



**Departamento de Ciencias Económicas,
Administrativas y del Comercio
Carrera de Turismo**

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

Autores:

Calpa Delgado Marcela Yamilé

Rodríguez Chávez Sebastián Mijael

Tutora

Mgtr. Maritza Escobar

Sangolquí 2026



Índice

Justificación	3
Planteamiento del problema	4
Objetivos	5
Capítulo 1 Marco Teórico	6
Teoría general de los Sistemas	7
Teoría de la Cadena de Suministro Verde (GSCM)	8
Capítulo 1 Marco Referencial-Legal	9
Capítulo 2 Metodología de la investigación	10
Capítulo 2 Marco Metodológico	11
Capítulo 2 Métodos Técnicos	12
Capítulo 2 Técnicas e instrumentos	13
Capítulo 3 Resultados	14
Propuesta	15
Variables	18
Matriz de percepción	19
Propuesta de mejora	20
Conclusiones	21
Recomendaciones	22

Justificación

La investigación se justifica por la escasa información sobre la percepción de los huéspedes respecto a la efectividad de las buenas prácticas ecológicas en los alojamientos turísticos de Mindo, lo que limita la evaluación de la sostenibilidad y la implementación de mejoras.

Sus resultados aportarán conocimiento académico, servirán de base para futuras investigaciones y proporcionarán información útil para gestores, autoridades y empresas, fortaleciendo la toma de decisiones, la competitividad del destino y la conservación ambiental.



No mide la
percepción de los
huéspedes sobre su
efectividad

Es un destino
turístico
consolidado con
alta afluencia de
visitantes



No dispone de
indicadores ni
información
sistematizada

Planteamiento del Problema



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

1. Fundamentar teóricamente los conceptos de gestión ecológica, cadena de suministro y percepción del huésped en el contexto de los alojamientos turísticos sostenibles
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.
3. Interpretar los resultados obtenidos identificando fortalezas y vulnerabilidades en la gestión ecológica de los alojamientos turísticos de Mindo.





