer una diversificación en el mercado y diseñar diferentes programas con algún incentivo.

Existen varios mecanismos para reducir la contaminación de los hoteles y reducir su impacto ambiental para hacer un turismo sostenible, se puede realizar una gestión de residuos con la finalidad de mantener una economía circular, ya que esto no traerá gastos, si

no ingresos al establecimiento, además de tener una buena visión por parte del huésped al ver esta acción que tiene el hotel. (Vintimilla, 2016)

El procesamiento de residuos orgánicos, la gestión de residuos en hoteles viene determinada por otro tipo de operaciones: compactadoras y compactadoras de residuos, trituradoras de vidrio, bolsas de residuos industriales (compostables, perforadas, control de olores o alimentos) o mobiliario reciclado para comedores y zonas comunes se complementan entre sí, implementando una gestión eficaz de los residuos. (Ramos-Gómez, 2013)

Los productos verdes o también llamados compras sostenibles, son un gran mecanismo para fortalecer al medio ambiente, esto además de promover una economía circular fomenta el uso de productos convencionales y amigables con la naturaleza que pueden durar dos vidas e incluso tres veces un mismo producto, como por ejemplo el papel reciclable; además que es una ayuda entre empresas a su economía, dando como resultado una mejora en el destino o sitio que se encuentren y poder surgir de manera amigable con el medio ambiente. (Berrazueta, 2024)

1.6.2 Beneficios ambientales, económicos y sociales

En el ámbito hotelero, además de traer beneficios ambientales a través de buenas prácticas de recursos naturales, concientizando al huésped y realizando compras verdes, también contribuye con beneficios económicos como el cambiar a una energía renovable y un cuidado del agua al usarlo debidamente, bajando así los costos operativos en hotel lo que se convierte en más ingresos. (Vergara, 2020)

Otro beneficio económico es que, al ser un hotel exigente y comprometido con el medio ambiente, es un tipo de marketing que le transmite al viajero que tiene esta misma ideología por lo que estará más interesado en visitar el establecimiento y difundirlo con sus conocidos.

Cuando se prioriza proveedores del área de donde se encuentra el hotel, generará una ayuda a la comunidad aledaña de ese sector, lo que causará un aumento en su economía dando una estabilidad adecuada.

Esto nos ayuda comprender que las prácticas comunes van más allá de una implementación de productos ecológicos, si bien es cierto es muy importante para un desarrollo sostenible todo este proceso que hace parte de una economía circular, lo cual resulta ser un tema mucho más amplio ya que parte también desde una concientización al huésped, empresas, sociedad, entre otros.

Es por lo que, empezar desde una concientización y hacer prácticas sostenibles será de gran ayuda para hacer del destino seleccionado un lugar amigable con el medio ambiente.

(Rodrigues, 2023)

1.7 Evaluación de la gestión ecológica

1.7.1 Importancia de los instrumentos estructurados

La evaluación de la gestión ecológica radicada en los instrumentos estructurados marca su importancia en convertir a la sostenibilidad en una evolución medible, mejorable y verificable; esta técnica suministra evidencias y datos acertados sobre cómo se encuentra la ejecución ambiental dentro del establecimiento turístico, además de simplificar la socialización de la percepción del turista dentro del análisis de todo el sistema hotelero, asegurando así la buena conexión entre las acciones y prácticas ecológicas con la experiencia sostenible del turista. (Cantú, 2025).

Su importancia se hace presente en observar la capacidad para incorporar los diversos subsistemas del hotel y sus vínculos con el ambiente en el que se encuentran rodeados, produciendo así una percepción global que beneficia la sostenibilidad y como punto muy importante, la percepción positiva del turista. Este enfoque radica una importancia también en su asistencia y ayuda a que los alojamientos turísticos entiendan cómo y por qué sus actividades ecológicas producen un impacto positivo dentro del desarrollo del sistema turístico como un todo. (Cantú, 2025)

1.7.2 Checklist de verificación

El checklist de verificación es una herramienta de evaluación que se utiliza para verificar si existe un correcto cumplimiento de varios criterios y estándares ambientales dentro de una organización, la cual consiste en realizar una lista estructurada con varios indicadores que permitan medir el grado de implementación de prácticas sostenibles, además de su gestión de residuos mejorando la capacidad ambiental. (Pacheco, 2018)

1.7.3 Estandarización y medición de la efectividad

La evaluación de la gestión ecológica en establecimientos turísticos necesita de procesos que aseguren el comparar y validar resultados, para conseguir esto se requiere la estandarización de criterios de medición y la evaluación de la efectividad de las acciones ecológicas puestas en ejecución. Esta necesidad se manifiesta debido a los múltiples enfoques con los que las empresas dedicadas al turismo hacen parte de sus procesos de sostenibilidad.

La estandarización involucra todo lo que son normas, métodos e indicadores que cooperen en la evaluación del cumplimiento de las políticas ambientales establecidas; dentro de este proceso de estandarización se puede emplear métodos frecuentes de evaluación, usar parámetros técnicos cuantificables o verificables y seguir reglamentos uniformes. (Sotelo, 2021).

La efectividad de la gestión ecológica apunta al nivel en que las prácticas ejecutadas alcanzan los resultados ambientales positivos que se esperan, medir la efectividad involucra imponer indicadores de desempeño ambiental y compararlos con niveles a los que se desea llegar; y por lo consiguiente, esto permitirá modificar las acciones ecológicas en resultados verificables. (Vidal, 2022)

Ahora bien, se puede afirmar que la necesidad de estandarización y medición de la efectividad contestan a la investigación de una gestión ecológica más coherente y clara, esto a través del uso de instrumentos e indicadores comparables y estructurados que brinden la manera de comprometerse a que sus prácticas ambientales sean eficientes, comprobadas y bien valoradas por los turistas. (Vidal, 2022)

1.7.4 Indicadores de la gestión ecológica

La evaluación de la gestión ecológica demanda del empleo de indicadores e instrumentos técnicos que posibiliten medir, valorar, analizar, verificar y mejorar las prácticas ambientales que los establecimientos turísticos ejecutan dentro de sus procesos e instalaciones. Estos componentes brindan evidencias cuantificables y verificables acerca del nivel de desempeño sostenible que las acciones ecológicas del establecimiento están obteniendo, lo que favorece positivamente a la toma de decisiones ecológicas y así mismo a la conexión del turista con el tema ambiental, formando parte importante del proceso de evaluación del establecimiento turístico. (Martínez, 2009)

1.8 Enlace entre proveedores, operaciones internas y clientes

El enlace entre proveedores, operaciones internas y clientes compone la base para la gestión sostenible y efectiva de la prestación de servicios turísticos, este enlace es quien asegura la consistencia y continuación de los movimientos que se crean a partir de la información, los elementos, los medios empleados, los procesos y las políticas ambientales entre los diversos actores que están involucrados en la formación de la vivencia que experimenta el turista en su viaje. (Castellucci, 2011)

En nuestro caso de estudio, Mindo, este enlace resulta de vital importancia debido a que la economía local y la biodiversidad de aquí necesitan de una buena y efectiva gestión responsable de los recursos que posee para que se siga manteniendo. (Castellucci, 2011)

1.9 Análisis de los alojamientos como sistema interrelacionado

El análisis del hotel como sistema interrelacionado abre campo a captar que cada sistema o subsistema aporta al equilibrio de un todo, después de comprender la teoría de sistemas, el tema de sostenibilidad y satisfacción del turista no pueden depender de operaciones separadas, sino de la comunicación que tendrán en la relación entre los componentes que conforman un sistema. (Cordero, 2025)

1.10 Macroentorno

1.10.1 San Miguel de los Bancos

El cantón de San Miguel de los Bancos se encuentra ubicado al noroccidente de la provincia de Pichincha, este lugar está caracterizado por su biodiversidad y clima húmedo, además de su riqueza natural la cual favorece al desarrollo de actividades agrícolas y turísticas.

Cuenta con una economía sustentada por el comercio local y actividades de ecoturismo lo cual impulsa al cantón como una zona estratégica de conexión entre actividades de sierra y costa permitiendo así generar un desarrollo turístico influyente. (Inec, 2008)

1.10.2 Factor Legal

En Ecuador, la administración ambiental en el sector turístico está regida por un marco jurídico que tiene como objetivo asegurar la sostenibilidad, la preservación de los ecosistemas y la responsabilidad social de las empresas.

Según la Asamblea Nacional del Ecuador (2008), los fundamentos de la Ley de Gestión Ambiental están dirigidos a prevenir, reducir y compensar los efectos en el medio ambiente, la Ley de Turismo fomenta la responsabilidad, la sostenibilidad y la calidad en las actividades turísticas. (Asamblea Nacional del Ecuador , 2008)

1.10.3 Factor Económico

La naturaleza y la biodiversidad son el foco del turismo, por lo que este sector constituye una de las principales fuentes económicas de Mindo. Los alojamientos que aplican prácticas ecológicas suelen atraer a un grupo de turistas que están más dispuestos a pagar por servicios responsables y sustentables, lo cual impacta en la rentabilidad de las empresas (Calvache, 2015).

1.10.4 Factor Sociocultural

El aumento del turismo responsable y la concientización sobre el medio ambiente son fenómenos mundiales que también alcanzan a Mindo. La corresponsabilidad con el medio ambiente, la conservación de los recursos y del patrimonio natural son aspectos que cada vez más aprecia el viajero contemporáneo (Calvache, 2015)

Por lo tanto, la percepción del huésped se construye no solamente en base a su experiencia en el alojamiento, sino también al contexto cultural que considera la sostenibilidad como un componente esencial de la diversión turística.

Mindo también es conocido por su cultura de conservación comunitaria, que contribuye a generar un ambiente favorable para que el visitante reconozca y valore las prácticas ecológicas.

1.10.5 Factor Ambiental

Mindo forma parte de la Reserva de Biósfera del Chocó Andino, uno de los sitios con mayor biodiversidad del país, su vulnerabilidad ecológica demanda la creación de alojamientos sustentables, los cuales disminuyen su efecto a través de buenas prácticas, por ejemplo: el control de residuos sólidos, la gestión de aguas residuales, la protección de fauna y flora y la eficiencia energética. (Pérez, 2015)

La expectativa de prácticas ecológicas en la cadena de suministro aumenta cuando el valor ecológico del destino es más evidente, lo que demuestra que la percepción del huésped está fuertemente influenciada por este contexto. (Pérez, 2015)

1.10.6 Factor Tecnológico

La eficiencia ecológica de los alojamientos se ve reforzada cuando se implementan tecnologías verdes, como sistemas para recolectar agua de lluvia, LED, calentadores solares o aparatos que consumen poca energía. No obstante, su implementación está condicionada por la inversión y las habilidades técnicas del establecimiento esto es importante debido a que la percepción del huésped está influenciada por el uso apropiado y visible de estas tecnologías, ya que este suele ver la modernización como una señal de compromiso con el medio ambiente. (Martínez K. , 2021)

1.11 Microentorno

1.11.1 Parroquia de Mindo

La parroquia de Mindo se encuentra consolidada como un referente destino turístico perteneciente al cantón de San Miguel de los Bancos en donde este lugar destaca sobre otros debido a su riqueza en paisajes naturales y su gran biodiversidad de plantas y especies, la localidad cuenta con varios servicios recreacionales enfocados en la demanda turística lo cual mediante estas actividades turísticas permiten mejorar la dinamización de la economía local generando empleos para los habitantes. (Gad parroquial Mindo , 2021)

1.11.2 Los huéspedes

Los huéspedes son la fuente principal de información para analizar la eficacia de las prácticas ecológicas, ya que su percepción se origina a partir del contacto directo con los espacios, servicios y procedimientos del hospedaje. Su evaluación no se restringe a lo que perciben visualmente, sino también a lo que sienten en el transcurso de su estancia. (Dotti, 2008)

El huésped de ahora generalmente tiene un perfil más informado, consciente y con expectativas precisas en relación al compromiso medioambiental de los lugares donde se queda. Con frecuencia consideran señales tangibles, como la separación de residuos, los dispensadores de agua, los sistemas de reciclaje que se pueden ver, la reducción del uso de plásticos y la señalización medioambiental clara. (Dotti, 2008)

El estudio tiene a los huéspedes como su núcleo principal. Su percepción se forma a partir de:

- La transparencia al comunicar las prácticas ecológicas.
- La concordancia entre lo que se dice sobre el alojamiento y cómo se comporta en realidad.
- La experiencia sensorial, incluyendo la limpieza del ambiente, la calidad del aire, la presencia de animales y la disminución de plásticos, entre otros.

Cuando el huésped nota efectos palpables, como reciclaje visible, ahorro de agua, señalización ambiental o productos biodegradables (López, 2021), se produce una evaluación positiva.

1.11.3 Proveedores de la cadena de suministro

Para garantizar prácticas ecológicas auténticas, la cadena de suministro es un componente clave. La capacidad del alojamiento para operar de manera coherente y sostenible depende directamente de los proveedores. Por ejemplo, la compra de insumos locales, alimentos orgánicos, productos biodegradables o materiales con escaso impacto ambiental refuerza la integridad ecológica del establecimiento. (Alomoto, 2014)

Muchos hospedajes en Mindo colaboran con fabricantes locales de café, chocolate, frutas, artesanías y servicios ecológicos. Esto no solamente disminuye la huella ecológica vinculada al transporte, sino que también crea empleo y robustece la economía de la comunidad. (Alomoto, 2014)

Los huéspedes, en particular, perciben esta alineación con la sostenibilidad cuando los establecimientos detallan el origen ecológico y local de sus productos.

Como:

- Alimentos, (preferiblemente de origen local y orgánica).
- Productos de limpieza que son biodegradables.
- Materiales ecológicos para la construcción o el mantenimiento.

Si la cadena de suministro se adapta a criterios ecológicos, la credibilidad del alojamiento se fortalece y, por lo tanto, también la percepción que tiene el huésped (Santos & Guerrero, 2022).

1.11.4 Competidores

En un lugar como Mindo, en el que la naturaleza es el mayor atractivo, la sostenibilidad pasa a ser una característica fundamental que lo distingue. Los alojamientos compiten no solo en lo que respecta al costo y la comodidad, sino también la credibilidad y la calidad de sus prácticas medioambientales. La presencia de establecimientos con certificaciones como CST, Green Globe o políticas ambientales documentadas aumenta el estándar general del sector y cambia las expectativas del huésped. (Aguilar, 2024)

Esta dinámica de competencia exige que las compañías optimicen sus prácticas y las hagan visibles de manera constante. Cuando un hospedaje nota que sus competidores brindan cosas como: compostaje, energía solar, filtración natural de aguas residuales o programas de conservación, se siente estimulado a implementar propuestas parecidas para sostener su posición (Aguilar, 2024).

El esfuerzo por demostrar prácticas sostenibles se relaciona con la rivalidad que puede existir entre los diferentes hospedajes en Mindo.

Este es el motivo por el cual se genera una mayor expectativa teniendo en cuenta que existe una mayor afluencia de visitantes, lo cual impacta directamente debido a las calificaciones que los visitantes pueden llegar a darles tanto en calificaciones como en valoraciones.

