



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS Y RECURSOS**  
**NATURALES**  
**CARRERA DE TURISMO**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**Título:**

---

**“INSTRUMENTOS PARA EL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN  
DE CAMPO EN COMPETITIVIDAD Y SOSTENIBILIDAD PARA LAS  
EMPRESAS TURÍSTICAS DE ALOJAMIENTO, OCIO Y RECREACIÓN,  
DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI –  
ECUADOR”**

---

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Licenciatura en  
Turismo

**Autor:**  
Hoyos Ramírez Antony Marcelo

**Tutor:**  
Sampedro Arrieta Milton Alberto

**LATACUNGA – ECUADOR**

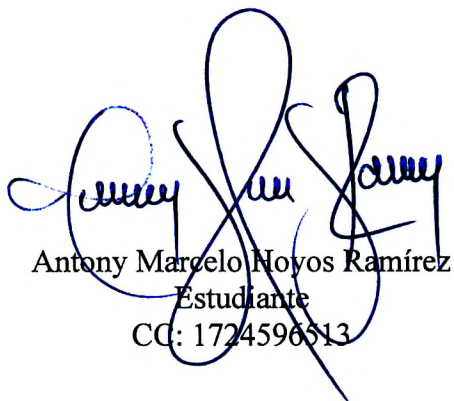
**Agosto 2023**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA


Antony Marcelo Hoyos Ramírez con cédula de ciudadanía No. 1724596513, declaro ser autor del presente proyecto de investigación: “Instrumentos para el levantamiento de información de campo en competitividad y sostenibilidad para las empresas turísticas de alojamiento, ocio y recreación, del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi – Ecuador”, siendo el Ingeniero Mg. Milton Alberto Sampedro Arrieta, Tutor del presente trabajo; y, eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Latacunga, 07 de agosto del 2023



Antony Marcelo Hoyos Ramírez  
Estudiante  
CC: 1724596513



Ing. Milton Alberto Sampedro Arrieta, Mg.  
Docente Tutor  
CC: 0602636987

## CONTRATO DE CESIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTOR

Comparecen a la celebración del presente instrumento de cesión no exclusiva de obra, que celebran de una parte **HOYOS RAMÍREZ ANTONY MARCELO** identificado con cédula de ciudadanía **1724596513** de estado civil soltero, a quien en lo sucesivo se denominará **EL CEDENTE**; y, de otra parte, la Doctora Idalia Eleonora Pacheco Tigselema, en calidad de Rectora, y por tanto representante legal de la Universidad Técnica de Cotopaxi, con domicilio en la Av. Simón Rodríguez, Barrio El Ejido, Sector San Felipe, a quien en lo sucesivo se le denominará **LA CESIONARIA** en los términos contenidos en las cláusulas siguientes:

**ANTECEDENTES: CLÁUSULA PRIMERA.** - **EL CEDENTE** es una persona natural estudiante de la carrera de Licenciatura en Turismo, titular de los derechos patrimoniales y morales sobre el trabajo de grado “Instrumentos para el levantamiento de información de campo en competitividad y sostenibilidad para las empresas turísticas de alojamiento y ocio y recreación, del cantón de Latacunga, provincia de Cotopaxi – Ecuador”, la cual se encuentra elaborada según los requerimientos académicos propios de la Facultad; y, las características que a continuación se detallan:

### **Historial Académico**

Inicio de la carrera: Octubre 2018 – Abril 2019

Finalización de la carrera: Abril 2023 – Agosto 2023

Aprobación en Consejo Directivo: 03 de junio del 2022

Tutor: Ingeniero Mg. Milton Alberto Sampedro Arrieta

Tema: “Instrumentos para el levantamiento de información de campo en competitividad y sostenibilidad para las empresas turísticas de alojamiento y ocio y recreación, del cantón de Latacunga, provincia de Cotopaxi – Ecuador”

**CLÁUSULA SEGUNDA.** - **LA CESIONARIA** es una persona jurídica de derecho público creada por ley, cuya actividad principal está encaminada a la educación superior formando profesionales de tercer y cuarto nivel normada por la legislación ecuatoriana la misma que establece como requisito obligatorio para publicación de trabajos de investigación de grado en su repositorio institucional, hacerlo en formato digital de la presente investigación.

**CLÁUSULA TERCERA.** - Por el presente contrato, **EL CEDENTE** autoriza a **LA CESIONARIA** a explotar el trabajo de grado en forma exclusiva dentro del territorio de la República del Ecuador.

**CLÁUSULA CUARTA.** - **OBJETO DEL CONTRATO:** Por el presente contrato **EL CEDENTE**, transfiere definitivamente a **LA CESIONARIA** y en forma exclusiva los siguientes derechos patrimoniales; pudiendo a partir de la firma del contrato, realizar, autorizar o prohibir:

- a) La reproducción parcial del trabajo de grado por medio de su fijación en el soporte informático conocido como repositorio institucional que se ajuste a ese fin.
- b) La publicación del trabajo de grado.
- c) La traducción, adaptación, arreglo u otra transformación del trabajo de grado con fines académicos y de consulta.

- d) La importación al territorio nacional de copias del trabajo de grado hechas sin autorización del titular del derecho por cualquier medio incluyendo mediante transmisión.
- e) Cualquier otra forma de utilización del trabajo de grado que no está contemplada en la ley como excepción al derecho patrimonial.

**CLÁUSULA QUINTA.** - El presente contrato se lo realiza a título gratuito por lo que **LA CESIONARIA** no se halla obligada a reconocer pago alguno en igual sentido **EL CEDENTE** declara que no existe obligación pendiente a su favor.

**CLÁUSULA SEXTA.** - El presente contrato tendrá una duración indefinida, contados a partir de la firma del presente instrumento por ambas partes.

**CLÁUSULA SÉPTIMA. - CLÁUSULA DE EXCLUSIVIDAD.** - Por medio del presente contrato, se cede en favor de **LA CESIONARIA** el derecho a explotar la obra en forma exclusiva, dentro del marco establecido en la cláusula cuarta, lo que implica que ninguna otra persona incluyendo **EL CEDENTE** podrá utilizarla.