Capítulo I

Marco teórico

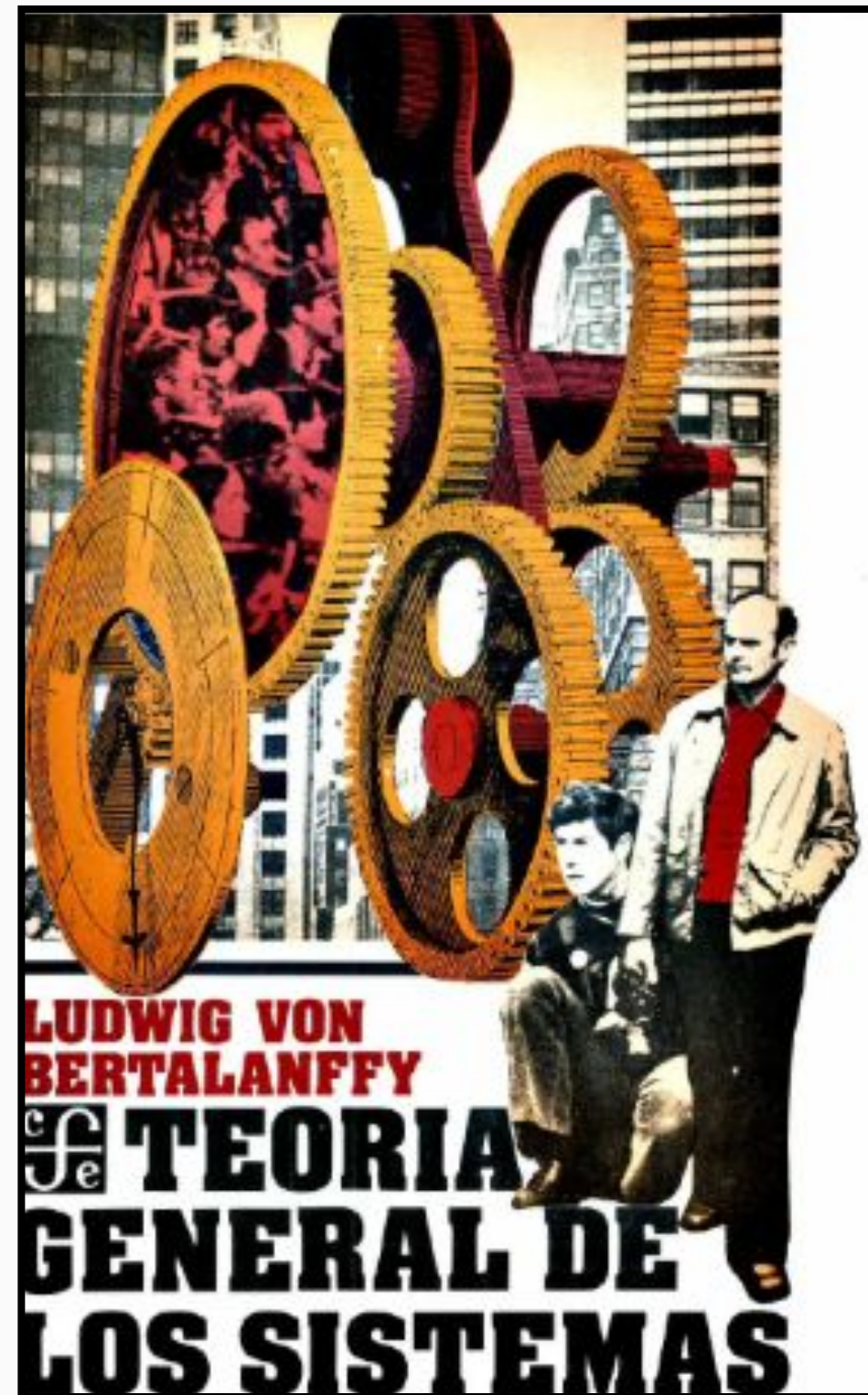




Teoría general de los Sistemas

Un conjunto de elementos interrelacionados que funcionan de manera integrada.

Analiza la gestión ecológica es parte de un sistema integrado en el que proveedores, operaciones internas y servicios al huésped relacionados



Ludwing Von Bertalanffy

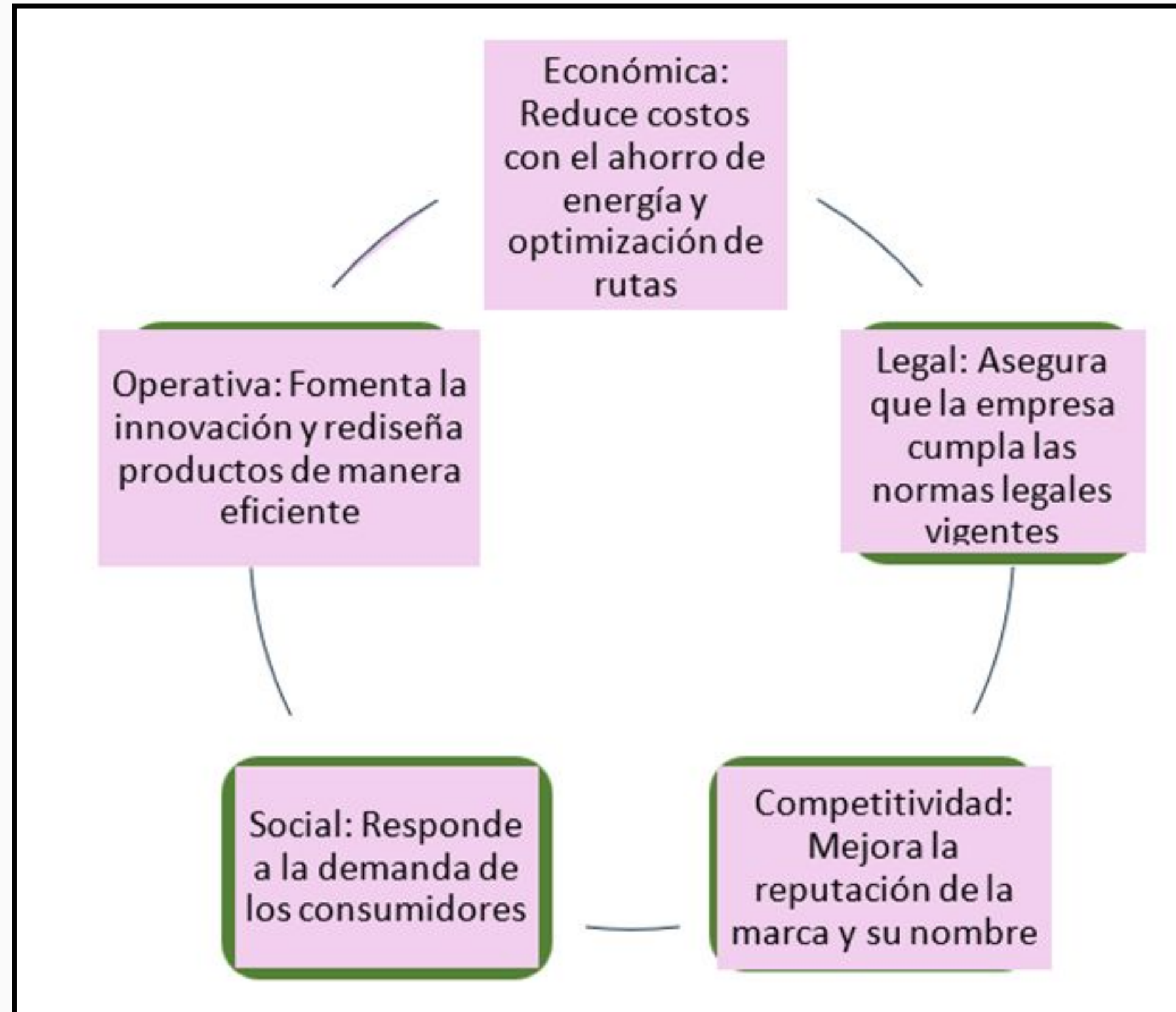
Busca relación entre las prácticas ecológicas, los proveedores, el personal y la experiencia del huésped