1.11.5 Comunidad local

La identidad de la comunidad de Mindo se caracteriza por su fuerte enfoque en la conservación y el trabajo en equipo. Los proyectos que están enfocados son: la educación ambiental, el reciclaje, el aventurismo y la reforestación son actividades que los viajeros aprecian mucho, porque notan una correspondencia entre los alojamientos y el destino. (ONU Tourism, 2024)

Un establecimiento que colabora con la comunidad, por ejemplo: mediante la contratación de guías naturalistas o el apoyo a proyectos de conservación y la compra de productos locales, no solo contribuye a la sostenibilidad del destino, sino que además tiene un efecto positivo en cómo percibe el huésped (Pérez, 2022). Los visitantes, por lo general, aprecian y valoran que su permanencia en el sitio tenga un impacto directo en la comunidad local; esto hace que aumente la satisfacción y se establezca una conexión emocional con el lugar.

Asimismo, al interactuar con la comunidad, el visitante tiene la oportunidad de vivir una experiencia más humana, auténtica y enriquecedora, lo que reafirma el concepto de que la sostenibilidad no es únicamente medioambiental, sino también social.

En particular, en los destinos y alojamientos turísticos de Mindo analizar el hotel como sistema interrelacionado puede ayudar a contemplar como la cadena de suministro ecológica se incluye dentro del sistema general; así, la efectividad de la ecología se expresará cuando todos los subsistemas se comporten coordinadamente, lo que dará como resultado una percepción responsable y comprometida del huésped (ONU Tourism, 2024).

1.12 Marco conceptual

El marco conceptual presenta definiciones académicas con las cuales posibles palabras o términos específicos pueden causar conflictos al momento de su interpretación.

1.12.1 Cadena de suministro turístico

La cadena de suministro turística se la define como el sistema de interacciones y relaciones entre uno o varios actores con un destino en donde promuevan bienes y servicios a los turistas, esto incluye proveedores de transporte, alojamiento, alimentación y recreaciones en comunidades locales que están enfocados en reconocer las mejores experiencias del mercado que generen un impacto en la persecución del turista, sin afectar al desarrollo económico ni la conservación ambiental (Santamaria, 2020).

1.12.2 Gestión ecológica

La gestión ecológica se refiere al conjunto de políticas, prácticas y estrategias que puedan ser implementadas en negocios u organizaciones, que pretenden contar con el objetivo de minimizar los impactos negativos tanto en actividades como en el entorno natural, gracias a normas establecidas como la ISO (2023) de gestión ambiental que mencionan la existencia de diversos niveles para la organización y la aplicación de reglas que mejoren la sostenibilidad (Unir, 2025)

1.13 Marco referencial

El marco referencial indicará los estudios previos que se realizaron y recopilaron información necesaria para el desarrollo de un tema indicando la relación empírica sobre la gestión ecológica.

1.13.1 Artículo: La sostenibilidad percibida mejora la lealtad de los huéspedes en el sector hotelero.

El artículo estudia y analiza acerca de cómo las magnitudes ambiental, económica y social que tienen que ver con la sostenibilidad y lo ambiental repercuten con una gran influencia en la fidelidad que se crea en los huéspedes y en su voluntad o deseo de regresar al mismo establecimiento en el que se hospedaron, o a su vez también promocionarlo con sus conocidos. (Hyun, 2018)

Por medio de una encuesta a 348 huéspedes de un establecimiento en Alemania, se logró llegar con los resultados de que las percepciones positivas y efectivas sobre las prácticas sostenibles ayudan a fortalecer la lealtad en los clientes, la misma que se ejecuta como una variable mediadora sustentable. Los resultados en el presente artículo dieron como prueba que cada eslabón de la sostenibilidad marca una acción distinta; por lo cual, los establecimientos impuestos con políticas sostenibles acreditadas tendrían que superponer tácticas sostenibles específicas para cada área o eslabón.

El presente estudio logró destacar debido a la significación que tiene actualmente llegar a los huéspedes de una manera sostenible dentro de su experiencia turística, ayudando a informar de una manera original sobre las prácticas sostenibles que tiene el lugar y así crear lazos emocionales y duraderas con los clientes, contribuyendo así a modernas visiones teóricas y prácticas para una buena gestión hotelera ambiental.

1.13.2 Artículo: Impacto de las prácticas ecológicas en la satisfacción de los huéspedes de hotel: El papel de los motivos percibidos, los atributos y los resultados del servicio.

La investigación tiene por cometido el indagar la razón por la que los análisis y estudios sobre la satisfacción de los turistas ante las prácticas ecológicas en los alojamientos turísticos han denotado conclusiones contradictorias. Los descubrimientos evidencian que la satisfacción del huésped se sujeta de cómo esté aprecia los motivantes y la manera en que el alojamiento turístico se maneja y aplica las acciones ecológicas. (Zareh, 2023)

Los huéspedes se sienten y responden de una manera más positiva cuando piensan que el alojamiento en donde están hospedados ejecuta sus acciones por responsabilidad propia con el medio ambiente y no porque tengan que obligadamente seguir políticas impuestas, y también cuando las acciones sostenibles se adoptan en elementos suplementarios del servicio ofrecido, sin intervenir en ningún momento con su comodidad.

Además, cabe recalcar que, la calidad, la disposición y el carácter del servicio que se ofrece cumple un rol que denota demasiada importancia: si el servicio brindado es exitoso, las acciones sostenibles acrecientan su satisfacción, pero si, por el contrario, existen errores y quejas durante la estadía del huésped, la posibilidad de llegar a establecerse como alojamiento verde se irá extinguiendo. En general, la investigación ejemplifica que la sostenibilidad arregla y compone la experiencia turística del huésped en el momento en que se armoniza con un servicio de alta calidad y animaciones verdaderas. (Marín, 2013)

1.13.3 La gestión responsable en la cadena de suministro de productos sostenibles: una propuesta de modelo integrador desde la teoría de la visión de la firma basada en recursos y la teoría de las partes interesadas

Con base en la visión de la empresa asentada en los recursos (VFBR) y algunas de sus extensiones y la Teoría de las Partes Interesadas (TPI), el objetivo de este estudio fue evaluar empíricamente la relación entre las competencias organizacionales internas y las capacidades de la empresa para brindar una gestión sustentable de la cadena de suministro (GCSS), así como el impacto de estas capacidades en la ventaja competitiva de un grupo de empresas mixtas, el cual se llevó a cabo en el marco de un estudio colombiano. (Chacón Vargas, 2019).

Se envió un cuestionario autoadministrado (a través de Internet) a las empresas de la muestra, los resultados cualitativos obtenidos en la primera etapa del estudio ayudaron en el desarrollo de los ítems y escalas del instrumento cuantitativo. La prueba del modelo propuesto ofrece un ajuste aceptable con relaciones positivas entre las competencias y capacidades organizacionales internas en GCSS y en parte entre ellas y la ventaja competitiva.

Sin embargo, las diferentes investigaciones indican que existe aún un amplio margen de identificación y evaluación con respecto a la contribución de las diferentes competencias internas.

El presente estudio busca ofrecer apoyo parcial o total para entender de mejor manera los mecanismos que permiten contar con una gran ventaja competitiva con respecto a las prácticas sociales y ambientales conformes y enfocadas a la cadena de suministro, la cual se manifiestan en combinación a las estrategias enfocadas a los riesgos, estrategias y oportunidades. (Alomoto, 2014).

1.14 Marco legal

Es importante determinar los limitantes y obligaciones de una rama como la del alojamiento ya sean estas a nivel local como a nivel nacional, es por eso que se tiene en consideración la normativa de prevención, con la finalidad de garantizar una adecuada aceptación y ejecución.

1.14.1 Código Orgánico del Ambiente (COA)

El marco normativo ambiental ecuatoriano, regulado a través del Código Orgánico del Ambiente (Asamblea Nacional, 2017), detalla el derecho constitucional de la población a desarrollarse en un ambiente sano y garantiza a su vez la protección de los derechos de la naturaleza (Art. 1). La presente norma constituye de cumplimiento obligatorio para todas las personas sean naturales o jurídicas que se encuentren dentro del territorio nacional (Art. 2), lo que compromete de forma directa al establecimiento de alojamiento turístico a la adopción de prácticas de gestión ambientalmente responsables en toda la cadena de suministro.

Del mismo modo, dicha ley demanda que toda actividad productiva o de servicios respete los principios de sostenibilidad y conservación (Arts.3 y 4). Para el caso particular de los alojamientos turísticos, estos principios se concretan en la obligación de optimizar el consumo de recursos naturales tales como agua y energía, a la vez de gestionar adecuadamente los desechos generados por el desarrollo de la actividad turística y con ello, sea posible disminuir la huella ecológica en la zona de desarrollo.

Igualmente, la normativa ambiental incluye además disposiciones particulares sobre la preservación del patrimonio natural y el manejo sostenible de la biodiversidad (Arts. 64 y 120). Estos artículos, aunque se refieren a mecanismos de conservación y restauración de ecosistemas a nivel macro, constituyen para el establecimiento de alojamiento que se encuentran de destinos de naturaleza como el caso de Mindo, en una guía ética y regulatoria en relación con la protección del entorno paisajístico y la participación en iniciativas locales que se orienten a la conservación en su zona de influencia.

1.14.2 Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)

El COOTAD es el encargado de regular la relación entre la comunidad local y el alojamiento turístico dentro del contexto de desarrollo local y territorial.

De acuerdo con el Artículo 64, literales a y b, la función primordial de los GAD parroquiales se orienta a fomentar el desarrollo sostenible y la equidad en su circunscripción.

Es fundamental la coordinación con el gobierno local para implementar y operar alojamientos. Las operaciones del establecimiento deben ajustarse al plan de desarrollo y ordenación territorial definidos en la parroquia (Art. 64, lit. d), con ello, asegurando que la actividad hotelera no altere el uso del suelo ni tenga un impacto negativo en el funcionamiento socioeconómico del área. Del mismo modo, se fomenta que el establecimiento participe en actividades comunitarias y de participación ciudadana (Art. 64, lit. l) para incrementar el impacto positivo del alojamiento dentro del entorno local.

El COOTAD establece que las competencias de los gobiernos autónomos descentralizados al realizar una actividad de impulso de desarrollo sostenible y mejora de la calidad de vida de la población en estos artículos previamente analizados destacan la responsabilidad de los gobiernos municipales parroquiales y metropolitanos en la planificación territorial además de la promoción del turismo y su fortalecimiento de la economía local.

Es así que el COOTAD fomenta la participación ciudadana, la inclusión social y la rendición de cuentas promoviendo una gestión territorial ciudadana además de la inclusión social. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2010)

1.14.3 Ley de Turismo

Ley de Turismo del Ecuador y su Reglamento Promoción del turismo sostenible y comunitario (Ministerio de Turismo, 2015)

El análisis de la Ley de Turismo del Ecuador y su reglamento evidencia que el desarrollo de las actividades turísticas debe regirse a principios relacionados a la sostenibilidad además de realizar una coordinación entre institucionalidad y planificación estratégica. En este sentido lo que nos indica el (Art.3) establece que todas las instituciones públicas

vinculadas al sector turístico deben cumplir obligaciones tanto políticas y además principales las mismas que fueron definidas en la ley del turismo, disponiendo así que todas las actividades turísticas deben ser desarrolladas bajo un enfoque sostenible y sustentable de acuerdo a la legislación ambiental vigente. (Ministerio de Turismo, 2015)

Por otra parte, el (Art. 6) atribuye la responsabilidad al ministerio de turismo la competencia única de realizar la planificación de las actividades turísticas en un enfoque nacional, siempre y cuando estas estén garantizando un correcto desarrollo armónico y sostenible mediante la ejecución de procesos descentralizados que permitan la participación de los gobiernos autónomos descentralizados conjuntamente con el sector privado.

Asimismo el (Art. 45) menciona que las actividades turísticas pueden ser ejecutadas por personas naturales como por personas jurídicas que sean de carácter comercial o comunitario, siempre y cuando estén cumpliendo los requisitos dictados por la normativa vigente por último el (Art. 2) delimita que en el ámbito aplicativo del reglamento involucra a instituciones estatales como gobiernos autónomos u organismos públicos así como gremios y prestadores de servicios turísticos, lo cual demuestra que la gestión del turismo es una responsabilidad colectiva de varios actores que deben trabajar conjuntamente para promover el desarrollo sostenible de un lugar. (Ministerio de Turismo, 2015)

Capítulo 2

2. Marco Metodológico

La metodología de la investigación es el conjunto de sistemas, técnicas y procesos que sirven para reunir, estudiar e interpretar datos con el propósito de atender a los objetivos de una investigación. La metodología se manifiesta a través de un proceso sistemático y empírico que registra algún suceso para conseguir conocimiento válido y confiable, a través de tácticas adecuadas para la recolección de datos, asegurando así una implacable investigación científica. (Sampieri, 2008)

En este trabajo se destaca la información importante acerca de la experiencia sostenible que viven los turistas en un alojamiento; para lo cual, se utilizarán encuestas que concedan el levantamiento de información de datos cuantitativos logrando captar y estudiar la percepción del huésped sobre si existe una efectividad en cuanto a las prácticas relacionadas a la gestión ecológica directa a la cadena de suministro en los alojamientos turísticos en Mindo. (Sampieri, 2008)

2.1 Enfoque de la investigación

La presente investigación se desarrolla a través de un enfoque cuantitativo con respaldo y apoyo cualitativo, ya que tiene por finalidad el medir y analizar la percepción de los huéspedes respecto a la efectividad de las prácticas de gestión ecológica implementadas en alojamientos turísticos de Mindo. Mediante la aplicación de encuestas se obtendrán datos numéricos verificables que posibilitan realizar un análisis estadístico y evaluar la relación entre las variables de estudio, lo que facilitará la toma de decisiones futuras y fundamentadas. (Guadamud, 2025)

En calidad de refuerzo, se incorpora un componente cualitativo mediante la observación directa de las prácticas ecológicas desarrolladas en los alojamientos, esta técnica permitirá comparar la información obtenida a través de las encuestas con las acciones observadas en el ambiente real. De esta manera, la investigación fusiona datos cuantificables con evidencias descriptivas que consolidan el análisis de los resultados. (Monje, 2012).

2.2 Tipo de investigación

La investigación posee un alcance descriptivo con elementos explicativos, ya que busca identificar y describir la percepción de los huéspedes respecto a la efectividad de las prácticas de gestión ecológica aplicadas en alojamientos turísticos de Mindo, tomando en consideración aspectos relacionados con la cadena de suministro sostenible. (Arias, 2022)

Ahora bien, de manera complementaria incorpora elementos explicativos que ayudan a interpretar los resultados obtenidos y entender cómo las prácticas ecológicas que los huéspedes perciben influyen en su nivel de satisfacción y valoración del alojamiento; asimismo, se analizan los vínculos que existen entre las acciones ecológicas y las opiniones de los visitantes identificando aquellos determinantes que contribuyen positiva o negativamente a su experiencia en el alojamiento.

De esta manera, la investigación no solo describe las características observadas, sino también proporciona una comprensión más profunda de los resultados encontrados. (Arias, 2022)

2.3 Diseño de la investigación

2.3.1 Alcance de la investigación: descriptivo y correlacional

La investigación posee un alcance descriptivo y correlacional. El alcance descriptivo permite identificar, caracterizar y detallar las prácticas ecológicas implementadas en los alojamientos turísticos de Mindo, así como la percepción que tienen los huéspedes sobre su efectividad; también contribuye en la organización y presentación de la información relacionada con el fenómeno estudiado, brindando un enfoque claro de las variables analizadas y estudiadas (Silva, 2021).