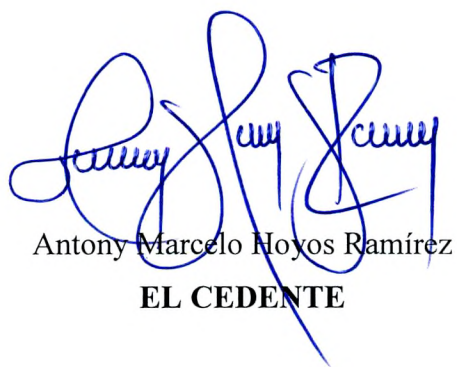
**CLÁUSULA OCTAVA. - LICENCIA A FAVOR DE TERCEROS. - LA CESIONARIA** podrá licenciar la investigación a terceras personas siempre que cuente con el consentimiento de **EL CEDENTE** en forma escrita.

**CLÁUSULA NOVENA.** - El incumplimiento de la obligación asumida por las partes en la cláusula cuarta, constituirá causal de resolución del presente contrato. En consecuencia, la resolución se producirá de pleno derecho cuando una de las partes comunique, por carta notarial, a la otra que quiere valerse de esta cláusula.

**CLÁUSULA DÉCIMA.** - En todo lo no previsto por las partes en el presente contrato, ambas se someten a lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, Código Civil y demás del sistema jurídico que resulten aplicables.

**CLÁUSULA UNDÉCIMA.** - Las controversias que pudieran suscitarse en torno al presente contrato, serán sometidas a mediación, mediante el Centro de Mediación del Consejo de la Judicatura en la ciudad de Latacunga. La resolución adoptada será definitiva e inapelable, así como de obligatorio cumplimiento y ejecución para las partes y, en su caso, para la sociedad. El costo de tasas judiciales por tal concepto será cubierto por parte del estudiante que lo solicitare.

En señal de conformidad las partes suscriben este documento en dos ejemplares de igual valor y tenor en la ciudad de Latacunga, a los 07 días del mes de agosto del 2023.



Antony Marcelo Hoyos Ramírez  
**EL CEDENTE**

Dra. Idalia Pacheco Tigselema  
**LA CESIONARIA**

## **AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

En calidad de Tutor del Proyecto de Investigación con el título:

**“INSTRUMENTOS PARA EL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DE CAMPO EN COMPETITIVIDAD Y SOSTENIBILIDAD PARA LAS EMPRESAS TURÍSTICAS DE ALOJAMIENTO OCIO Y RECREACIÓN, DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI – ECUADOR”**, de Hoyos Ramírez Antony Marcelo, de la carrera de Licenciatura de Turismo, considero que el presente trabajo investigativo es merecedor del Aval de aprobación al cumplir las normas, técnicas y formatos previstos, así como también ha incorporado las observaciones y recomendaciones propuestas en la Pre defensa.

Latacunga, 07 de agosto del 2023



Ing. Milton Alberto Sampedro Arrieta, Mg.

**DOCENTE TUTOR**

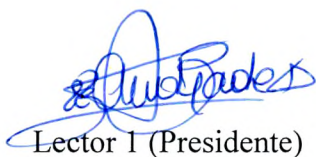
CC: 0602636987

## AVAL DE LOS LECTORES DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

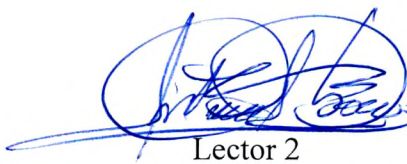
En calidad de Tribunal de Lectores, aprobamos el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi; y, por la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales; por cuanto, el postulante: Hoyos Ramírez Antony Marcelo, con el título del Proyecto de Investigación: “INSTRUMENTOS PARA EL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DE CAMPO EN COMPETITIVIDAD Y SOSTENIBILIDAD PARA LAS EMPRESAS TURÍSTICAS DE ALOJAMIENTO, OCIO Y RECREACIÓN, DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI – ECUADOR”, ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del trabajo de titulación.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, 07 de agosto del 2023



Lector 1 (Presidente)  
Ing. Andrea Andrade Ayala, Mg.  
CC: 1719291468



Lector 2  
Ing. Manuel Abarca Zaquinaula, Mg.  
CC: 1103989669



Lector 3  
Ing. Klever Homero Muñoz Solís, Mg.  
CC: 0501397814

## **AGRADECIMIENTO**

Este proyecto de investigación está dedicado a reconocer a aquellos que han sido de influencia significativa en mi recorrido académico y profesional.

En primer lugar, deseo expresar mi sincero reconocimiento a mi madre, cuyo amor, trabajo y sacrificio a lo largo de los años han sido fundamentales para la conclusión de mi carrera. Su constante apoyo y aliento han sido los pilares que me han permitido alcanzar este hito educativo.

Mi agradecimiento también se extiende a mi familia, quienes han sido un pilar inquebrantable en mi camino. Su apoyo incondicional, su presencia constante y su respaldo moral han sido fuentes de fortaleza en momentos clave de mi formación.

Además, deseo manifestar mi gratitud a mi universidad por brindarme un entorno propicio para crecer y aprender. Las oportunidades que esta institución ha proporcionado son invaluable, y cada experiencia ha sido un componente esencial en mi desarrollo académico y personal.

Un reconocimiento especial recae en mis profesores, cuyo compromiso en la impartición de conocimientos y orientación ha sido vital en mi trayectoria. Su dedicación y aporte de sabiduría han impulsado mi desarrollo como individuo y profesional.

En síntesis, este proyecto de investigación rinde homenaje a aquellos que han sido facilitadores clave en mi jornada académica y profesional. Su influencia y apoyo han sido esenciales para el logro de mis objetivos y el desarrollo de mi potencial en este camino.

Hoyos Ramírez Antony Marcelo

## **DEDICATORIA**

En la dedicatoria de este proyecto, deseo expresar mi profundo reconocimiento a mi familia, en especial a mi madre, cuya confianza y apoyo han sido esenciales para alcanzar este nuevo hito en mi trayectoria. Sus palabras de aliento y respaldo han sido un motor constante en cada paso de este recorrido.

Además, quiero destacar la influencia de mis estimados docentes en este proceso. La entrega de su conocimiento y su orientación han sido pilares determinantes en mi formación. Su compromiso con mi crecimiento académico y profesional ha sido un faro en mi búsqueda constante de excelencia.