Busca la percepción del huésped sobre la efectividad de las prácticas





Teoría de la Cadena de Suministro Verde (GSCM)



Marco Referencial

El marco referencial indicará los estudios previos que se realizaron y recopilaron información necesaria para el desarrollo de un tema

Investigaciones estudiadas

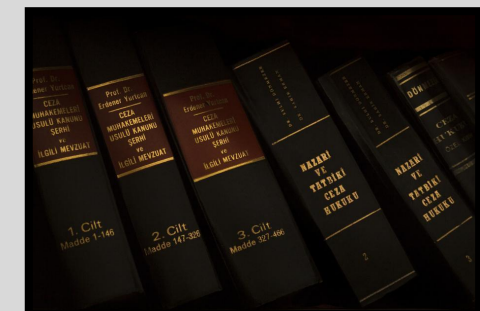
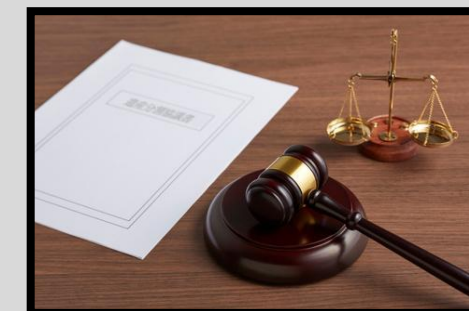
- La sostenibilidad percibida mejora la lealtad de los huéspedes en el sector hotelero (Hyun, 2018).
- Impacto de las prácticas ecológicas en la satisfacción de los huéspedes de hotel: El papel de los motivos percibidos, los atributos y los resultados del servicio (Zareh, 2023).
- La gestión responsable 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 (Chacón Vargas, 2019).



Marco legal

Normativa vigente

- Ley de Turismo (Art. 2, Art 3, Art 6, Art 45)
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD Art.64 Lit D, Lit I)
- Código Orgánico del Ambiente (COA Art.1, Art 2, Art.3)





Capítulo II

Metodología de la investigación



Marco Metodológico

Diseño de la investigación

No experimental

Corte transversal

Tipo de investigación

Descriptiva

Explicativa

Alcance

La investigación presenta un alcance descriptivo y correlacional.

El alcance correlacional permitió analizar las variables y determina una asociación entre las prácticas ecológicas y la percepción de los visitantes,

El alcance descriptivo identifica las prácticas ecológicas implementadas segun la percepción de los huéspedes sobre su efectividad.



Marco Metodológico

HISTÓRICO- LÓGICO

Permite entender de mayor forma el cómo ha evolucionado todas las prácticas de gestión ecológica
Considerar los cambios de las normativas ambientales

ANALÍTICO-SI NTÉTICO

Se empleó el método analítico para descomponer el problema de estudio en sus principales componentes.