Por otra parte, el alcance correlacional tiene por objetivo determinar la existencia y el grado de relación entre las variables de estudio; desde esta perspectiva, permite analizar la asociación entre la efectividad de las prácticas ecológicas instauradas y la percepción de los huéspedes frente a las mismas. De esta manera, se busca imponer si existe un vínculo significativo entre las dos variables, sin pretender demostrar una relación de causa y efecto (Silva, 2021).

2.3.2 Diseño de la investigación

La investigación se desarrolla bajo un diseño no experimental de corte transversal. Es no experimental debido a que las variables son observadas en su contexto natural, sin manipulación por parte de los investigadores. Así mismo, es transversal debido a que la recolección de datos se realizó en un tiempo determinado, permitiendo analizar las prácticas ecológicas y la percepción de los huéspedes presentes en los alojamientos turísticos de Mindo durante el período de estudio (Izaza, 2026).

2.4 Métodos técnicos

2.4.1 Método histórico-lógico

Este método permite entender de mayor forma cómo ha evolucionado todas las prácticas de gestión ecológica en los alojamientos turísticos por lo cual es importante considerar los cambios de las normativas ambientales, en ocasiones este método permite comprender a detalle los cambios o avances de la sostenibilidad tomando en cuenta el comportamiento del turista, es así que este método ayuda con la reconstrucción lógica de la historia de los procesos (Fernández, 2004).

2.4.2 Método analítico-sintético

En el estudio analítico se descompone el problema central tomando en cuenta los puntos clave con los cuales se realizará un análisis completo es decir se pone a estudio a proveedores, consumo energético, manejo de desechos, compra de insumos ecológicos y eficiencia operativa.

Es decir, con la investigación y desarrollo de estos puntos integrados se desarrolla una comprensión global del sistema ecológico (Pérez-Rodríguez, 2022).

2.4.3 Método deductivo

Este método parte de teorías del turismo sostenible combinadas con la gestión responsable de recursos y reducción de impactos para contratarlas como la realidad observada en Mindo es así que debido a la información recopilada sumado a la lógica se logra crear una idea circunstancial de un estudio. (Corral, 2025)

2.4.4 Método inductivo

El método inductivo permitió encontrar información relacionada directamente con los resultados obtenidos mediante la recolección de datos ya sean estas por encuestas o entrevistas, es así como a través de la interpretación de patrones se identifica las prácticas ecológicas y el comportamiento de los huéspedes. (Corral, 2025)

2.5 Población y muestra

2.5.1 Población

La población se encuentra conformada por el conjunto de individuos que hacen parte del fenómeno de una investigación, estos deben coincidir con un grupo de peculiares características y que representan utilidad en el objeto de estudio. (Lopez, 2012)

Siendo así, la población a la que se dirige la investigación está conformada por los huéspedes que se encuentran hospedados en establecimientos turísticos seleccionados en Mindo (Lopez, 2012).

2.5.2 Muestra

La muestra es una fracción de una población que se escoge con el objetivo de estudiarla y analizarla para posteriormente difundir los resultados a la población primeramente escogida (Sampieri, 2008)

Por ello se eligió el muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que la selección de huéspedes no es elegida por aleatoriedad, sino por criterio propio de los autores de la presente investigación, y los participantes de la recolección de datos son los que se encuentran en la capacidad de disponibles y accesibles. (Sampieri, 2008)

Según datos recolectados por el (Ministerio de Turismo, 2015) existe un aproximado de 75.000 turistas anuales en Mindo por lo cual nos basaremos en esa cifra para ejecutar la fórmula.

2.5.3 Fórmula y aplicación de población finita

Para la investigación se consideró el uso de la fórmula de población finita la cual al ser aplicada en relación con la investigación realizada brindará la pauta principal para la recolección de datos fundamentales para el estudio por lo cual gracias a datos importantes se podrá aplicar fácilmente.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Aplicación de la Fórmula

Datos

N: 75.000 turistas anuales

Z: nivel de confianza (95% = 1.96)

p: Proporción esperada (p=0.5)

q: 0.5

d: margen de error(5%-d=0.05)

Ejecución

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{75.000 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (75.000 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{75.000 * 3.8416 * 0.25}{0.0025 * 74.999 + 0.9604} = 500.957$$

$$n = \frac{72.030}{188.46}$$

$$n = 382 \text{ encuestas}$$

2.6 Técnicas e Instrumentos de la recolección de datos

2.6.1 Encuesta estructurada

La encuesta estructurada es el principal instrumento utilizado para la recolección de datos para trabajos de investigación, debido a que fue diseñada y adaptada para obtener la mayor cantidad de información necesaria, la recolección de datos se aplicó una encuesta estructurada con escala Likert, diseñada para captar la percepción de los huéspedes sobre las prácticas de gestión ecológica en alojamientos turísticos. (Duarte, 2024)

2.6.2 Observación directa

Como técnica complementaria se utilizó la observación directa, la cual permitió registrar prácticas visibles de sostenibilidad en los alojamientos turísticos, es así como con el uso de ambos instrumentos que fueron validados se obtuvo información garantizada clara, pertinente y confiable (Duarte, 2024)

Según Galarza (2020) esta técnica es utilizada directamente formando parte del fenómeno estudiado, es decir, al interactuar con la zona estudiada se permite apreciar y recolectar información nueva, es así como esta herramienta permite complementar a otros instrumentos aplicados.

2.7 Instrumentos

Según Suarez (2022) se cree que los instrumentos son aquellos medios por los cuales se obtiene información guía, la información obtenida con otras herramientas cuestionarios entrevistas o listas.

2.8 Validez y confiabilidad

Dentro los instrumentos utilizados para recolectar información importante, se encuentra el cuestionario, el cual se mide con escala Likert, ya que fue diseñado para garantizar claridad, neutralidad y facilidad de comprensión. (Guerrero, 2024)

Estas características permiten que los participantes respondan con precisión las preguntas presentadas para asegurar la validez de contenido, el cuestionario es sometido a revisión por parte de expertos en la rama del turismo sostenible y metodología de la investigación, quienes evaluaron la pertinencia y coherencia de los ítems. (Guerrero, 2024)

2.9 Técnicas de análisis de datos

Para el análisis de datos se tomó en cuenta que se utilizó un enfoque cuantitativo con apoyo cualitativo, con el cual se determinó que, en el ámbito cuantitativo se aplicaron técnicas de estadística descriptiva, tales como frecuencias, porcentajes y medidas obtenidas gracias al análisis de los datos, que permitieron sintetizar valores dados por los huéspedes y analizados bajo la escala de Likert. (Monje, 2012)

En cuanto al análisis cualitativo, existieron observaciones directas que fueron interpretadas bajo la coherencia que mostraron además las prácticas observadas y la percepción declarada por los huéspedes. (Monje, 2012)

2.10 Consideraciones éticas

La investigación se desarrolló en base a los principios éticos que garantizan la integridad del proceso y el bienestar de los participantes, esto se refiere a que se informó a los participantes sobre los objetivos del estudio y se solicitó su consentimiento voluntario, notificando su derecho de aceptar o rechazar la participación sin consecuencias. (Sampieri, 2008)

De igual forma se garantizó el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, asegurando que los datos obtenidos fueran utilizados exclusivamente con un fin académico relevante para el desarrollo de esta investigación.

De esta forma las herramientas respetan las normas éticas fijadas por organismos internacionales, verificando el compromiso total a la protección de todos los participantes y la transparencia en el manejo de la información recopilada. (Sampieri, 2008)

2.11 Limitaciones del estudio

Con el propósito de identificar los aspectos que condicionaron el desarrollo de esta investigación, se presenta la Tabla 2, la cual resume las principales limitaciones encontradas durante el proceso investigativo.

Tabla 2

Tabla de limitaciones

Tabla de limitaciones	
Limitación	Descripción
Muestreo no probabilístico	Los resultados no pueden generalizarse a todos los huéspedes de Mindo
Disponibilidad de participantes	La participación depende de la temporalidad y del flujo turístico existente
Subjetividad de las respuestas	Algunos huéspedes pudieron emitir opiniones favorables por compromiso con el establecimiento
Información no visible	Varias prácticas ambientales se desarrollan en áreas restringidas al personal, limitando el conocimiento de los huéspedes.

Nota: Elaboración propia (2026).

De igual manera, algunas acciones de cuidado ambiental no se encuentran en zonas visibles para personas que no sean parte del personal del lugar, es por eso por lo que también representan un limitante en la información de quien responde.

Capítulo 3

3.1 Análisis de Resultados

El trabajo de campo se realizó entre las fechas desde 19/12/2025 hasta 21/12/2026 dentro de los alojamientos ubicados en el destino Mindo.

En este periodo de tiempo se aplicaron encuestas dirigidas a diferentes grupos de huéspedes encontrados en la zona todos estos siendo mayores de edad y los cuales se encontraban en los establecimientos de la zona, es así que se obtuvo una muestra total de 384 particulares.

Conforme a la recolección de datos realizada se determinó que existen diferentes características sociodemográficas dominantes de la población de investigación, además esto contribuyó con la identificación de los perfiles de los visitantes y la relación con el estudio.

En cuanto a la nacionalidad de los participantes, la mayoría mencionó que forman parte de la población ecuatoriana y los resultados evidenciaron que el 43,9% y el 33,7% de las respuestas pertenecen a dos categorías similares. Toda esta información indica que el grupo de estudio está conformado principalmente por residentes locales. De manera similar, los ciudadanos de Argentina, Perú, Venezuela y Colombia representan un porcentaje bajo, pero mantienen una presencia en el grupo de estudio, lo que sugiere una participación internacional limitada.

En cuanto a la edad, el desglose de los 384 participantes muestra que la mayoría tiene entre 22 y 30 años, siendo el grupo de 24 a 27 años el que destaca los porcentajes más altos. Este comportamiento sugiere que una gran proporción de la población corresponde a adultos jóvenes, quizás estudiantes universitarios o personas en las primeras etapas de sus carreras profesionales. A partir de los 30 años la participación va disminuyendo paulatinamente, aunque se mantiene

hasta los 55 años, mostrándose mayoritariamente residentes jóvenes, pero diferentes en cuanto a grupos de edad.

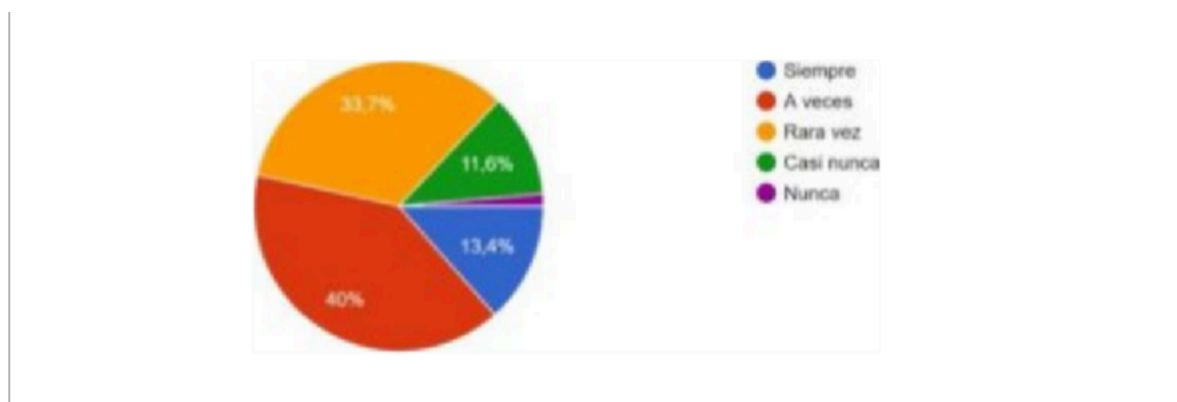
Las condiciones climáticas durante el desarrollo del trabajo de campo fueron soleadas/lluviosas, lo que favorece o dificulta la participación de los encuestados y el proceso de levantamiento de información.

En conjunto, los resultados obtenidos aportan elementos relevantes para comprender las características de los visitantes y fortalecer el análisis de la investigación.

3.2 Encuestas e interpretación de encuestas

Figura 3

Percepción de productos locales



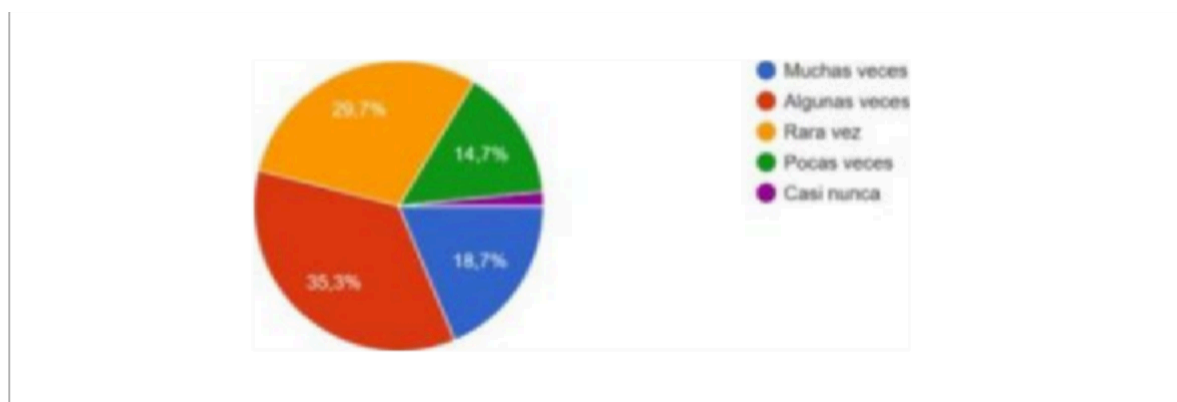
Análisis:

En la figura 1, se muestra que el 73,7% de los huéspedes percibe que el uso de productos locales ocurre sólo ocasionalmente, este resultado evidencia la existencia de una brecha crítica entre las prácticas sostenibles que los alojamientos afirman implementar y la percepción que tienen los huéspedes sobre ellas. Estos resultados proponen que las acciones que se relacionan con la adquisición y utilización de productos locales no son lo suficientemente visibles para los huéspedes o no se están aplicando de una manera constante; aunque la percepción no haya

arrojado un porcentaje tan bajo, el descuido diario puede afectar a su imagen, ya que los clientes tienden a valorar alojamientos que apoyan a los productores de la comunidad y fomentan el desarrollo económico local.

Figura 4

Comunicación y transparencia sobre sostenibilidad del alojamiento

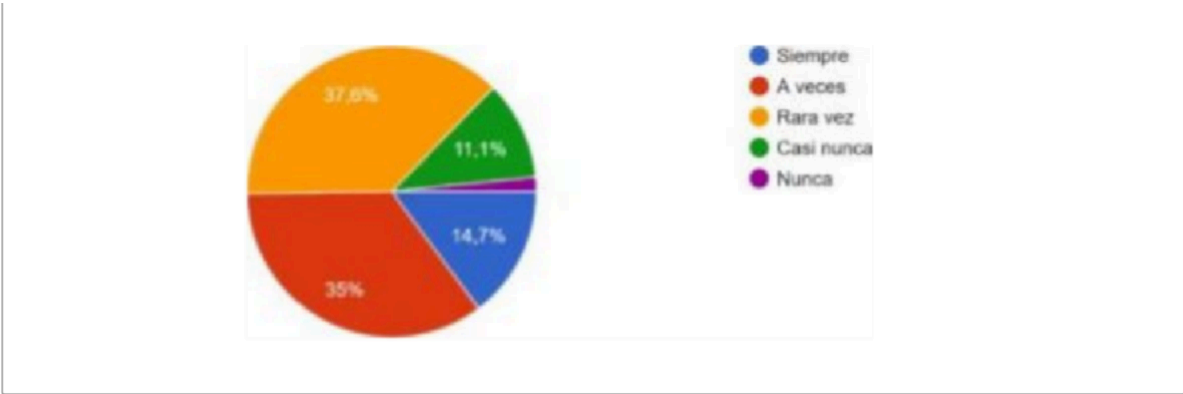


Análisis:

Estas respuestas evidencian que la mayoría de los huéspedes perciben que la información sobre las prácticas sostenibles se comunica ocasionalmente, lo que da a sugerencia que las acciones que se ejecutan no siempre son visibles para los huéspedes, lo que delimita el reconocimiento de su compromiso ambiental. Aquí radica la importancia de fortalecer la comunicación de las acciones que tienen y tendrán para mejorar su percepción y valoración de la gestión sostenible por parte del cliente.