La realización de este proyecto representa la convergencia de múltiples factores, desde el respaldo familiar hasta la guía educativa. Cada elemento ha contribuido a la cristalización de este logro, demostrando que con dedicación y perseverancia es posible materializar objetivos ambiciosos. Este es un testimonio del impacto positivo que la confianza y la enseñanza de personas cercanas y docentes pueden ejercer en el crecimiento personal y profesional.

Antony Hoyos Ramírez



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS Y RECURSOS NATURALES**

**TÍTULO: “INSTRUMENTOS PARA EL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DE CAMPO EN COMPETITIVIDAD Y SOSTENIBILIDAD PARA LAS EMPRESAS TURÍSTICAS DE ALOJAMIENTO, OCIO Y RECREACIÓN, DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI – ECUADOR”.**

AUTOR: Hoyos Ramírez Antony Marcelo

**RESUMEN**

El presente proyecto se enfocó en analizar los instrumentos para el levantamiento de información de campo en competitividad y sostenibilidad en las empresas turísticas de alojamiento, ocio y recreación del cantón de Latacunga, provincia de Cotopaxi, Ecuador. El objetivo de la investigación es diseñar un instrumento que recopile información sobre competitividad y sostenibilidad en el contexto turístico ecuatoriano, con el fin de proponer estrategias de mejora continua para las empresas. Se realizó un análisis bibliográfico y una caracterización de los instrumentos existentes, con el objetivo de identificar las dimensiones y subdimensiones relacionadas con la competitividad y sostenibilidad en el sector turístico. A partir de esta revisión, se diseñó un instrumento único que integra ambas variables de 30 ítems. Para recopilar información de campo, se aplicaron enfoques cuantitativos y analíticos, basados en diseños no experimentales. Posteriormente, se llevó a cabo una pre validación mediante la metodología de juicio de expertos, obteniendo un resultado satisfactorio en términos de suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, con una puntuación de 42 sobre 44. Se procedió a realizar una aplicación piloto en dos hoteles de Latacunga, unificando los resultados para establecer los niveles de aceptación del instrumento, se estableció que los niveles de aceptación del instrumento fueron del 67,5% en cuanto a la competitividad y del 58,6% en relación a la sostenibilidad. El enfoque exploratorio utilizado en esta investigación permitió explorar y comprender las variables de competitividad y sostenibilidad en el sector turístico del cantón de Latacunga, brindando una base sólida para proponer estrategias de mejora continua para las empresas. Sin embargo, se identificó una falta de aceptación por parte del sector empresarial respecto a la importancia de los aspectos de competitividad y sostenibilidad. Estos resultados evidencian la necesidad de sensibilizar y promover la implementación de prácticas sostenibles y estrategias competitivas en el sector turístico de la zona. En conclusión, este estudio contribuye al desarrollo del sector turístico al proporcionar un instrumento metodológico que permite evaluar la competitividad y sostenibilidad de las empresas.

**Palabras clave:** Metodologías, inventario, dimensiones, posicionamiento, empresas turísticas, competitividad, sostenibilidad.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI**  
**FACULTY OF AGRICULTURAL SCIENCE AND NATURAL RESOURCES**

**THEME: "INSTRUMENTS FOR THE COLLECTION OF FIELD INFORMATION ON COMPETITIVENESS AND SUSTAINABILITY FOR LODGING AND LEISURE, RECREATION TOURISM ENTERPRISES IN THE CANTON LATACUNGA, PROVINCE OF COTOPAXI - ECUADOR".**

AUTHOR: Hoyos Ramírez Antony Marcelo

**ABSTRACT**

The present project focused on analyzing the instruments for the collection of field information on competitiveness and sustainability in lodging, leisure and recreation tourism enterprises in the canton of Latacunga, province of Cotopaxi, Ecuador. The objective of the research is to design an instrument that gathers information on competitiveness and sustainability in the Ecuadorian tourism context, in order to propose continuous improvement strategies for the companies. A bibliographic analysis and a characterization of existing instruments were carried out in order to identify the dimensions and subdimensions related to competitiveness and sustainability in the tourism sector. Based on this review, a single instrument was designed that integrates both variables with 30 items. To collect field information, quantitative and analytical approaches were applied, based on non-experimental designs. Subsequently, a pre-validation was carried out using the expert judgment methodology, obtaining a satisfactory result in terms of sufficiency, clarity, coherence and relevance, with a score of 42 out of 44. A pilot application was carried out in two hotels in Latacunga, unifying the results to establish the levels of acceptance of the instrument; it was established that the levels of acceptance of the instrument were 67.5%. In terms of competitiveness and 58.6% in relation to sustainability. The exploratory approach used in this research made it possible to explore and understand the variables of competitiveness and sustainability in the tourism sector of the canton of Latacunga, providing a solid basis for proposing continuous improvement strategies for the companies. However, a lack of acceptance by the business sector regarding the importance of competitiveness and sustainability aspects was identified. These results show the need to raise awareness and promote the implementation of sustainable practices and competitive strategies in the tourism sector in the area. In conclusion, this study contributes to the development of the tourism sector by providing a methodological tool to evaluate the competitiveness and sustainability of enterprises.

**Key words:** Methodologies, inventory, dimensions, positioning, tourism enterprises, competitiveness, sustainability.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	ii
AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	v
AVAL DE LOS LECTORES DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
DEDICATORIA.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT .....	x
1. INFORMACIÓN GENERAL .....	1
2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO .....	2
3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO .....	3
3.1 Beneficiarios Directos .....	3
3.2 Beneficiarios Indirectos.....	3
4. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	4
5. OBJETIVOS .....	6
5.1. General.....	6
5.2. Específicos.....	6
6. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS .....	7
7. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA.....	9
7.1 Marco legal.....	9
7.2 Fundamentación teórica.....	10
7.2.1 Conceptualización del Turismo .....	10
7.2.2 Sector Turístico .....	11
7.2.3 Clasificación del turismo .....	11
7.2.3.1 Turismo de negocios.....	13
7.2.3.2 Turismo sostenible.....	13