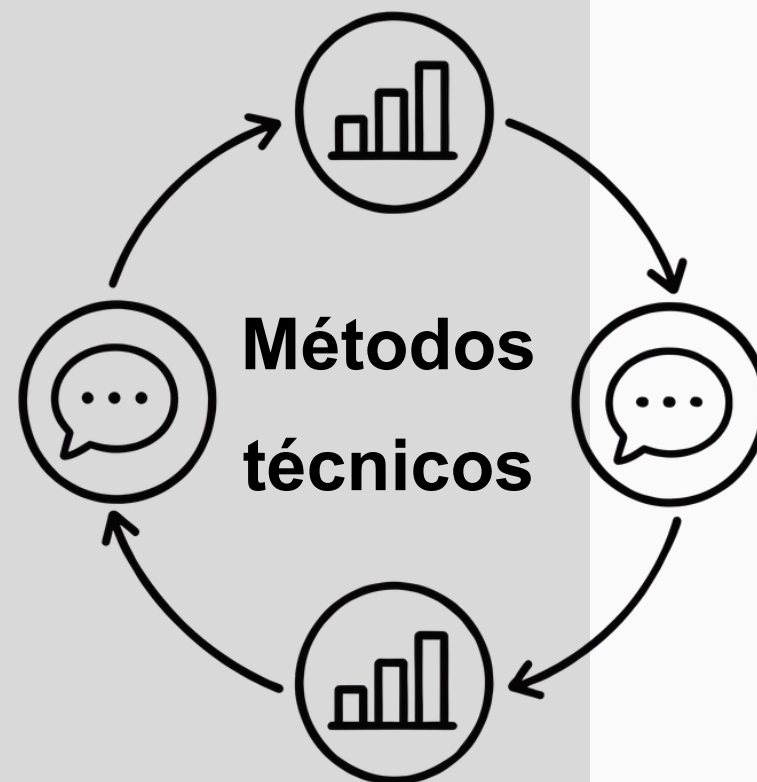
Gestión de proveedores, Consumo de energía
Manejo de desechos, Adquisición de insumos ecológicos

Eficiencia operativa.
Permitió analizar la información obtenida mediante las encuestas para identificar patrones relacionados en la percepción de los huéspedes, facilitó la obtención de conclusiones a partir de los datos recolectados.

INDUCTIVO

DEDUCTIVO

Se utilizó el método en base a los recursos entendiendo la realidad observada.
A partir de la información recopilada, fue posible analizar e interpretar los resultados y comprobar su aplicación en el contexto de estudio.



Técnicas e Instrumentos

La presente investigación emplea técnicas de recolección de información tanto de carácter cualitativo como cuantitativo, de esta forma según la función de los objetivos del estudio se logra comprender el enfoque metodológico adaptado.