Figura 5

Alimentos frescos para el consumo de los visitantes

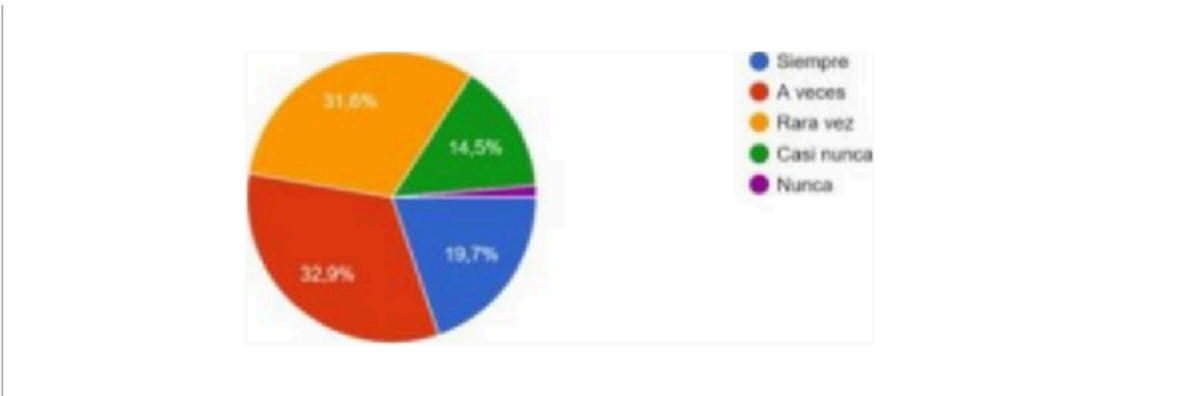


Análisis:

La figura muestra que la mayoría de los huéspedes logra percibir moderadamente la disponibilidad de alimentos frescos para su consumo, lo que sirve para el análisis que el uso de productos frescos y locales no es una práctica constante o identificable para el huésped. La restringida percepción de esto puede afectar la apreciación de los esfuerzos sostenibles que las demás áreas del alojamiento realizan, ya que el consumo de alimentos frescos y locales es un factor elemental dentro de una gestión ecológica responsable. A los establecimientos les resulta necesario el fortalecer esta práctica y hacerla más llamativa y conocida para el huésped.

Figura 6

Control de desechos organizados y visibles

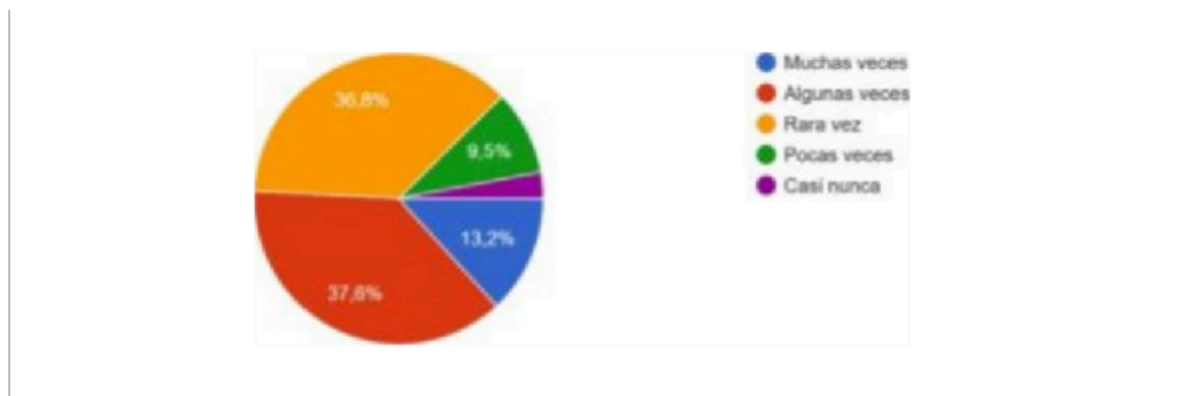


Análisis:

La figura denota que los huéspedes perciben que el control de los desechos organizados y visibles se da de manera irregular dentro de los establecimientos, aunque algunos clientes si reconoce la existencia de esta práctica, su gran mayoría está de acuerdo en que no se dan constantemente. Los alojamientos deben fortalecer la gestión de visibilidad de los sistemas de manejo de desechos, ya que estos establecen un aspecto fundamental de la sostenibilidad y apoyan a que se desarrolle una imagen más responsable ante los huéspedes.

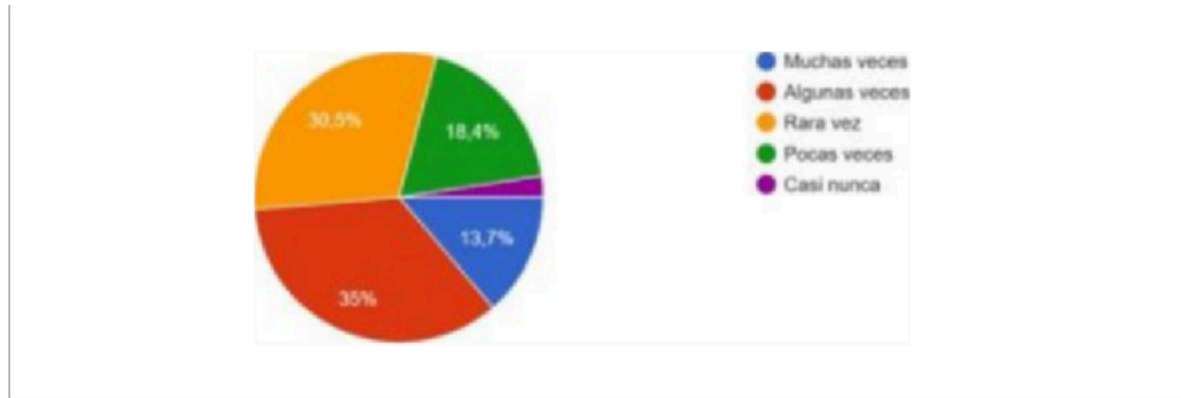
Figura 7

Manejo de residuos en los alojamientos



Análisis:

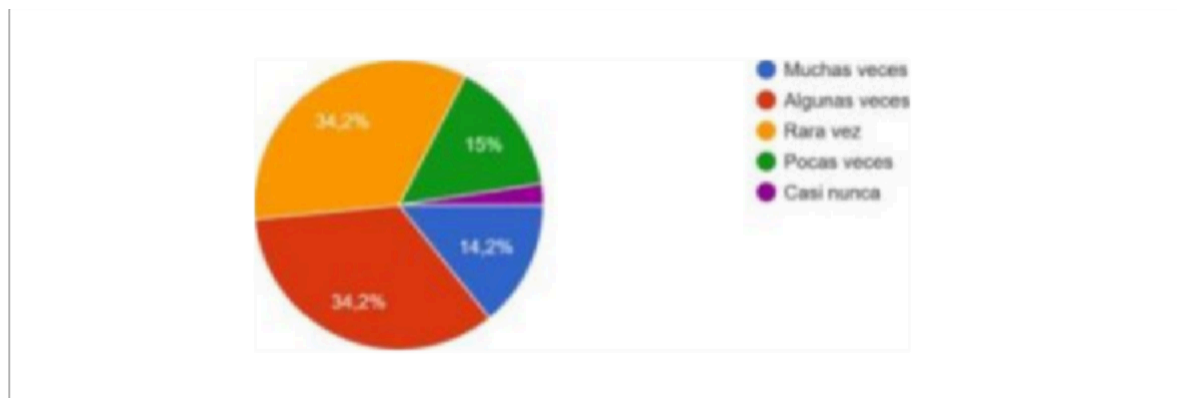
El estudio del gráfico muestra que los encuestados perciben de forma moderada la disminución del empleo de plásticos en el hospedaje. Esto indica que la aplicación de prácticas ecológicas todavía no es constante, y que la gran mayoría de las personas observa esfuerzos ocasionales en la reducción del plástico, lo que señala la posibilidad de mejorar las políticas de sostenibilidad en el hospedaje.

Figura 8*Medidas de ahorro implementadas***Análisis:**

Los huéspedes consideran que las acciones de conservación del agua en el alojamiento son, en su mayoría, insuficientes, tal como lo muestra el gráfico, esto representa más del 65% de puntos de vista negativos o escépticos. Esto indica que, aunque sí existen acciones que se orientan a optimizar el uso de recursos, estas aún no poseen estabilidad como una práctica constante dentro de la experiencia que se lleva el huésped. Desde la perspectiva de la gestión ecológica, este resultado insinúa la necesidad de fortalecer las estrategias que actualmente se tiene para el ahorro de agua y energía; ya que su eficiente aplicación coopera a reducir los impactos ambientales y perfecciona el desempeño sostenible de los establecimientos.

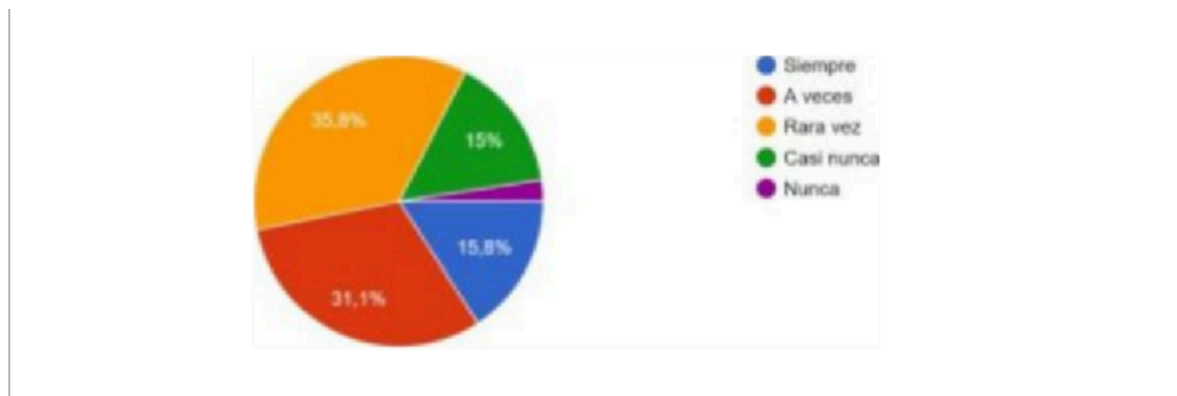
Figura 9

Esfuerzos de los alojamientos para la reducción ambiental



Análisis:

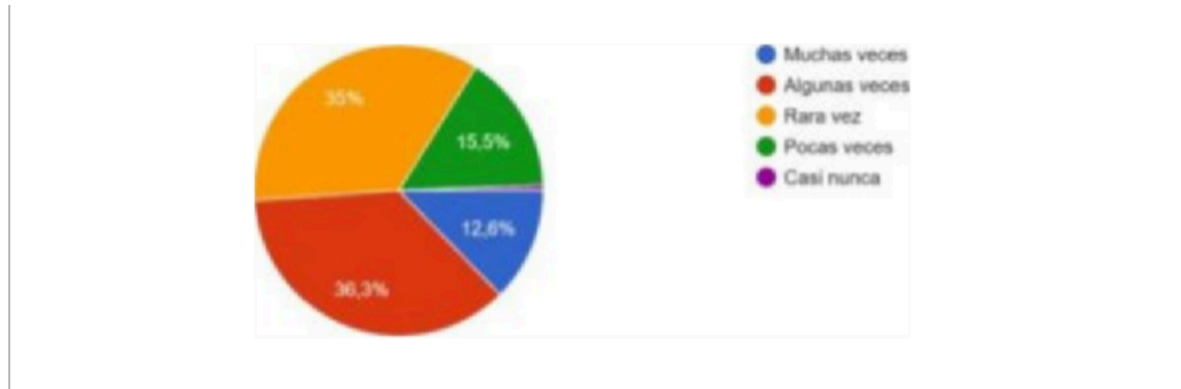
La percepción de los huéspedes respecto a la reducción de impactos ambientales presenta resultados divididos, ya que gran parte de ellos consideran que estas acciones se realizan con frecuencia, mientras que la otra parte manifiesta que ocurren rara vez. Esto plasma que las estrategias direccionadas a minimizar los efectos ambientales de la actividad turística aún no generan una percepción uniforme entre los huéspedes. La existencia de opiniones opuestas entre quienes perciben estas prácticas con frecuencia y quienes rara vez sugiere una brecha entre la gestión ecológica desarrollada por los alojamientos y la percepción que edifican los huéspedes durante la experiencia de su estadía.

Figura 10*Capacitación al personal***Análisis:**

Los resultados analizan que los huéspedes perciben que la capacitación del personal con respecto a las prácticas sostenibles implementadas no es constante. La mayoría de las respuestas denotan una aplicación y comunicación ocasional de estos conocimientos, así mismo, son pocos los huéspedes que palparon que el personal que los atendió estaba realmente capacitado; evidenciando la necesidad de fortalecer los procesos de capacitación por parte de las áreas mayores del alojamiento, así como mejorar la comunicación de cualquier iniciativa ecológica hacia los huéspedes. Los resultados muestran una oportunidad de consolidación de una cultura de sostenibilidad más evidente y consistente dentro del alojamiento.