7.2.3.3 Turismo de aventura. ....	14
7.2.3.4 Turismo rural. ....	14
7.2.3.5 Turismo de naturaleza. ....	14
7.2.3.6 Turismo comunitario. ....	14
7.2.4 Desarrollo del sector turístico.....	14
7.2.5 Desarrollo del sector empresarial turístico .....	15
7.3 Sostenibilidad .....	16
7.3.1 Sostenibilidad en el turismo .....	17
7.3.1.1 A nivel económico.....	17
7.3.1.2 A nivel medioambiental.....	18
7.3.1.3 A nivel sociocultural.....	18
7.3.2 Componentes de la sostenibilidad .....	18
7.3.3 Etapas de evolución de la sostenibilidad en el sector empresarial .....	19
7.4. Competitividad .....	20
7.4.1 Competitividad en el turismo .....	21
7.4.1.1 Componentes de la competitividad.....	21
7.4. Operacionalización de las variables. ....	22
7.4.1 Importancia.....	22
7.4.2 Concepto.....	23
7.4.3 Proceso .....	23
7.5 Que es metodología .....	25
7.5.1 Encuesta cualitativa .....	25
7.5.2 La importancia de los métodos de investigación.....	25
7.5.3 Listado de metodologías.....	25
7.5.4 Metodologías para la sostenibilidad .....	25
7.5.5 Metodologías para la competitividad .....	32
7.5.6 Procedimiento para la elaboración de un instrumento metodológico.....	39

A.	Revisión literaria del concepto .....	39
B.	Creación de una lista de palabras clave.....	39
C.	Formulación de preguntas o indicadores a partir de las palabras clave .....	39
D.	Validez racional.....	40
E.	Validación por expertos .....	40
F.	Verificación del concepto a nivel de población .....	40
G.	Evaluación del contenido por jueces .....	40
H.	Validez interna .....	41
I.	Validez de constructo .....	41
J.	Validez de criterio .....	41
K.	Estabilidad.....	41
L.	Rendimiento .....	41
8.	VALIDACIÓN DE LAS PREGUNTAS CIENTÍFICAS O HIPÓTESIS .....	42
9.	METODOLOGÍA.....	44
9.1	Fases para el desarrollo del instrumento metodológico .....	50
10.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	51
10.1	Resultados.....	51
10.1.1	Primera fase conceptualización del instrumento metodológico .....	52
10.2	Segunda fase desarrollo del instrumento metodológico .....	58
10.2.1	Diseño del instrumento .....	58
10.2.2.	Elaboración de los rangos de evaluación.....	62
10.3	Tercera fase análisis de resultados del instrumento.....	62
10.3.1	Validación de expertos .....	62
10.3.2	Criterios para realizar las preguntas de los indicadores: .....	63
10.3.3	Puntuaciones obtenidas.....	63
	Selección del experto:.....	63
10.4	Aplicación y análisis de resultados del instrumento.....	66

10.4.1 Reporte general de los resultados .....	66
10.4.1.1 Gestión financiera.....	68
10.4.1.2 Gestión social .....	70
10.4.1.3 Gestión ambiental.....	73
10.4.1.4 Innovación y desarrollo tecnológico.....	75
10.4.1.5 Gestión de calidad .....	77
10.4.1.6 Gestión de la innovación .....	80
10.4.1.7 Participación en el mercado.....	83
10.4.1.8 Resumen global del nivel de aceptación.....	86
11. IMPACTOS DEL PROYECTO .....	88
11.2 Impacto Social .....	88
11.3 Impacto tecnológico .....	89
12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	89
12.1 Conclusiones.....	89
12.2 Recomendaciones .....	90
13. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	91
14. APÉNDICES .....	101
Apéndice A. Aval del Traductor.....	101
Apéndice B Hoja de vida del equipo de investigadores .....	102
Apéndice C.- Instrumento metodológico para determinar la competitividad y sostenibilidad .....	105
Apéndice D.- Instrumento metodológico para determinar la competitividad y sostenibilidad .....	122

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Beneficiarios directos .....	3
Tabla 2 Actividades y sistema de tareas en relación con los objetivos planteados .....	7
Tabla 3 Clasificación del turismo .....	12
Tabla 4 Resumen de las metodologías presentadas en la matriz .....	26
Tabla 5 Resumen de metodologías presentadas en la matriz de operacionalización .....	33
Tabla 6 Buscadores académicos .....	44
Tabla 7 Matriz de operacionalización de variables .....	47
Tabla 8 Ficha metodología para validación de los expertos.....	47
Tabla 9 Conceptualización de instrumentos metodológicos en base a la sostenibilidad.....	52
Tabla 10 Conceptualización de instrumentos metodológicos en base a la competitividad.....	55
Tabla 11 Validar el contenido y constructo.....	59
Tabla 12 Validar el contenido y constructo.....	60
Tabla 13 Datos de las empresas.....	68
Tabla 14 Datos del indicador gestión financiera del Hotel California .....	68
Tabla 15 Datos del indicador gestión financiera del Hotel Bronx.....	69
Tabla 16 Datos del indicador gestión social del Hotel California.....	70
Tabla 17 Datos del indicador gestión social del Hotel Bronx .....	71
Tabla 18 Datos del indicador gestión ambiental del Hotel California .....	73
Tabla 19 Datos del indicador gestión ambiental del Hotel Bronx.....	73
Tabla 20 Datos del indicador innovación y desarrollo del Hotel California.....	75
Tabla 21 Datos del indicador innovación y desarrollo del Hotel Bronx .....	76
Tabla 22 Datos del indicador gestión de calidad del Hotel California.....	77
Tabla 23 Datos del indicador gestión de calidad del Hotel Bronx .....	78
Tabla 24 Datos del indicador gestión de la innovación del Hotel California.....	80
Tabla 25 Datos del indicador gestión de la innovación del Hotel Bronx .....	81
Tabla 25 Datos del indicador participación en el mercado del Hotel California .....	83
Tabla 27 Datos del indicador participación en el mercado del Hotel Bronx.....	84

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Tipos de turismo.....	13
Figura 2 Conjunto de elementos turísticos .....	15
Figura 3 El desarrollo sostenible .....	20
Figura 4 Componentes de la competitividad .....	22
Figura 5 Proceso de operacionalización de conceptos .....	23
Figura 6 Proceso circular del fenómeno a los índices .....	24
Figura 7 Fases del desarrollo de un instrumento metodológico .....	51
Figura 8 Criterios de aceptación e inaceptables dentro de la empresa A. ....	87
Figura 9 Criterios de aceptación e inaceptables dentro de la empresa B. ....	87



## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**Título del proyecto:**

“Instrumentos para el levantamiento de información de campo en competitividad y sostenibilidad para las empresas turísticas de alojamiento, ocio y recreación, del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi – Ecuador”.