Entrevista



Encuesta





Capítulo III

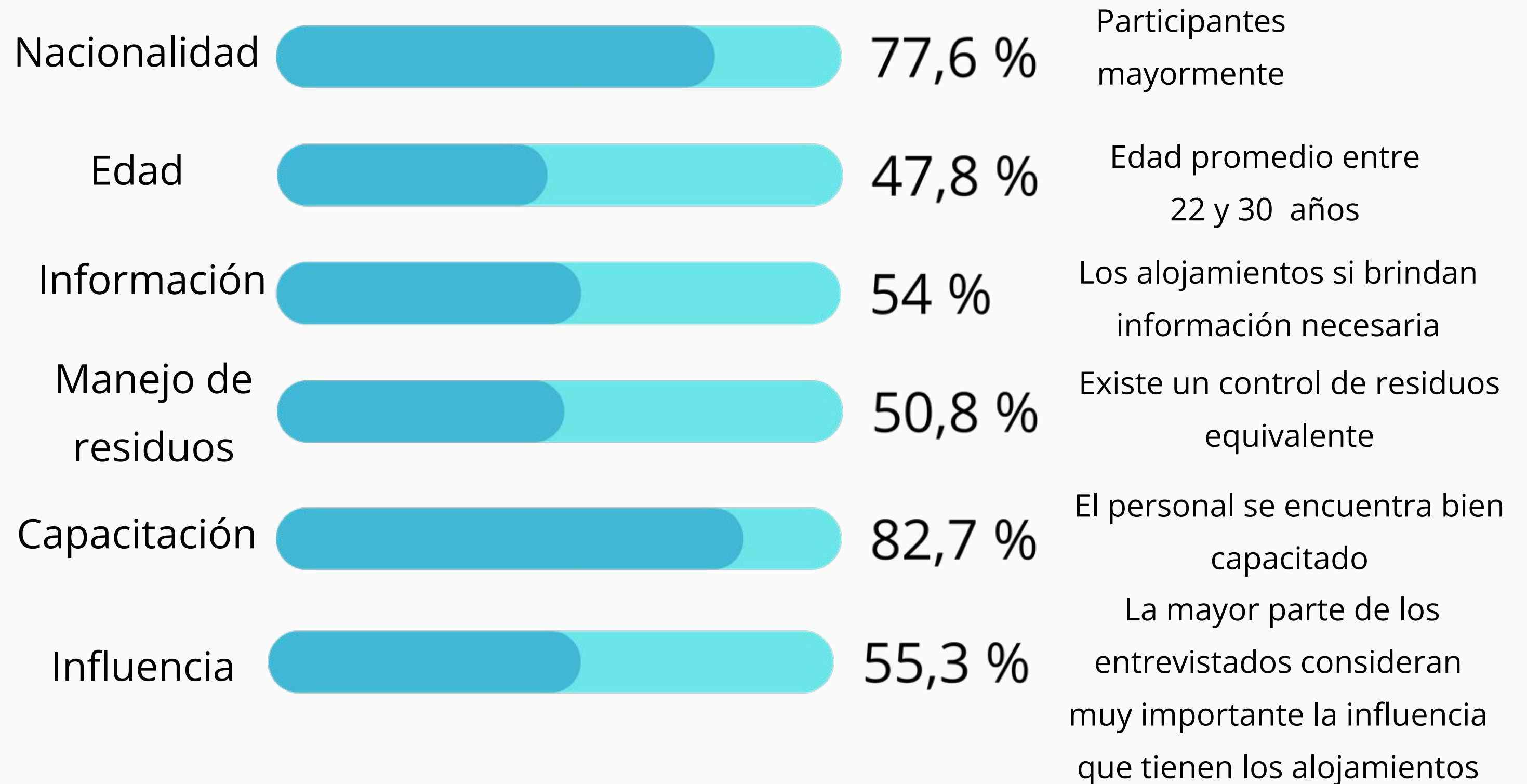
Resultados





Resultados

Percepción de los turistas





Propuesta

Surge como respuesta a las brechas identificadas durante la investigación, las cuales evidencian la necesidad de fortalecer la gestión interna de los establecimientos de alojamiento.

A partir de los resultados obtenidos, se plantean acciones concretas orientadas a mejorar la calidad del servicio y promover una gestión más eficiente y sostenible.



Elaboracion:Fuente propia Mindo 2026



Objetivo

Diseñar un conjunto de acciones concretas que permitan cerrar las brechas identificadas en la gestión de residuos y la comunicación ambiental, fortaleciendo la gestión ecológica de los alojamientos turísticos mediante estrategias de visibilización, medición y seguimiento.

Brechas

01

Fortalecer la comunicación entre la gerencia y los huéspedes para alinear la percepción sobre la calidad del servicio.

02

Visibilizar las buenas prácticas implementadas, de manera que los clientes las reconozcan y valoren.

03

Diseñar un sistema de gestión con indicadores que permitan monitorear y evaluar la ejecución y efectividad de dichas prácticas

04

Incorporar estrategias de gestión preventiva mediante procesos de planificación, monitoreo y control, con el fin de anticipar posibles inconvenientes.

05

Establecer un sistema de seguimiento de las capacitaciones para evaluar el aprendizaje del personal, la aplicación de los conocimientos adquiridos y su impacto en el desempeño laboral.

VARIABLES

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.

ESCALA DE MEDICIÓN

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

CÁLCULO ENTREVISTADOS

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

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

$64 + 4$

$68 / 18 = 3.8$ (Calificación promedio de entrevistados)

CÁLCULO ENCUESTADOS

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

$(5 \times 57) + (4 \times 153) + (3 \times 115) + (2 \times 38) + (1 \times 19)$

$285 + 612 + 345 + 76 + 19$

$1337 / 382 = 3.5$ (Calificación promedio de encuestados)

FORMA DE CÁLCULO

Matriz de Percepción

Matriz comparativa entre implementación y percepción					
Dimensión	Percepción 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.
Relación con proveedores locales	3.8	3.6	-0.2	Baja	Los huéspedes reconocen parcialmente la relación del alojamiento con proveedores locales; es recomendable incrementar su visibilidad.

Propuesta de mejora

	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

Conclusiones

Se identificó una diferencia entre la percepción de los gerentes y la de los huéspedes sobre la implementación de las prácticas de gestión ecológica, evidenciando la necesidad de fortalecer y comunicar mejor las acciones de mejora.

Aunque los alojamientos implementan prácticas de gestión ecológica, presentan debilidades en el seguimiento y evaluación debido a la falta de indicadores y monitoreo.

La propuesta fortalece la gestión ambiental al reducir las brechas identificadas, mejorar la percepción de los huéspedes y fomentar una cultura de sostenibilidad y mejora continua.



Recomendaciones

Implementar estrategias de comunicación ambiental mediante señalética, material informativo y canales digitales para fortalecer la percepción de los huéspedes sobre las prácticas sostenibles.

Establecer sistemas de seguimiento y evaluación con indicadores de desempeño para medir la efectividad de las prácticas de gestión ecológica y facilitar la toma de decisiones.

Promover la adopción de los lineamientos de la norma Smart Voyager mediante capacitación y planificación ambiental para fortalecer la gestión y aumentar la competitividad de los alojamientos turísticos.



GRACIAS