Figura 11

Información proporcionada al huésped sobre sostenibilidad ambiental

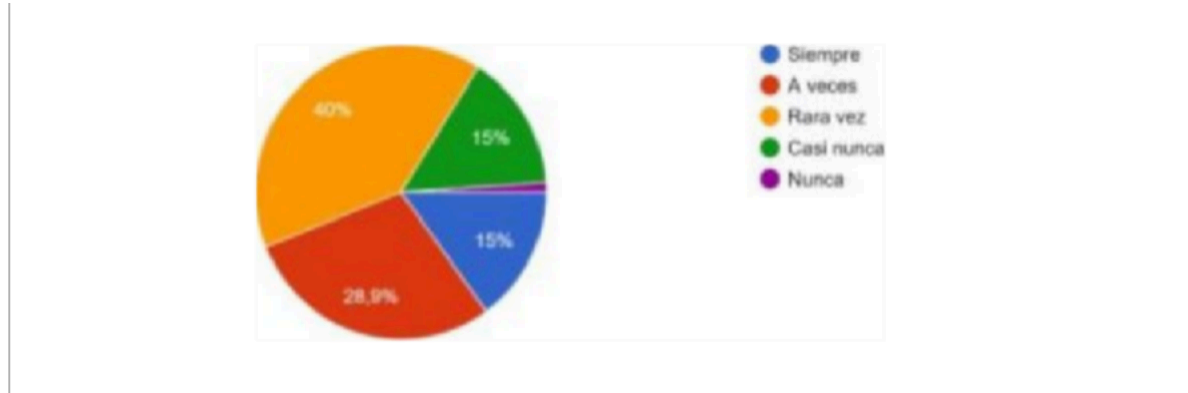


Análisis:

Se puede evidenciar que la información sobre sostenibilidad y gestión ambiental no es percibida por los huéspedes como un aspecto constante dentro de su experiencia, la predominancia de respuestas en las opciones intermedias y bajas sugiere que la comunicación ambiental del alojamiento presenta limitaciones en su efectividad, lo que dificulta que los huéspedes sepan reconocer las acciones sostenibles que el alojamiento dispone. Este estado genera una brecha entre la gestión ambiental y la difusión que se le está dando, ya que las iniciativas implementadas pierden impacto cuando no son informadas y comunicadas claramente; lo que lleva a la consecuencia de reducir la capacidad del alojamiento para fortalecer la conciencia ambiental de los huéspedes y exhibir una imagen sólida de compromiso con el medio ambiente.

Figura 12

Promoción de actividades turísticas responsables con el entorno natural

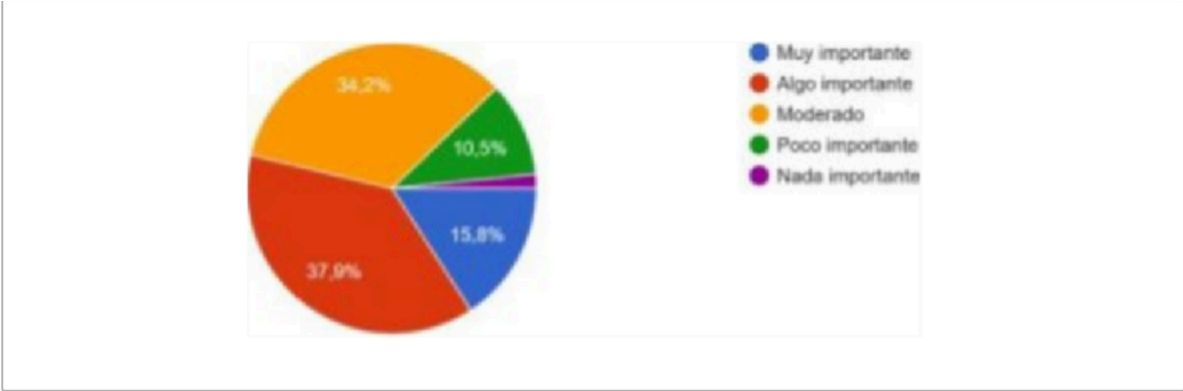


Análisis:

Se puede notar claramente que la promoción de actividades turísticas responsables con el entorno es percibida por los huéspedes como una acción poco frecuente dentro del establecimiento, lo que da en consecuencia que no se genere un impacto significativo en la experiencia del huésped. La escasa promoción de este tipo de actividades puede aminorar las oportunidades de sensibilización ambiental y la participación activa de los huéspedes en la conservación del entorno; de igual manera, los resultados reflejan una probable debilidad en la integración de la sostenibilidad dentro de la oferta turística que el alojamiento promete. En este aspecto, reforzar el diseño y la difusión de actividades responsables concedería no solo el mejorar la experiencia que el turista se lleva y comparte, sino también el consolidar en el mercado turístico una imagen comprometida con la protección ambiental y el desarrollo exitoso del destino como sostenible.

Figura 13

Importancia de las prácticas ecológicas en la experiencia del huésped

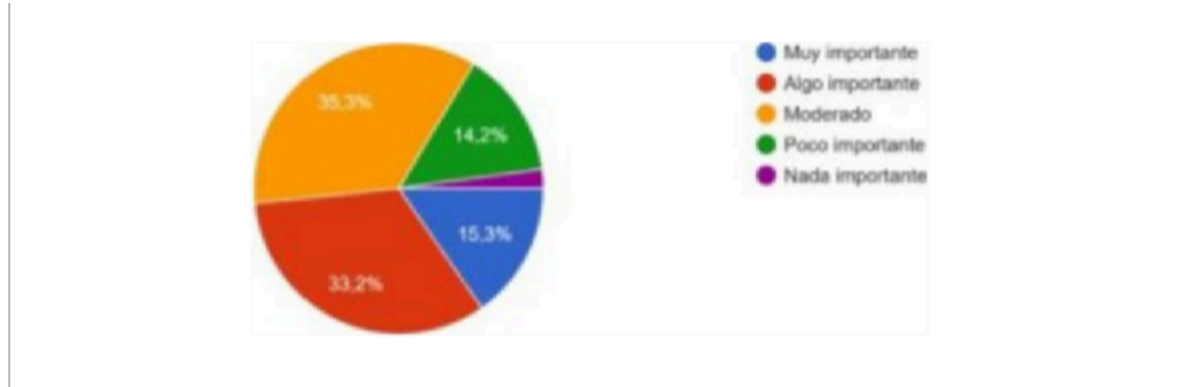


Análisis:

Las respuestas obtenidas reflejan que las prácticas ecológicas significan un elemento representativo y relevante en la experiencia del huésped, la concentración de respuestas en las opciones de mayor valoración de la encuesta demuestra una tendencia favorable hacia la integración de principios de sostenibilidad en los servicios de alojamiento. Este resultado indica que los huéspedes no solo identifican las iniciativas sostenibles, sino que también las vincula con una mejor calidad percibida y una experiencia más gratificante; por consiguiente, la gestión sostenible surge como un factor estratégico calificado para generar valor, percepción positiva y diferenciación frente a los demás alojamientos.

Figura 14

Percepción de la efectividad del compromiso ecológico del alojamiento



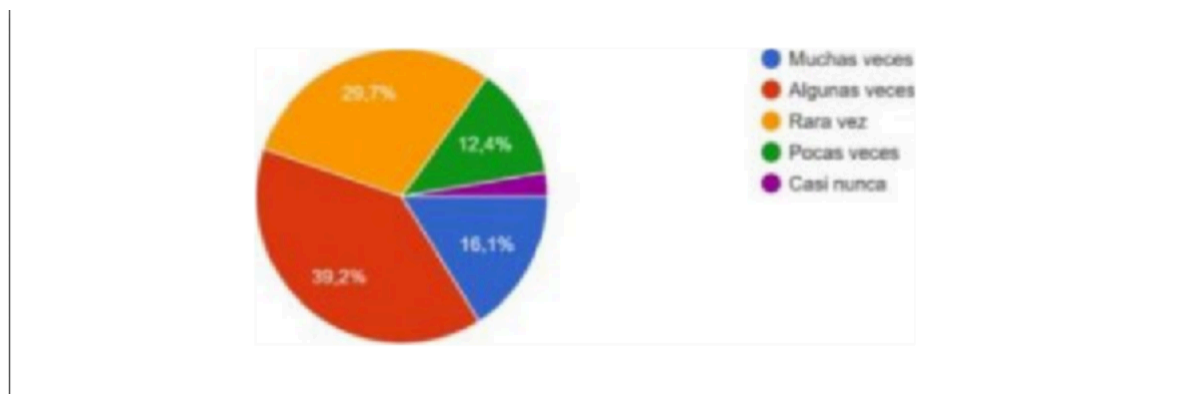
Análisis:

A través de los resultados se muestra que los huéspedes perciben favorablemente el compromiso ecológico del alojamiento durante su permanencia en el alojamiento, la acumulación de respuestas de los huéspedes en las opciones de valoración positiva indica que las prácticas sostenibles implementadas están siendo un poco identificables y generan una apreciación considerable en su experiencia.

Los resultados obtenidos apuntan a que las acciones sostenibles responden a criterios de responsabilidad social y así mismo, contribuyen a consolidar la confianza, satisfacción y percepción de calidad del servicio brindado. Igualmente, la escasa asistencia de valoraciones negativas en las respuestas de la encuesta evidencia que el compromiso ecológico es identificado como un factor que aporta valor a la experiencia de hospedaje y sube la categoría del alojamiento al reconocerse como un establecimiento responsable y derecho a cumplir con las expectativas actuales de la demanda turística.

Figura 15

Satisfacción de los huéspedes con el compromiso ambiental del alojamiento



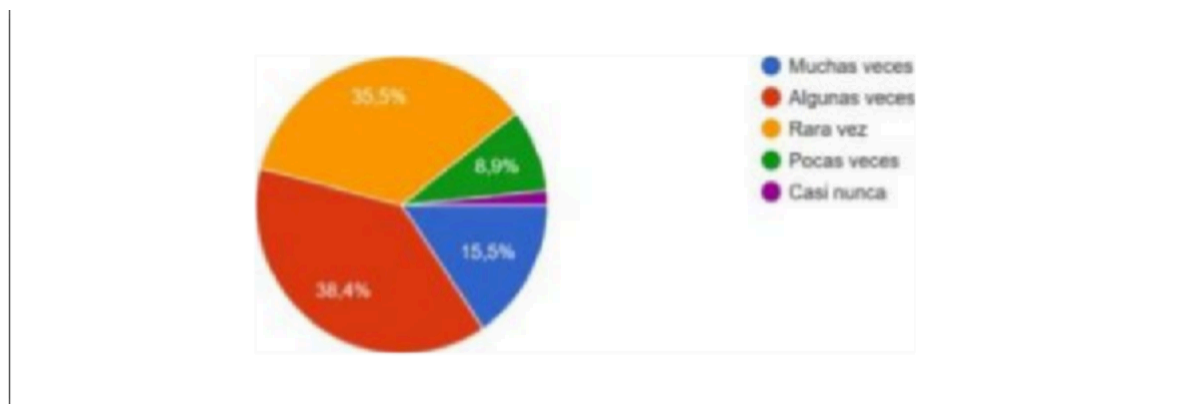
Análisis:

A pesar de que la satisfacción con el compromiso ambiental es predominante y favorable, la existencia de las respuestas intermedias muestra que aún subsiste oportunidad para fortalecer la percepción de las prácticas ecológicas que el alojamiento desarrolla; con el resultado se puede evidenciar que, además de solamente implementar acciones y prácticas sostenibles, es primordial comunicar de un modo más efectivo los beneficios e impactos que estas pueden llegar a generar.

Así, la sostenibilidad será percibida como una política organizacional y como una propiedad tangible que aumente la satisfacción y el valor que el huésped percibe en su experiencia.

Figura 16

Nivel de identificación de las prácticas ecológicas



Análisis:

Los resultados demuestran que la mayoría de los huéspedes encuestados percibe las prácticas sostenibles durante su estancia en el establecimiento, aunque estas no son detectadas constantemente por todos los huéspedes que se instalan. Preponderan las respuestas que indican una percepción ocasional de estas prácticas, mientras que otro grupo de encuestados señala haberlas visto con frecuencia; esto manifiesta que las iniciativas ambientales si están presentes, pero que su visibilidad y efecto en la vivencia del huésped aún son limitados.

Las respuestas que señalan la poca o casi nula percepción plasman la necesidad de incrementar la comunicación y difusión de las acciones sostenibles implementadas, con el propósito de que sean un poco más reconocibles y valoradas por los huéspedes. Finalmente, se puede decir que los resultados evidencian una presencia moderada de prácticas sostenibles, pero con oportunidades de mejora en su promoción.

3.3 Entrevistas

Con el fin de generar observación directa y apropiada para el desarrollo de la investigación, se realizaron entrevistas a los distintos actores implicados que forman parte de los establecimientos objeto de estudio.

La muestra estuvo conformada por 18 participantes, distribuidos de esta manera: 3 personas pertenecientes al área de administración y gerencia, 5 personas del área de bodega y compras y 10 empleados de las diferentes áreas operativas del alojamiento. Las entrevistas se llevaron a cabo en los alojamientos ecológicos: Hostal Casa Cultura, Biohostal Mindo y Mindo Real Lodge; dicha información recolectada constituyó un aporte importante para el análisis e interpretación de los resultados de la investigación.

3.3.1 Formato de las entrevistas

Entrevista semi estructurada, dirigida a los gerentes o administradores

encargados 1.- ¿Qué prácticas ecológicas ha implementado su establecimiento en operaciones diarias? Desde cuándo?

2.- ¿Qué criterios utiliza para realizar la selección de proveedores? localidad, certificaciones, precio, bio - eco. en qué proporción participan?

3.- ¿El establecimiento cuenta con sistemas de ahorro de energía y de agua? ¿Puede especificar cuáles son, en qué áreas o departamentos se aplican?

4.- ¿Cómo miden la efectividad de esos sistemas?

5.- ¿Cuentan con indicadores o tienen metas específicas por cada caso: ejemplo: consumo de agua por huésped:

- 6.- ¿Dan seguimiento sobre indicadores o miden el impacto? ¿Llevan un registro del consumo de agua, luz, residuos? ¿Se proponen acciones de mejora mes a mes? o anuales?
- 7.- ¿Cuentan con alianzas o reciben algún apoyo del GAD, Asociación, ONG o proveedores locales?
- 8.- ¿De qué forma anuncian las prácticas ecológicas a sus huéspedes? ¿Qué resultados han obtenido, consideran que estos criterios incrementan la percepción para diferenciarse entre la competencia?
- 9.- ¿Evalúan la percepción o satisfacción del huésped con respecto a las prácticas ecológicas del alojamiento?
- 10.- ¿El personal de su establecimiento recibe capacitación constante sobre las prácticas ecológicas implementadas en el alojamiento?, se encuentran considerados como involucrados claves en el proceso de gestión ecológica del establecimiento?
- 11.- ¿El establecimiento cuenta con alguna certificación ambiental? o tiene interés en obtenerla? 12.- ¿Evalúan la percepción o nivel de satisfacción del huésped sobre las prácticas de gestión ecológica en el alojamiento? ¿cómo usan esa información?
- 13.- ¿Qué acciones considera son indispensables para fortalecer la sostenibilidad de su establecimiento y la cadena de suministro en los próximos años?
- 14.- ¿Qué barreras o limitaciones han enfrentado en la implementación de prácticas de gestión ecológica en su alojamiento?

3.3.2 Entrevista semi estructurada, dirigida a los de bodega y compras

- 1.- ¿Qué criterios considera para elegir a sus proveedores? precio, disponibilidad, flexibilidad de pago, certificaciones, prácticas ecológicas, ¿locales? ¿Consideran certificaciones ambientales al elegir proveedores? ¿Cuáles son las más importantes que considera?

2.- ¿Adquieren productos sostenibles para las distintas áreas del alojamiento? qué tipos de alimentos, amenities, insumos, mobiliario.

3.- ¿Hacen seguimientos o verificaciones a los proveedores para confirmar que cumplan con las prácticas ecológicas que declaran? ¿Cuenta con alguna política interna o procedimiento documentado para realizar compras verdes? con qué frecuencia? qué evidencian? lo registran? 4.- Consideran que la adquisición de productos sostenibles tiene alguna relación con la satisfacción del huésped o la experiencia turística?

¿Considera que el uso de proveedores locales puede mejorar la sostenibilidad del alojamiento? 5.- ¿Qué acciones piensa usted que podrían facilitar un mayor uso de proveedores sostenibles y locales?