**Fecha de inicio:** Abril – Agosto 2022

**Fecha de finalización:** Abril – Agosto 2023

**Lugar de ejecución**

**Cantón:** Latacunga

**Provincia:** Cotopaxi

**Zona:** 3

**Institución:** Universidad Técnica de Cotopaxi

**Facultad que auspicia:** Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales

**Carrera que auspicia:** Licenciatura en turismo

**Equipo de trabajo:** (Apéndice 2)

**Tutor de titulación:** Ing. Mg. Sampedro Arrieta Milton Alberto

**Coordinador del proyecto****Autor:**

Nombre/s: Antony Marcelo Hoyos Ramírez

Teléfonos: 0984060787

Correo electrónico: antony.hoyos6513@utc.edu.ec

**Área del conocimiento:** 81 servicios personales, Hotelería y restaurantes, viajes y turismo, deportes y actividades recreativas y otros servicios personales.

**Línea de investigación:** Planificación y Gestión de turismo sostenible.

**Línea de vinculación de la carrera:** Sostenibilidad y competitividad turística

## 2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

Este proyecto de investigación se realizó con el propósito de identificar dos herramientas metodológicas que están destinadas a un levantamiento de información sobre competitividad y sostenibilidad en el sector empresarial turístico del cantón Latacunga para asegurar la competitividad y sostenibilidad desde el punto de vista administrativo en la planificación, organización, gestión y control de los recursos y actividades de los procesos característicos de la empresa para cumplir con eficiencia y eficacia las metas trazadas.

Como principal aporte al turismo, el cual ha tenido un desarrollo exponencial en los últimos años gracias a sus múltiples beneficios, existen problemas como la pandemia y eventos ambientales, sociales o económicos que han presentado ciertas modificaciones al sistema turístico, y estas reformas buscan día a día tener una mejor posición en el mercado. Además, favorecerá directamente al eje principal del sector empresarial en las áreas directivas de gestión, administración y planeación ya que, en un mundo globalizado que avanza rápidamente hacia la tecnología y la responsabilidad ambiental.

Por lo tanto, el impacto y la relevancia del proyecto se encuentran en el análisis de los instrumentos que cuentan con diferentes metodologías publicadas. El estudio de estos instrumentos se realiza para un levantamiento de información útil para la gestión administrativa, planificación, organización, control de recursos y actividades de los procesos particulares de las empresas, por lo que este proyecto presentará diferentes temas útiles para la academia y el sector empresarial: planificación estratégica, operaciones, aseguramiento de la calidad, talento humano y gestión ambiental, beneficiándose de una constante evolución y definiendo estrategias de mejora continua, ampliando las posibilidades de fortalecer la ventaja competitiva y brindando un enfoque sostenible a las empresas turísticas del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi.

### 3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

La Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC), busca innovar científica y eficientemente, comprometiéndose con la calidad y la pertinencia para alcanzar una sociedad equitativa, inclusiva, colaborativa. Por lo tanto, los proyectos de investigación traen beneficios positivos que se pueden desarrollar como mejora continua y consecuencias negativas que deben ser modificadas y, la presenta investigación no es la excepción debido a que se ha desarrollado en un ámbito de involucrar a la sociedad empresarial con un mundo competitivo y sostenible.

#### 3.1 Beneficiarios Directos

El presente proyecto de investigación, se establecerá como beneficiarios directos a los empresarios involucrados en el sector turístico establecimientos de alojamiento y ocio y recreación, ver tabla 1 los establecimientos se encuentran legalizados.

Los establecimientos seleccionados según la base de datos;

Tabla 1 *Beneficiarios directos*

<b>Cantón</b>	<b>Servicio de alojamiento</b>	<b>Servicio de ocio y recreación</b>	<b>Total, de establecimientos de estudio</b>
Latacunga	43	08	<b>51</b>

**Nota:** Elaboración propia con base (GAD Latacunga, 2020)

Se ha considerado dentro de la categoría de alojamiento a todas las subcategorías que son los hoteles, hostales, hosterías y refugios establecidos en el cantón. De igual manera, dentro de la categoría de servicio de ocio y recreación a todas las subcategorías que son los complejos turísticos y recepciones instituidos en el cantón. En concordancia con lo anterior, se involucra como beneficiario directo a la academia universitaria debido a que los proyectos de investigación se encuentran enfocados en la innovación, competitividad, sostenibilidad, comprometida con la calidad empresarial.

#### 3.2 Beneficiarios Indirectos

Se ha tomado en cuenta dentro de los beneficiarios indirectos a los turistas y a las distintas entidades que regulan la actividad turística en el cantón Latacunga como el Ministerio de Turismo, Gobierno Autónomo Descentralizado de Latacunga, Gobierno provincial de la provincia de Cotopaxi.

#### 4. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En la actualidad se identifica grandes inconvenientes por los cuales está atravesando el sector empresarial, y a esto se suma la falta de interés, responsabilidad y ética lo que ha venido acarreando bajos niveles de sostenibilidad y competitividad en las empresas turísticas.

La elevada competitividad en el sector turístico, junto con el continuo desarrollo y establecimiento de empresas en esta industria, da lugar a una dinámica constante de innovación. Esto, a su vez, conlleva a que estas empresas adquieran una mayor relevancia y estén sometidas a una intensificación de las demandas del entorno social. Dentro de este contexto, la competitividad se concentra igualmente en la capacidad que poseen países, regiones o ciudades para capitalizar, generar e introducir nuevas alternativas. Este proceso da origen a la formación de empresas que destacan en la definición de productos turísticos, situándolos en una posición sobresaliente respecto a otros competidores.

Siendo así, que el principal problema radica en los escasos estudios de competitividad y sostenibilidad de empresas turísticas en el cantón Latacunga trayendo una gran problemática sobre: la falta de conocimiento por parte de Gobiernos Provinciales en obtener información actualizada y técnica que permita potenciar actividades en el cantón Latacunga, descuido por parte de la Dirección de Turismo de Latacunga que regula a todas las empresas turísticas existentes en el cantón en una actualización anual de la escasa información existente, ya que no fortalecen a un buen posicionamiento en el mercado dejando a un lado las alternativas nuevas que están en una constante lucha por que sean consideradas.

Respecto a la sostenibilidad, un uso óptimo a los recursos ambientales, sociales y económicos son un elemento clave para un buen desarrollo turístico sostenible manteniendo la autenticidad y contribuyendo en la creación de nuevas empresas que aporten renovadas estrategias de sostenibilidad en el ámbito turístico.

Según (Villarreal Garza et al., 2013) la industria empezó a conformarse a partir de la creciente conciencia de que las empresas productoras, e incluso las comercializadoras y las de servicios, tenían un papel inocultable en los cada vez más altos niveles de contaminación ambiental en todo el mundo, y de que no podían desentenderse de los problemas sociales y económicos de su entorno.

Siendo así, que desde el principios de la creación de las empresas en el mundo la consecuencia social de la empresa ha sido indiscutible; la evolución que se ha dado en el ámbito social y por ende en las sociedades están estrechamente ligadas al desarrollo del mundo

empresarial e interrelacionadas con las acciones y formas de vida de la población, partiendo de esto se puede decir que es ahí de donde surge el nacimiento de las industrias y la migración del campo a la ciudad y de un país a otro para mejorar el nivel de vida de la población.

De acuerdo con la Revista Consultora de negocios y de inversión BW Cia. Ltda. En la publicación que realiza Kose et al., (2008) en este momento Ecuador, las empresas transnacionales ya están capacitando al personal a aplicar estas políticas, pero por la falta de personal calificado en los procedimientos especializados con la sostenibilidad y competitividad llenos de falencias y de defectos; generando un efecto contrario en donde la población ha criticado su accionar que en la totalidad de casos los confunden.

Según Castillo & Lara, (2008) La irremediable interconexión empresa-sociedad va haciendo que cada vez se incrementen más los datos relativos al concepto social de empresa, de modo que la contabilidad va aumentando su espectro informativo introduciendo cada vez más datos relativos al ámbito social de la empresa: inicialmente información relativa a los trabajadores, posteriormente información de contenido medioambiental, y cuestionándonos ahora una información relativa a la responsabilidad social empresarial. Entonces, hoy en día las empresas están sujetas directamente a la ejecución de trabajos de vinculación con la sociedad, debido a que la misma le facilita el crecimiento económico de las organizaciones.

Por lo tanto, el camino es largo y más que todo tiene muchas imprecisiones en los modelos de las empresas ecuatorianas, que siguen creyendo que la rentabilidad es el principal objetivo del negocio. Y están olvidando la propuesta mundial de un negocio sostenible socialmente.

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1. General**

Analizar los instrumentos de evaluación de la sostenibilidad y la competitividad de las empresas turísticas, a través de un proceso de validación, para la obtención de dos instrumentos aplicables al estudio principal.

### **5.2. Específicos**

1. Realizar una revisión bibliográfica sobre instrumentos metodológicos en los países de habla hispana respecto a la evaluación de la sostenibilidad y la competitividad de las empresas turísticas.
2. Validar el contenido y constructo de los instrumentos metodológicos, mediante la metodología de juicio de expertos.
3. Aplicar los instrumentos en un estudio piloto, para la obtención de la consistencia interna adecuada.

## 6. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

Tabla 2 *Actividades y sistema de tareas en relación con los objetivos planteados*

Objetivos específicos	Actividad	Metodología	Resultado
<p><b>Objetivo 1;</b> Realizar una revisión bibliográfica sobre instrumentos metodológicos en los países de habla hispana respecto a la evaluación de la sostenibilidad y la competitividad de las empresas turísticas.</p>	<p>1. Recopilar información respecto a instrumentos metodológicos que determinen la competitividad y evalúen la sostenibilidad de las empresas turísticas.</p> <p>2. Se considerarán las variables y dimensiones de la competitividad y sostenibilidad</p> <p>3. Establecer la definición conceptual y operacional de las variables.</p> <p>4. Delinear la dimensión e indicadores de las variables.</p> <p>5. Citar las Notas</p> <p>6. Establecer los instrumentos.</p>	<p>1. Para realizar cada una de las actividades se debe realizar nivel investigativo <b>exploratorio</b> con la aplicación de métodos <b>deductivos e inductivos</b> para determinar técnicas de investigación documental y la ayuda de instrumentos académicos como Google académico, revistas de investigación en turismo y desarrollo local y la asociación de expertos científicos en turismo; y así, se presentará el cumplimiento de cada actividad y del mismo objetivo.</p>	<p>1. Se encontraron diversas metodologías que incluyen <b>indicadores los mismos que se validaron por medio de una matriz de operacionalización de variables</b>, y se destacó la importancia de la integración de estos tres aspectos para lograr una evaluación integral. También se hizo <b>hincapié en la necesidad de adaptar los instrumentos a las características específicas de cada empresa turística</b>, y en la importancia de la participación de las partes interesadas en el proceso de evaluación para garantizar su relevancia y aceptación.</p>