6.- ¿El alojamiento está dispuesto a incrementar la compra de proveedores locales si existieran más de ellos? Identifique las principales barreras que el alojamiento encuentra para incrementar la adquisición de productos ecológicos

3.3.3 Entrevista semi estructurada, dirigida al personal de los alojamientos

1.- ¿Ha recibido capacitación sobre prácticas de la gestión ecológica que tiene el alojamiento? ¿Qué temas incluyeron? con qué frecuencia se realiza?

2.- ¿Tiene ejemplos reales de acciones que hace el alojamiento para ahorrar agua o energía?

¿Participa el alojamiento en separación de residuos y uso de productos bio-eco? ¿Frecuencia de uso de productos sostenibles, o reciclados en el alojamiento?

3.- ¿Qué insumos le brinda el alojamiento para llevar a cabo las prácticas de gestión ecológica en su puesto? ¿considera que son suficientes? o hay algo que se puede mejorar? ¿se siente a gusto usándolos?

4.- ¿Encuentra alguna dificultad al momento de emplear las prácticas ecológicas?

¿tiempo? ¿conocimiento? ¿coordinación, recursos?

5.- ¿Qué cambios o mejoras propondría para fortalecer la sostenibilidad dentro de su

área? 6.- ¿Ha notado satisfacción de los huéspedes frente a las prácticas ecológicas?

7.- ¿En su parecer, las prácticas ecológicas adoptadas son efectivas para reducir el impacto ambiental del alojamiento?

8.- ¿Considera que su participación desde su puesto de trabajo contribuye a la sostenibilidad del alojamiento y la comunidad local?

3.4 Interpretación de las entrevistas

Las siguientes tablas presentan el análisis de las entrevistas realizadas a los actores involucrados en el desarrollo de las actividades turísticas y diarias de un alojamiento, a partir de las respuestas obtenidas se logró identificar categorías que destacan de las preguntas que se hizo e interpretaciones que se relacionan con las prácticas sostenibles, la disponibilidad de recursos, la participación importante del personal y la percepción de la efectividad de las acciones sostenibles implementadas.

Esta interpretación ayuda a comprender el aporte que tiene cada área en el desarrollo de la sostenibilidad dentro de los establecimientos turísticos.

Tabla 3

Categoría e interpretación de entrevista a gerentes o administrativos

Categoría de las preguntas	Interpretación
Implementación de prácticas ecológicas	Se ha implementado ciertas prácticas orientadas a la sostenibilidad ambiental dentro de sus operaciones diarias, entre las acciones más destacadas se encuentra la gestión adecuada de residuos, la reducción de plásticos y el uso eficiente del agua y la energía.
Selección de proveedores	Se prioriza proveedores locales y evalúan criterios como la calidad, sostenibilidad, costo y certificaciones ambientales, con el propósito de garantizar prácticas responsables en la cadena de suministro.
Eficiencia en uso de recursos	Implementan sistemas de ahorro de agua y energía a través del uso de tecnologías eficientes y equipos de bajo consumo, apoyando a una gestión más sostenible de los recursos que el establecimiento posee.
Evaluación de efectividad de las prácticas sostenibles	La efectividad de los sistemas implementados se evalúa a través del monitoreo continuo de su funcionamiento y el análisis por medio de comparación entre los niveles de consumo antes y después de la aplicación de medidas sostenibles.
Indicadores de sostenibilidad	Se emplea indicadores que se relacionan con el consumo de agua y energía por huésped para evaluar su desempeño ambiental y proponer metas de reducción acordes a sus necesidades en operación.

Seguimiento de indicadores ambientales	Mantienen un registro periódico del consumo de agua, energía y generación de residuos para evaluar su desempeño ambiental, la frecuencia del seguimiento se ajusta según la demanda turística, permitiendo implementar acciones de mejora cuando sea necesario.
Apoyo institucional	Se recibe apoyo del GAD parroquial a través de capacitaciones que tienen relación con el medio ambiente y la sostenibilidad; también existe una participación limitada de los proveedores locales en la promoción de prácticas sostenibles.
Comunicación de prácticas sostenibles	Se difunde sus prácticas ecológicas a través de señalética informativa, material colocado en las habitaciones, redes sociales y la orientación que brindan a los huéspedes durante el proceso de ingreso; estas acciones ayudan a diferenciar la oferta turística de cada alojamiento.
Evaluación de la satisfacción del huésped	Se evalúa la percepción de los huéspedes mediante procesos de retroalimentación y encuestas de satisfacción al finalizar la estadía, esta información coopera para identificar las acciones sostenibles más valoradas y aquellas que requieren mejoras para fortalecer su implementación.
Capacitación al personal	El personal es considerado un actor fundamental en la implementación de las prácticas sostenibles, debido a su contacto directo con los huéspedes y su participación en las operaciones diarias; por eso recibe capacitaciones periódicas que fortalecen sus

	conocimientos y apoyan a que se desarrolle la gestión ecológica eficiente.
Interés en certificaciones ambientales	Existe un interés permanente en obtener la certificación ambiental, para esto se promueve la mejora continua mediante la implementación de prácticas sostenibles innovadoras y la consideración de la retroalimentación de los huéspedes como un factor elemental para fortalecer su desempeño ambiental.
Uso de la retroalimentación del huésped	Los establecimientos evalúan la satisfacción de los huéspedes a través de comentarios, retroalimentaciones y cuestionarios aplicados al finalizar la estadía, la información obtenida se usa como base para la toma de decisiones, la mejora diaria de las prácticas sostenibles y el fortalecimiento del posicionamiento como un destino comprometido con la sostenibilidad de cada alojamiento.
Estrategias para fortalecer la sostenibilidad futura	Se considera fundamental el seguir avanzando hacia la obtención de una certificación ambiental, fortalecer la evaluación de la satisfacción de los huéspedes durante todas las etapas de su experiencia y mantener al personal en capacitación continua; también sobresale la importancia de incrementar el apoyo del GAD para consolidar las acciones sostenibles en los próximos años.
Barreras para la implementación de prácticas sostenibles	Se enfrenta limitaciones económicas y un apoyo del GAD insuficiente para la implementación de acciones sostenibles; además, la escasa disponibilidad de proveedores locales con certificación ambiental y la falta de incentivos por parte de las autoridades del lugar que

	dificultan el fortalecimiento de la gestión ecológica.
--	--

Nota: Elaboración propia (2026).

Tabla 4

Categoría e interpretación de entrevista a los de bodega y compras

Categoría de las preguntas	Interpretación
Criterios de selección de proveedores sostenibles	Seleccionan a sus proveedores considerando factores como el precio, calidad, disponibilidad larga del producto, cercanía geográfica y la adopción de prácticas sostenibles. A pesar de que las certificaciones ambientales no constituyen un criterio prioritario por lo de su limitada presencia en el mercado local, se valora la oferta de productos orgánicos y los procesos de producción responsables con el entorno natural.
Adquisición de productos sostenibles	Se incorporan criterios de sostenibilidad en la adquisición de bienes y productos para las distintas áreas operativas. Se priorizan alimentos orgánicos y de temporada, amenities reutilizables o recargables, productos de limpieza no contaminantes y mobiliario hecho con materiales reciclables o de bajo impacto ambiental.

Verificación de criterios sostenibles en proveedores	Se realizan verificaciones informales a sus proveedores para comprobar el cumplimiento de prácticas sostenibles a través de la revisión de los procesos de producción y las características de los productos adquiridos. Así como también durante las compras se evalúa el origen de los productos y las acciones que implementan para su elaboración, de esta manera se garantiza la coherencia con los criterios ambientales puestos.
Relación entre compras sostenibles y satisfacción del huésped	Se considera que la adquisición de productos sostenibles influye directamente en la satisfacción del huésped, ya que son quienes forman parte de su experiencia en su estadía; la calidad y aceptación de productos obtenidos colaboran al bienestar de los huéspedes como también a la coherencia de las prácticas que cada alojamiento dispone. De igual manera, el uso de proveedores locales fortalece la sostenibilidad del alojamiento al promover una cadena de suministro más responsable y cercano al lugar.
Estrategias para fortalecer el uso de proveedores sostenibles y locales	Se evalúa que el fortalecimiento de la comunicación entre alojamientos y proveedores, el aumento de la oferta de proveedores locales sostenibles, el apoyo del GAD y la capacitación constante de los responsables de los establecimientos, son acciones elementales para fomentar una mayor integración de proveedores sostenibles en la cadena de suministro.

Disposición y barreras para la adquisición de productos sostenibles	Cada alojamiento muestra una elevada disposición para aumentar las compras a proveedores locales, debido a los diversos beneficios que estos aportan en cuanto a la frescura y calidad del producto; aun así, existen limitaciones que se relacionan con la escasa disponibilidad de proveedores sostenibles y la falta de certificaciones ambientales, componentes que dificultan la integración más amplia de prácticas de aprovisionamiento sostenible.
---	--

Nota: Elaboración propia (2026).

Tabla 5

Categoría e interpretación de entrevista al personal de los alojamientos

Categoría de las preguntas	Interpretación
Formación ambiental continua	Reciben capacitaciones mensuales sobre prácticas ecológicas, esto refleja que el establecimiento fomenta la formación continua del personal de trabajo para fortalecer la implementación de acciones sostenibles y asegurar que los colaboradores puedan orientar de una manera adecuada a los huéspedes en el cumplimiento de cada práctica sostenible establecida.

Prácticas ecológicas implementadas	Aplican diferentes acciones para reducir el consumo de agua y energía, como la implementación de señalética para incentivar el uso responsable de estos recursos y la colocación de iluminación alimentada por paneles solares; mediante aquello, se optimiza los recursos y se contribuye a disminuir el impacto ambiental a través de esta adopción de tecnologías limpias.
Recursos para la gestión ecológica	Está encargado de proporcionar varios insumos ecológicos enfocados en las diferentes áreas de trabajo, como lo son productos varios además de biodegradables como por ejemplo los dispensadores recargables, bolsas reutilizables y material reciclado. Sin embargo, se evidencia la necesidad de mejorar la disponibilidad diaria de estos recursos y así dar continuidad a las actividades de gestión ecológica.
Limitación en la implementación de acciones sostenibles	Se identifican ciertas limitaciones que se relacionan con el tiempo disponible, la necesidad de capacitación frecuente al personal y la disponibilidad de los insumos brindados. Es decir que, aunque las acciones sostenibles estén incorporadas en las actividades del lugar, existen enfoques que se podrían fortalecer para optimizar su ejecución y continuidad.
Propuestas de mejora para la sostenibilidad	El personal propone aumentar la frecuencia de las capacitaciones, fortalecer el apoyo de las autoridades parroquiales en temas sostenibles y garantizar una provisión constante de insumos ecológicos o sostenibles.

Satisfacción de los huéspedes	Los turistas extranjeros muestran una mayor satisfacción comparado con los nacionales, acciones como la clasificación de residuos, las señaléticas de ahorro de recursos y la información ambiental que distribuye el personal son valoradas de una manera positiva, y así es cómo se logra fortalecer la imagen sostenible que muestra cada lugar.
Efectividad de las prácticas ecológicas	Las acciones y prácticas sostenibles contribuyen a disminuir el impacto ambiental de sus operaciones; a pesar de ello, reconoce que los resultados se denotan parcial y progresivamente, por lo que se evidencia la importancia de mantener un seguimiento continuo y habitual para aumentar y mejorar su efectividad.
Contribución del personal a la sostenibilidad	Se considera que su participación es elemental para la sostenibilidad del establecimiento, ya que, a través de la aplicación diaria de acciones sostenibles y la orientación a los huéspedes sobre el uso responsable de recursos, coopera a la reducción del impacto ambiental. Además, reconocen que las buenas prácticas fortalecen la cultura ambiental y generan beneficios para el alojamiento y para la comunidad local, demostrando una percepción positiva sobre el papel del personal en el desarrollo sostenible.

Nota: Elaboración propia (2026).

Capítulo 4

4.1 Propuesta

La presente propuesta nace bajo la necesidad de reducir las brechas identificadas en puntos esenciales de la investigación, ya que es necesario el fortalecimiento de la gestión interna, además esta propuesta se fundamenta debido a que las brechas identificadas en el análisis de resultados son fundamentales.

Se busca proponer medidas de acción concretas en cinco áreas identificadas:

- (1) Fortalecer los canales de comunicación entre gerencia y huéspedes para alinear la percepción sobre la calidad del servicio.
- (2) Visibilizar las buenas prácticas implementadas en los alojamientos para que sean percibidas y valoradas por los clientes.
- (3) Diseñar un sistema de gestión con indicadores de ejecución y efectividad que facilite el seguimiento y la evaluación de las buenas prácticas.
- (4) Incorporar estrategias de gestión preventiva mediante procedimientos de planificación, monitoreo y control que permitan anticipar posibles inconvenientes antes de que ocurran.
- (5) Establecer un sistema de seguimiento y evaluación de las capacitaciones que permita medir el nivel de aprendizaje, la aplicación de los conocimientos adquiridos y su impacto en el desempeño del personal.

Objetivo de la propuesta

Diseñar un conjunto de acciones concretas para cerrar las brechas identificadas en las dimensiones de gestión de residuos y comunicación ambiental, mediante estrategias puntuales de visibilización, medición y seguimiento.

La investigación adopta una mezcla de enfoques, que combina el método cuantitativo y métodos cualitativos para obtener una comprensión integral del fenómeno estudiado para obtener una comprensión integral del fenómeno en estudio.

El componente cuantitativo se desarrolla mediante el uso de encuestas dirigidas a personas, cuyos resultados permiten medir el grado de percepción con respecto a las prácticas de gestión ecológica utilizadas por los alojamientos turísticos mediante el uso de encuestas dirigidas a pasajero, cuyos resultados permiten la medición del grado de percepción respecto a las prácticas de gestión ecológica utilizadas por los alojamientos turísticos.

Por otra parte, el componente cualitativo incluye el uso de encuestas y entrevistas con administradores y establecimientos turísticos para determinar el grado real de implementación de dichas prácticas.

Como las encuestas y entrevistas con administradores y establecimientos turísticos para determinar el grado real de implementación de dichas prácticas la integración de ambos enfoques permite comparar la información obtenida. Comparar la información obtenida de

la investigación interna con la percepción del cliente, lo que refuerza la credibilidad del análisis.

Tabla 6

Variables de la investigación

Variable	Tipo	Descripción
Gestión ecológica	Independiente	Conjunto de prácticas ambientales implementadas por el alojamiento turístico dentro de su cadena de suministro verde.
Percepción del huésped	Dependiente	Valoración realizada por los huéspedes respecto a la efectividad de las prácticas de gestión ecológica implementadas por el establecimiento.

Nota: Elaboración propia (2026).

Tabla 7

Diferenciación de variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Gestión ecológica	Aprovechamiento sostenible	Uso de productos locales, compras responsables	Entrevista / Observación
Gestión ecológica	Operación eficiente	Ahorro energético, ahorro de agua	Observación
Gestión ecológica	Gestión de residuos	Clasificación, reciclaje, disposición final	Observación

Gestión ecológica	Comunicación ambiental	Señalización , campañas, información al huésped	Observación
Gestión ecológica	Relación con proveedores	Compras sostenibles , proveedor es locales	Entrevista
Percepción del huésped	Satisfacción ambiental	Valoración general	Encuesta
Percepción del huésped	Identificación de prácticas	Reconocimiento de acciones ambientales	Encuesta

Nota: Elaboración propia (2026).