<p><b>Objetivo 2;</b> Validar el contenido y constructo de los instrumentos, mediante la metodología de juicio de expertos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluar por el juicio de expertos los instrumentos de competitividad y sostenibilidad y su medición para empresas del sector turístico.</li> <li>2. Someter los instrumentos a cotejo y a la aprobación y al juicio del tutor.</li> <li>3. Detallar en resumen el instrumento de validación de datos en la competitividad y sostenibilidad empresarial.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Para validar el contenido debe establecer dentro de un nivel investigativo <b>cualitativo</b> aplicando métodos de <b>juicio de expertos</b> que permitan presentar los resultados correctos para la aprobación.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El proceso implica que un grupo de expertos en el tema <b>evalúen los instrumentos</b> de acuerdo a su contenido y construcción, lo que ayuda a <b>identificar posibles problemas y realizar mejoras para garantizar la validez</b> y confiabilidad de los resultados obtenidos en la investigación. Esta técnica es comúnmente utilizada en investigaciones de diferentes áreas para garantizar la calidad y precisión de los instrumentos y resultados.</li> </ol>
<p><b>Objetivo 3;</b> Aplicar los instrumentos en un estudio piloto, para la obtención de la consistencia interna adecuada.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestionar la base de datos de las empresas turísticas del cantón Latacunga.</li> <li>2. Aplicar el levantamiento de información de las empresas del sector turístico del cantón Latacunga.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Para gestionar cada dato obtenido se establece dentro de un nivel investigativo <b>cuantitativo</b> con un método de <b>prueba piloto</b> dentro de la investigación de campo.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Resultado del plan piloto</b> donde el objetivo es garantizar que los instrumentos sean consistentes y precisos en la medición de los constructos a evaluar. Al obtener una consistencia interna adecuada, se asegura que los instrumentos sean confiables y que los resultados obtenidos sean válidos y precisos.</li> </ol>

**Nota:** El sistema de tareas pretende convertirse en una herramienta que demuestre de manera resumida el proceso investigativo.



## 7. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

### 7.1 Marco legal

Las economías competitivas son aquellas que tienen mayor posibilidad de crecer de forma sustentable e inclusiva; es decir, que todos los miembros de la sociedad se beneficien con los frutos del crecimiento económico. La competitividad de un país no se define por los límites geográficos, sino que está determinada por la capacidad que tienen sus empresas de generar y aprovechar ventajas comparativas. Deeks (2016)

En concordancia con el párrafo anterior, se estudian distintos factores como; instituciones públicas, infraestructura, estabilidad macroeconómica, salud y educación, mercados financieros desarrollados, tecnología, innovación, eficiencia en el mercado laboral, que junto a otros factores adicionales son considerados en índices internacionales que buscan determinar el grado relativo de competitividad de los países. Así, por ejemplo, tenemos el Global Competitive Index que todos los años elabora un ranking con el nivel de competitividad de los países basándose en 12 pilares de competitividad. R. Ramírez, (2006)

Establece Cepal, (2023) respecto al desarrollo sostenible que el desarrollo sostenible proviene de la Comisión Brundtland, constituida por la Asamblea General en 1983. Su informe, “Nuestro Futuro Común” (1987) presentaba el término “desarrollo sostenible” como el desarrollo que permite satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro de satisfacer sus propias necesidades, y buscaba atender tanto las demandas por una agenda de protección del medio ambiente como las de asegurar el desarrollo de los países con menor nivel de desarrollo. Por tanto, se requería la integración de las políticas ambientales y las estrategias de desarrollo (en sus componentes económico y social). Esta condición llevó al tratamiento, a lo largo del tiempo, de “tres dimensiones” o “tres pilares” del desarrollo sostenible (el económico, el social y el ambiental).

En Ecuador la Asamblea Nacional, (2016) se establece en Art. 14-71-74 que deberá ser responsabilidad pública la protección y conservación del ambiente, ecosistemas, biodiversidad, al igual que el patrimonio genético, además de que se promoverá que personas naturales y jurídicas respeten los componentes de los ecosistemas.

Como en la ley de turismo menciona los principios básicos de la actividad turística, sobre la involucración de los gobiernos provinciales y cantonales, para promover el desarrollo

turísticos debido a que este es uno de los generadores de empleo. Además, de asegurar la conservación de los recursos naturales y culturales. Ley de Turismo, (2002)

## **7.2 Fundamentación teórica**

### **7.2.1 Conceptualización del Turismo**

Existen distintas maneras de poder determinar el concepto de turismo, encontrando diferentes conceptualizaciones que tiene en común relacionar al turismo como una actividad humana.

Siendo de esta manera que la Organización Mundial del Turismo, (2022) determina al turismo y los turistas como dos conceptos estrechamente relacionados entre sí. El primero se refiere al conjunto de actividades que producen los bienes y servicios que demandan los turistas.

Según Ramírez, (2006) existen algunos puntos de vista notables para analizar el turismo desde la perspectiva del viajero (demanda turística) y de la comunidad receptora (oferta turística). Desde esa perspectiva, el turismo se establece como una tendencia natural del ser humano de trasladarse a un determinado lugar distante a su residencia, para beneficiarse de las bondades que otros sitios disponen de servicios turísticos.

Por otro lado, Panosso Netto, (2007) menciona que las reflexiones deben llevar a pensar en el turista como un ser histórico y no en un “ser” acabado, por el contrario, indica que la experiencia que vive el turista no solo arranca desde el momento de llegada al destino turístico, sino también comprende todos los procesos que se llevan a cabo antes de realizar la actividad y después, debido a que en todas las acciones el turista puede experimentar nuevas prácticas y emociones.

En otras palabras, la Organización Mundial del Turismo, (2022) define al turista como aquella persona que viaja no solo por vacaciones, distracción o paseo, sino que incluye a quien se desplaza a un sitio diferente de su lugar habitual de residencia, con una duración del viaje inferior a doce meses y cuyo propósito no sea desarrollar una actividad remunerada en el sitio visitado. Siendo así, que el turismo es una actividad económica relacionada con la producción de productos y servicios solicitados por los turistas. Lo que ofrecen y también se unen a una transacción y esté en un solo lugar decide llamarse zona turística en desarrollo.

### **7.2.2 Sector Turístico**

El sector turístico es uno de los sectores que integra la economía mundial. Este hace referencia al sector que engloba a todas aquellas empresas que, de forma directa o indirecta, están relacionadas con el turismo. Dentro de este sector se encuentran todas aquellas empresas que brindan servicios turísticos siendo el de mayor importancia para la economía. No solo por su crecimiento, sino por los aportes que este realiza a la economía mundial y al desarrollo. Solano et al., (2000)

### **7.2.3 Clasificación del turismo**

Según Organización Mundial del Turismo, (2022) determina que existen tres formas básicas de turismo: el turismo interno, el turismo receptor y el turismo emisor. Esas formas pueden combinarse de varias maneras para derivar las siguientes formas adicionales de turismo: el turismo interior, el turismo nacional y el turismo internacional.