4.2 Escala de Likert

Para las evaluación y medición de la percepción del huésped se empleó el uso y aplicación de la escala tipo Likert, ya que al contar con una medición de cinco niveles combinada con los instrumentos aplicados, permitió determinar el grado de acuerdo o valoración que los participantes consideraron prudente para su selección.

El uso de esta escala facilitó el análisis estadístico descriptivo mediante el cual se realizó un cálculo de promedios de dimensiones permitiendo comparar los resultados obtenidos entre la implementación interna y la percepción del huésped.

Tabla 8*Medición de Likert*

Valor interpretativo	
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Nota: Elaboración propia con base en la escala de Likert (1932).

4.3 Criterios de selección de la matriz

Debido a que se optó por la aplicación de la escala de Likert en los instrumentos de recolección de datos se definió qué tipo de preguntas de diferente naturaleza eran las correctas para lograr el entendimiento metodológico según los criterios pertinentes de la investigación, así se seleccionaron únicamente aquellos ítems que permitan realizar un análisis comparativo correcto.

Tabla 9

Selección de la matriz

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Preguntas relacionadas con la gestión ecológica	Datos sociodemográficos.
Ítems vinculados con los objetivos específicos.	Preguntas administrativas
Respuestas cuantificables mediante escala Likert.	Preguntas abiertas destinadas al análisis cualitativo.
Información comparable entre encuesta y entrevista	Preguntas sin relación con la cadena de suministro verde.

Nota: Elaboración propia (2026).

La información obtenida de los instrumentos de investigación fue sometida por un proceso de selección y análisis comparativo con el único propósito de identificar el nivel de correspondencia e implementación de las prácticas relacionadas a la gestión ecológica además de enfocarse en la percepción del huésped sobre la efectividad.

Figura 17*Proceso metodológico*

Nota: Elaboración propia con base a la metodología de la investigación.

4.4 Justificación de matriz comparativa

Para la selección de la matriz comparativa se constituyó una herramienta principal de análisis en la investigación es así que gracias a esta se permite contrastar el nivel de implementación de las prácticas de gestión ecológica conjuntamente con la percepción generada en los huéspedes.

Además, se facilitó la identificación de coincidencias y diferencias entre ambas perspectivas permitiendo determinar aquellas dimensiones que necesitan formar parte del proceso de fortalecimiento siendo así que la matriz se da como una herramienta útil para la toma de

decisiones permitiendo establecer una prioridad en base a la magnitud de las brechas identificadas y las cuales necesitan una pronta respuesta.

4.5 Proceso de cálculo de matriz

Debido a la necesidad de respaldar los datos obtenidos tanto de encuestas como de entrevista se realizó un cálculo promedio con el cual se acoplaron diversos resultados necesarios para realizar la comparación de información de la matriz permitiendo así llegar a un resultado más fácil y práctico.

Tabla 10

Cálculo de percepciones Alojamientos

Respuestas	Frecuencia
5	0
4	16
3	0
2	2
1	0
Total, Entrevistados	18

$$(4 \cdot 16) + (2 \cdot 2)$$

$$64 + 4$$

$$68 / 18 = 3.8 \text{ (Calificación promedio de entrevistados)}$$

Nota: Elaboración propia.

Tabla 11*Cálculo de percepción de Huésped*

Respuestas	Frecuencia
5	57
4	153
3	115
2	38
1	19
Total, Encuestados	382

$$(5 \cdot 57) + (4 \cdot 153) + (3 \cdot 115) + (2 \cdot 38) + (1 \cdot 19) = 285 + 612 + 345 + 76 + 19$$

$$1337 / 382 = 3.5 \text{ (Calificación promedio de encuestados)}$$

Nota: Elaboración propia.

Tabla 12*Matriz de percepción*

Matriz comparativa entre implementación y percepción					
Dimensión	Percepción de alojamientos	Percepción del huésped	Brecha	Nivel de brecha	Interpretación

Aprovechamiento sostenible	3.8	3.5	-0.3	Media	Existen acciones sostenibles implementadas; sin embargo, los huéspedes no perciben completamente el uso de productos locales y responsables.
Operación eficiente	3.4	3.2	-0.2	Baja	Existe coherencia entre la implementación y la percepción; se recomienda fortalecer la comunicación de las acciones ejecutadas.
Gestión de residuos	3.4	3.0	-0.4	Alta	La separación y disposición de residuos no resulta suficientemente visible para el huésped, generando una percepción inferior a la implementación real.

Comunicación ambiental	3.5	3.1	-0.4	Alta	Las estrategias de comunicación ambiental requieren fortalecimiento para incrementar la participación y conocimiento del visitante.
------------------------	-----	-----	------	------	---

Nota: Elaboración propia (2026).

Tabla 13

Rango de interpretación

Diferencia	Interpretación
0.00 a -0.10	Mínima
-0.11 a -0.25	Brecha Baja
-0.26 a -0.40	Brecha Moderada
Mayor a -0.40	Brecha alta

Nota: Elaboración propia (2026).

4.6 Comparación de resultados

Los resultados obtenidos logran evidenciar que los diferentes establecimientos turísticos pertenecientes a Mindo muestran un nivel aceptable en cuanto a la implementación de prácticas de gestión ecológica las cuales pueden alcanzar valores promedio por arriba de los 3 puntos de aceptación para las dimensiones analizadas.

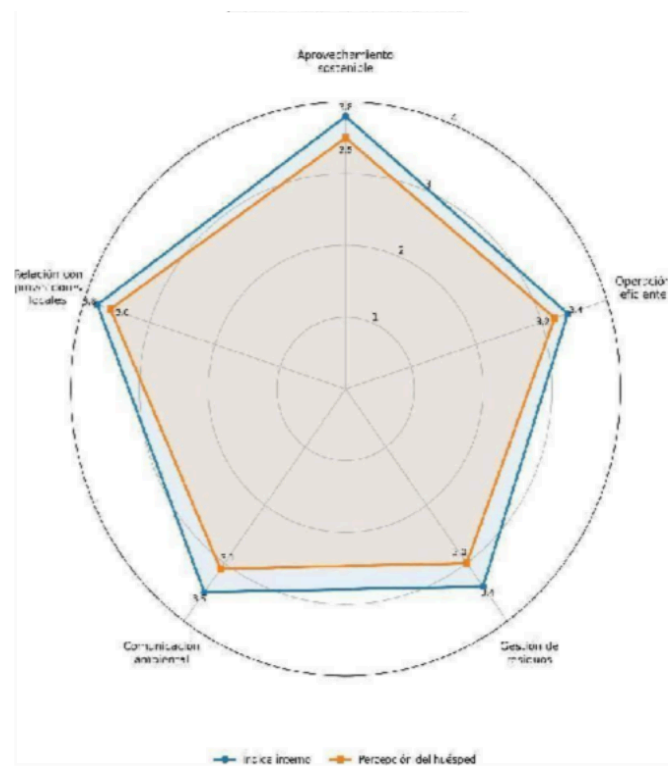
Es así que bajo la percepción de los huéspedes resulta ser ligeramente inferior en todas las brechas detectadas, lo cual lo único que demuestras es que si existe una diferencia entre la gestión realizada por parte de los alojamientos y la experiencia percibida de los visitantes.

Dentro de las diferencias más representativas se aprecia que las dimensiones de gestión de residuos y la comunicación ambiental cuentan con una diferencia de -0.4 puntos de diferencia.

Este resultado sugiere que estas acciones tienen un rango de desarrollo por parte de los establecimientos los cuales no siempre muestran resultados visibles para el huésped promedio. Interpretación con Diagrama radiales

Con el fin de facilitar una interpretación directa de los resultados obtenidos, se realizó una muestra gráfica la cual se elaboró en forma de un diagrama radial ya que esta figura nos permitirá representar de manera simultánea las diferentes dimensiones dentro de una sola figura.

Figura 18
Diagrama radial comparativo: implementación Vs. Percepción por dimensión



Nota: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas

Interpretación de resultados

Los resultados que se obtuvieron a través de la recolección de datos aplicadas en los alojamientos turísticos, indicaron que, si existe un nivel aceptable en cuanto a la implementación de las prácticas ecológicas, sin embargo, estas no siempre se logran apreciar de la misma manera tanto por parte del personal como por parte de los huéspedes, llegando a la conclusión de que si existen brechas entre la implementación y su reconocimiento.

Las mayores brechas están enfocadas en las dimensiones como son el manejo de residuos y conservación ambiental (-0,4) este nivel lo que sugiere es que, aunque existen acciones de respaldo, estas no son suficientemente visibles para los visitantes llegando a ser un problema mayor. Es así que un indicador de la efectividad de las prácticas sostenibles depende no solo de su aplicación, sino también de la forma en que son comunicadas durante la experiencia del huésped.

En contraste, la dimensión de relación con el entorno y los proveedores locales presenta la menor brecha (-0,2), evidenciando una mayor correspondencia entre la implementación y la percepción de los huéspedes. Esto sugiere que las acciones vinculadas al fortalecimiento de la economía local son las mejor valoradas y más fácilmente identificadas por los visitantes.

En conjunto, los resultados muestran la necesidad de fortalecer la comunicación de las prácticas sostenibles para mejorar su visibilidad y reducir las diferencias entre lo que los establecimientos implementan y lo que los huéspedes perciben.

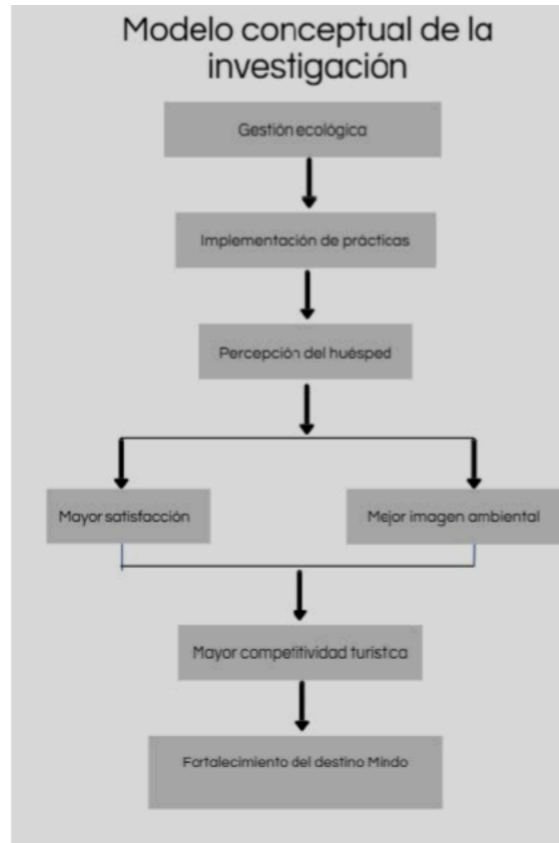
Percepción de los huéspedes sobre la imagen del establecimiento

La percepción del huésped constituye uno de los principales factores que afectan la imagen corporativa de un establecimiento turístico es así que debido a que un visitante identifica las prácticas responsables relacionadas al cuidado del medio ambiente genera una percepción favorable en cuanto al compromiso con la sostenibilidad por parte del establecimiento

Es así que se considera que la percepción afecta directamente a las variables fijas como lo son:

- Satisfacción del huésped
- Intención de regresar
- Recomendación del establecimiento
- Opiniones públicas digitales
- Reputación ambiental

Es debido a esto que por lo contrario cuando se generan acciones implementadas que no son visibles para un cliente el impacto suele ser negativo.

Figura 19*Estructura de la investigación*

Nota: Elaboración propia con base a la estructura metodológica de la investigación

4.7 Propuesta de mejora

En base a las brechas identificadas se estructuró una propuesta de mejora dentro de la cual se tomó en consideración dos criterios principales para su análisis uno de ellos es el Impacto esperado mientras que el otro es la Factibilidad de implementación.

Es así que priorizando permite orientar los recursos disponibles hacia aquellas acciones con mayor capacidad para mejorar la percepción del huésped además de fortalecer la sostenibilidad del establecimiento.

Tabla 14*Propuesta de mejora priorizada por dimensión*

	Dimensión	Acción propuesta	Responsable	Tiempo	Impacto esperado
Alta	Gestión de residuos	Implementar estaciones de reciclaje visibles y señalización ambiental	Administrador	1 a 3 meses	Incremento inmediato de la percepción ambiental
Alta	Comunicación ambiental	Colocar información ecológica en habitaciones, recepción y medios digitales	Marketing / Administración	1 a 2 meses	Mayor conocimiento y participación del huésped

Media	Aprovechamiento sostenible	Informar el uso de productos locales mediante señalética y menús	Administración	3 meses	Fortalecimiento de la identidad local
Media	Relación con proveedores	Desarrollar alianzas visibles con productores de la zona	Gerencia	3 a 6 meses	Mejora de la percepción de sostenibilidad
Baja	Operación eficiente	Difundir certificaciones y reconocimientos ambientales	Gerencia	6 meses	Refuerzo de la credibilidad institucional

Nota: Elaboración propia (2026).

Tras este análisis realizado con el fin de mejorar y dar solución a las brechas identificadas se consideró que es pertinente realizar los cambios mencionados, esto con el fin de mejorar y dar soporte a las falencias mismas llegando a determinar que es necesario contar con un cronograma de ejecución y aplicación.

Tabla 15*Cronograma estimado*

Actividades	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
Diseño de señaléticas ambientales	✓					
Instalación de puestos de reciclaje	✓	✓				
Elaboración de material informativo		✓	✓			
Capacitación del personal		✓	✓			
Elaboración de campañas de sensibilización			✓	✓		
Evaluación de resultados					✓	✓

Nota: Elaboración propia (2026).

4.8 Evaluación de la propuesta de mejora

Con la finalidad de garantizar la sostenibilidad adecuada en las acciones planteadas se realizó un sistema de seguimiento basado en los indicadores de desempeño generales lo cuales permiten evaluar periódicamente la efectividad en cuanto a la implementación de las estrategias de mejora.

Esta evaluación se desarrollará semestralmente utilizando los mismos instrumentos empleados en la investigación ya que de esta forma se realizará una comparación de resultados obtenidos tras la ejecución de las acciones correctivas.

Permitiendo así que se establezca un ciclo de autoanálisis que fortalezca las acciones de gestión ambiental en los establecimientos turísticos consolidados por parte de las organizaciones.

Tabla 16

Indicador de seguimiento

Objetivo	Indicador	Método de medición	Frecuencia
Mejorar la percepción del huésped	Nivel de satisfacción ambiental	Encuesta	Semestral
Incrementar la visibilidad de las prácticas ecológicas	Huéspedes que identifican acciones ambientales	Encuesta	Semestral
Reducir las brechas identificadas	Diferencia entre índice interno y percepción	Matriz comparativa	Semestral
Fortalecer la gestión de residuos	Cumplimiento de protocolos ambientales	Lista de verificación	Semestral

Mejorar la comunicación ambiental	Materiales informativos implementados	Observación	Semestral
-----------------------------------	---------------------------------------	-------------	-----------

Nota: Elaboración propia (2026).

4.9 Beneficios esperados

Con la implementación de las propuestas de sostenibilidad en los alojamientos turísticos de Mindo se logrará generar resultados positivos esperados tanto para establecimiento como destinos turísticos, además se espera que se genere una reducción significativa en cuanto al impacto que se genera por actividades operativas siendo así un punto clave la optimización del uso de recursos sin afectar los programas de conservación del entorno.

Desde el punto de vista económico la aplicación de las estrategias propuestas se espera un incremento en la competitividad de los alojamientos al ofrecer servicios enfocados en las tendencias reales permitiendo realizar una fidelización por parte de los clientes generando un mayor crecimiento, reconocimiento y sostenibilidad empresarial a mediano y largo plazo.

Dando como resultado de esta nueva estructuración de respuesta podemos decir sin duda alguna que se realizará un soporte y aumento en los diferentes ámbitos tanto el económico, ambiental y social permitiendo obtener beneficios en todo el ámbito del turismo sostenible.

4.10 Normativa Smart Voyager

Esta normativa gracias a su estructura formada con 13 principios servirá como una respuesta a las necesidades primarias y secundarias encontradas en la investigación con respecto a las brechas y la necesidad de solventar sus limitaciones.

Tabla 17*Puntos principales de corrección Normativa Smart Voyager*

Puntos de acción de mejora
Gestión Ambiental y Conservación Esta promueve una mayor atención y protección de los ecosistemas tanto en su uso eficiente como en la reducción de impactos en el ambiente tras las actividades turísticas implementadas.
Manejo responsable de residuos e insumos Esta acción promueve el uso eficiente del agua, la energía y otros recursos, además de apoyar la correcta gestión, reducción, reutilización y reciclaje de los residuos generados por las operaciones turísticas en general.
Responsabilidad social y bienestar personal Esta garantiza condiciones laborales justas además de capacitaciones correctas y continuas a todo el personal colaborador de los negocios locales beneficiando a la comunidad.
Calidad Monitoreo y mejora continua Busca ofrecer unos correctos servicios seguros de calidad promoviendo a los turistas a que participen en actividades responsables durante su estancia.
Planificación, monitoreo y mejora continua Esta exige a las empresas establecer políticas, procedimientos e indicadores de mecanismos de seguimiento que permitan evaluar todo el cumplimiento de las prácticas y mejora continua.

Nota: Elaboración propia con base en la Normativa Smart Voyager.

Estos 5 puntos servirán como principio para contrarrestar las brechas identificadas dentro de la investigación y al ser una certificación manual guiará con mayor exactitud a evaluar y solventar las necesidades que necesitan una atención urgente como las que necesitan solo modificaciones leves de sostenibilidad en los establecimientos de alojamiento turístico.

Conclusiones

Como parte final del proyecto y tras realizar una investigación completa del tema con estudio tanto teórico como de campo se logró identificar brechas latentes dentro del sistema de organización de los alojamientos en la zona de Mindo por lo cual se considera pertinente mencionar que es importante tener en cuenta los siguientes puntos.

- Se identificó que existe una diferencia entre la percepción de los gerentes y la percepción de los huéspedes lo cual con respecto a la implementación de las prácticas de la gestión ecológica es evidente que se necesita implementar acciones de mejora las cuales sean comunicadas de manera clara y efectiva.
- Los alojamientos si bien implementan diversas prácticas de gestión ecológicas estas aun así presentan debilidades en el seguimiento y evaluación de su desempeño esto debido a la ausencia de indicadores o un correcto monitoreo que explique el proceso de mejora además de su medición.
- La propuesta de medidas de acción basada en los principios constituye una variable para el fortalecimiento de la gestión ambiental atacando las brechas identificadas ayudando a la mejora de la percepción de los huéspedes y promover la cultura de sostenibilidad orientada a la mejora continua.

Recomendaciones

Tras analizar todo el trabajo realizado y entender cuáles son las problemáticas, se pudo entender que es necesario contrarrestar puntos importantes que reflejaran una ayuda en cuanto al cumplimiento de objetivos propuestos por lo cual se recomienda.

- Implementar estrategias de comunicación ambiental que permitan informar a los huéspedes sobre las prácticas sostenibles desarrolladas por los alojamientos utilizando señaléticas, material informativo y canales digitales de difusión para mejorar su percepción.
- Establecer sistemas seguimiento y evaluación según indicadores de desempeño medibles, de esta forma se podrá contar con una medición de efectividad periódica en cuanto a la ejecución de las prácticas de gestión ecológica facilitando la toma de decisiones.
- Promover la adopción de lineamientos bajo la norma Smart Voyager mediante programas de capacitación y planificación ambiental ayudando al fortalecimiento de la gestión en los alojamientos permitiendo así aumentar su competitividad del destino turístico.

Bibliografía

- Aguilar Sánchez, J. de D., Vargas Campos, W. O., Delgado Requejo, Y., Terán Leiva, S. J., & Guevara Bustamante, J. F. (2024). Estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro de hoteles en Chota, 2020. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(5), 1458–1476. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2698>
- Alomoto, N., Acuña, C., Salvador, M., Ortiz, J., & Ruiz-Torres, A. J. (2014). La gestión de la cadena de suministro en Ecuador: Caso de las PyMEs. *Formación Gerencial*, 13(2), 170–197. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7193417.pdf>
- Arias, J. L. (2022). *Tipos, alcances y diseños de investigación*. Universidad de Guanajuato. <https://blogs.ugto.mx/mdued/wp-content/uploads/sites/66/2022/10/Tipos-alcances-y-disenos-de-investigacion-paginas-66-79.pdf>
- Congreso Nacional del Ecuador. (2004). *Codificación de la Ley de Gestión Ambiental (Codificación 2004-019)*. <https://www.oas.org/dsd/EnvironmentLaw/Serviciosambientales/Ecuador/Leydegestionambiental.pdf>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2010). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización*. Registro Oficial Suplemento No. 303. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf
- Berrazueta, L. (2024, 30 de julio). *Proyecto EcoAdvance*. Ecuador Circular. <https://ecuadorcircular.org/economia-circular-y-compra-publica-sostenible/>
- Bertalanffy, L. von. (1968). *Teoría general de los sistemas: Fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. Fondo de Cultura Económica. <https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/Teoria-Gen-eral-de-los-Sistemas.pdf>
- Calvache Mogro, A. J., Jácome Villacrés, L. V., & Gallardo Dueñas, D. P. (2015). Los impactos generados por el turismo en la parroquia Mindo, cantón San Miguel de los Bancos, provincia de Pichincha, Ecuador. *Revista Científica Sinapsis*, 2(7). <https://doi.org/10.37117/s.v2i7.65>
- Cantú-Martínez, P. C. (2025). Evaluación de impacto ambiental: clave para la sustentabilidad. *Revista CienciaUANL*, 28(134), 68–79. <https://cienciauanl.uanl.mx/ojs/index.php/revista/article/view/516>

- Castellucci, D. I. (2011). *Sistemas de calidad en turismo: Posibilidades, condicionantes y restricciones de su implementación en Mar del Plata*. Universidad Nacional de Mar del Plata. https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1330/1/castellucci_di.pdf
- Cordero, M., & Gutiérrez, H. (2025, 25 de noviembre). *Análisis de las diferentes teorías sobre sistema turístico* [Trabajo académico, Universidad Nacional Experimental de Guayana]. Studocu. <https://www.studocu.com/latam/document/universidad-nacional-experimental-de-guayana/sistema-turistico/analisis-de-teorias-del-sistema-turistico-gestion-de-alojamiento-turistico/153882841>
- Corral, D. (2025, 23 de diciembre). *Turismo sostenible: qué es, por qué importa y cómo puede transformar el planeta*. BBVA. <https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/que-es-el-turismo-sostenible/>
- Zamora Cusme, Y. A. (2022). La pertenencia hotelera desde el turismo sostenible en Bahía de Caráquez. *ULEAM Bahía Magazine*, 3(5), 46–58. https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/uleam_bahia_magazine/article/view/216
- Duarte, D. D. (2024). La encuesta como instrumento de recolección de datos, confiabilidad y validez en investigación científica. *Revista Científica de Educación Tributaria, Contabilidad y Administración*. <https://www.educaciontributaria.com.py/revista/index.php/rcetca/article/view/70>
- Estrada Ramírez, L. J., Viveros Moreno, P., Vanoye Eligio, M., Gómez Camal, M. del C., Luna Medina, F. A., & Martín Canché, B. del R. (2025). La sustentabilidad en el sector hotelero de Escárcega, Campeche, México. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(3), 11106–11119. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i3.18877
- Fernández, G., & Guzmán, A. (2004). La gestión ambiental en alojamientos turísticos: Un desafío para la sustentabilidad y competitividad del sector. *Gestión y Ambiente*, 7(2), 23–36. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10233478>
- Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Mindo. (s. f.). *Datos generales*. <https://mindo.gob.ec/pichincha/datos-generales/>
- Guadamud Macías, D. K. (2025). *Requerimientos de instalaciones eco-friendly en el establecimiento turístico Centro Cultural Mushily de la comunidad Chiguilpe de Santo Domingo de los Tsáchilas* [Trabajo de grado, Universidad Técnica del Norte]. Repositorio Digital Universidad Técnica del Norte. <https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/17999/2/02%20TUR%20336%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>

- Guerrero Luzuriaga, A. del C., & García Ancira, C. (2024). Evaluación de confiabilidad y validez del cuestionario que mide el nivel de satisfacción: Hacia un modelo predictivo efectivo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(1), 9991–10009. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.10313
- Amoozad Mahdiraji, H., Arabzadeh, M., & Ghaffari, R. (2012). Supply chain quality management. *Management Science Letters*, 2(7), 2463–2472. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2012.07.020>
- Blanco-Moreno, S., Aydemir-Dev, M. A., Santos, C. R., & Bayram-Arılı, N. (2025). Emerging sustainability themes in the hospitality sector: A bibliometric analysis. *European Research on Management and Business Economics*, 31(1), 100272. <https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2025.100272>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2008). *San Miguel de los Bancos*.
https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Fasciculos_Censales/Fasc_Cantonaes/Pichincha/Fasciculo_San_Miguel_de_Los_Bancos.pdf
- Unifikas. (2023, 6 de febrero). ¿Qué son las normas ISO? <https://www.unifikas.com/es/noticias/que-son-las-normas-iso>
- Universidad Abierta y a Distancia de México. (s. f.). *Fundamentos de investigación. Unidad 4. El diseño de investigación*.
https://dmd.unadmexico.mx/contenidos/DCEIT/Compartidas/FIN/U4/descargables/FIN_%20U4_Contenido.pdf
- Jara Velásquez, J. D. (2013). *Implementación de buenas prácticas de turismo sostenible en el Lodge Ipanlo, comunidad Pavacachi, cantón Arajuno, provincia de Pastaza - Programa Rainforest Alliance* [Trabajo de titulación, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. Repositorio Institucional ESPOCH.
<https://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/2389/1/23T0349.pdf>
- López, P. L. (2004). Población, muestra y muestreo. *Punto Cero*, 9(8), 69–74.
<https://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>
- Martínez, E. R. (2010). *Elaboración de un sistema de gestión ambiental (SGA) para el Taller de Facilidades de Superficie de la Gerencia de Exploración y Producción en Lago Agrio* [Trabajo de titulación, Universidad Internacional SEK]. Repositorio Digital Universidad Internacional SEK.
<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/96/1/SISTEMA%20DE%20GESTION%20AMBIENTAL.pdf>

- Quiroga Martínez, R. (2009). *Guía metodológica para desarrollar indicadores ambientales y de desarrollo sostenible en países de América Latina y el Caribe*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
https://www.cepal.org/sites/default/files/courses/files/8_manual-61-cepal_formatoseri_e_color.pdf
- Ministerio de Turismo. (22 de enero de 2015). REGLAMENTO GENERAL A LA LEY DE TURISMO. En L. G. Borbúa, REGLAMENTO GENERAL A LA LEY DE TURISMO (pág. 30). Quito. Obtenido de REGLAMENTO GENERAL A LA LEY DE TURISMO: <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-09/4.REGLAMENTO-TURISMO-2015.pdf>
- Monje Álvarez, C. A. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: Guía didáctica*. Universidad Surcolombiana, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas.
<https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Pincay Morán, B. C. (2013). *Propuesta para la creación de una guía ambiental dirigida a los establecimientos hoteleros* [Tesis de grado, Escuela Superior Politécnica del Litoral]. DSpace ESPOL.
<https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/30210>
- Muller. (14 de junio de 2019). Enfoques para el abastecimiento responsable en las cadenas de suministro de minerales. Obtenido de Enfoques para el abastecimiento responsable en las cadenas de suministro de minerales:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S092134491930103X?via%3Dihub>
- ONU Turismo. (2024). *Mindo, Ecuador*. Best Tourism Villages. <https://tourism-villages.unwto.org/es/villages/mindo-ecuador/>
- Morán Pacheco, J. A., & Ramos Morán, V. C. (2018). *El checklist como herramienta del sistema de gestión de calidad y la competitividad en la operadora de transporte terrestre urbano del cantón Milagro* [Trabajo de titulación, Universidad Estatal de Milagro]. Repositorio de la Universidad Estatal de Milagro.
<https://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4023>
- Perez Rodriguez, S. J. (2015). *Proyecto de factibilidad para la creación de una hostería ecológica en Mindo, que mantenga el ecosistema e incremente el ecoturismo en el sector* [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Equinoccial]. Repositorio Institucional UTE. <https://hdl.handle.net/20.500.13066/17181>
- Rodríguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (82), 179–200. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Popşa, R. E. (2023). Importance of sustainability in the hotel industry. *Expert Journal of Business and Management*, 11(2), 183–188. <https://business.expertjournals.com/23446781-1116/>

- Rodrigues Soares, J. R., Barreto Lopes, A., & Solla Santos, X. (2023). Formación en turismo: Un enfoque ético, sostenible y consciente. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 11(2), 131–140. <https://doi.org/10.26423/rcpi.v11i2.722>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2008). *Metodología de la investigación* (4.ª ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Santamaría Freire, E. J., López Pérez, S. de los A., Miranda López, R. F., & López Pérez, E. V. (2020). Cadena de suministro en servicios turísticos en Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(91), 869–884. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i91.33171>
- Silva, A. J. (2021). *Desarrollo de la perspectiva teórica y alcance de la investigación*. Universidad Estatal de Milagro. https://sga.unemi.edu.ec/media/archivocompendio/2021/08/12/archivocompendio_202181223225.pdf
- Sotelo Asef, J. G., Sosa Álvarez, M. C., & Carreón Gallegos, E. (2021). *Medición de la calidad bajo los estándares de la ISO 9001: Validación de instrumentos de acuerdo con la norma ISO 9001:2015*. Pearson Educación de México. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7082671>
- Suárez, I., Varguillas, C., & Roncero, C. (2022). *Técnicas e instrumentos de investigación: Diseño y validación desde la perspectiva cuantitativa*. https://escuelaesam.pe/biblioteca/assets/uploads/libro_689f6e5a55e3c.pdf
- UNIR. (2025, 9 de enero). *El turismo sostenible en Ecuador como pilar del crecimiento*. <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/turismo-sostenible/>
- D'Angelo Gagneten, M. E., Durán, A., García, M. D., López Calderón, A., Passalía, C., Regaldo, L., Reno, U., Scaravino, C. A., & Vidal, E. (2022). *Gestión ambiental: Introducción a sus instrumentos y fundamentos*. Ediciones UNL. <https://hdl.handle.net/11185/6604>
- Ministerio de Electricidad y Energía Renovable. (2016). *Guía práctica para el uso eficiente de la energía eléctrica en el Ecuador*. <https://biblioteca.olade.org/opac-tmpl/Documentos/cg01044.pdf>