Pero para Requena & Muñoz, (2006) el turismo es uno de las pocas actividades humanas que ha sido abordada desde diversas disciplinas (economía, ecología, psicología, geografía, sociología, historia, estadística, derecho y las ciencias políticas y administrativas). Por ello, para determinar al turismo se indica que es el conjunto de desplazamiento que genera aspectos culturales, sociales y económicos, pero, sin embargo, admite múltiples definiciones y diversos matices.

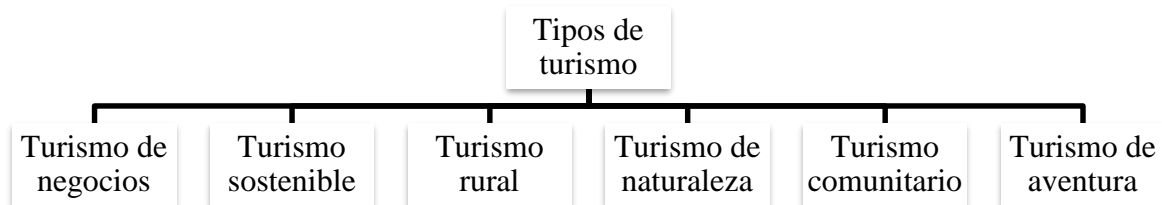
Tabla 3 *Clasificación del turismo*

Tipología	Morfología	Sistema turístico	
		Conjunto de elementos heterogéneos	
Turismo cultural	Según tipo de viaje	Estructura turística	La demanda
Turismo de descanso	Según el número	Infraestructura turística	La oferta
Turismo de salud	Según el tipo de operación	Super estructura turística	El espacio geográfico
Ecoturismo			Los operadores del mercado
Turismo religioso	Según el gasto		
Turismo comercial	Según la permanencia del lugar		
Turismo de negocios			

**Nota:** Elaboración propia con base (OMT, 2020)

En este mismo orden se muestra una clasificación del turismo, por tipo de turismo, teniendo en cuenta las actividades que se desarrollan en Latacunga. Según diversos autores como Acerenza (2006), Morillo y Coromoto (2011) y Ledhesma (2018), los tipos de turismo se categorizan de la siguiente manera:

Figura 1 *Tipos de turismo*



**Nota:** Propia con base en Acerenza (2006), Moreno y Coromoto (2011) y Ledhesma (2018).

La oferta en turismo cambia según las experiencias del turista, intenta responder a las preferencias, gustos y motivación principal del viaje con propuesta cada vez más personalizadas, innovadas y sostenibles. Por consiguiente, también tiene en cuenta otros factores como la duración, la compañía, y la estancia, entre otros.

Siendo así:

#### **7.2.3.1 Turismo de negocios.**

Según el autor Ostelea, (2021) determina que se caracteriza porque responde a una necesidad profesional de la empresa. El viajero/trabajador debe desplazarse a un lugar estratégico y realizar actividades laborales tales como la asistencia a eventos, congresos, reuniones y otras actividades de su día a día.

#### **7.2.3.2 Turismo sostenible.**

Según el autor Ostelea, (2021) el turismo sostenible una iniciativa creciente de muchos viajeros, conscientes de la conservación del medio ambiente y la cultura, por cuidar y mantener intactos los lugares que visitamos. Es una muestra de respeto hacia el ecosistema, la población local y el patrimonio cultural con el fin de que este intercambio turístico sea lo más equilibrado posible, gana el viajero y el lugar de acogida.

### **7.2.3.3 Turismo de aventura.**

Según el autor (Ostelea, 2021) determina a este tipo de turismo está hecho para los amantes de las emociones extremas y todos aquellos que disfrutan de todo tipo de deportes. Por lo que, existen muchas zonas en Ecuador para hacer este tipo de turismo, en algunos característicos como el cantón Baños de Agua Santa en la provincia de Tungurahua.

### **7.2.3.4 Turismo rural.**

Según el autor (Ostelea, 2021) indica que es un turismo que se caracteriza por ofrecer belleza y tranquilidad al turista. Paisajes con mucho verde y casas de campo que evocan un estilo de vida propio son los grandes protagonistas de este tipo de turismo.

### **7.2.3.5 Turismo de naturaleza.**

Según el autor (Ostelea, 2021) es ideal para todos los que se sientan identificados con la naturaleza y lo salvaje. Si eliges este tipo de turismo disfrutarás de lugares naturales impactantes, paisajes únicos y fenómenos naturales poco convencionales: cascadas, arrecifes, pantanos, bosques, selvas y acantilados con actividades de riesgo, adrenalina al límite.

### **7.2.3.6 Turismo comunitario.**

Según el autor (Ostelea, 2021) indica que surge como una alternativa económica de las comunidades rurales, campesinas, indígenas, "mestizas" o afrodescendientes propias de un país, para generar ingresos complementarios a las actividades económicas diarias y defender y revalorizar los recursos culturales y naturales locales. El turismo es un sector económico en crecimiento.

## **7.2.4 Desarrollo del sector turístico**

En el transcurso de los últimos años, el sector turismo se ha convertido en una de las mayores notas generadoras de empleo, de divisas y de estímulo a la inversión y al crecimiento económico. Los ingresos obtenidos por el turismo sobrepasaron a aquellos del comercio internacional de los años ochenta y, proporcionalmente, constituyen en la actualidad una proporción de mayor valor que los demás sectores económicos con excepción del petróleo y la rama automotriz. (Ritchie & Crouch, 2003)

Sin embargo, existen condicionantes, a considerar, las cuales permiten el desarrollo turístico, siendo las siguientes:

Infraestructuras y servicios generales: accesibilidad, tráfico, transporte público, abastecimiento de agua, limpieza y recogida de basuras, alumbrado público, asistencia sanitaria, seguridad ciudadana, etc.

Aspectos relacionados con el medio ambiente: saturación del destino, conservación medioambiental del entorno, contaminación acústica, etc.

Equipamiento recreativo, cultural y de servicios turísticos, áreas recreativas, oferta comercial, oferta cultural, y de ocio, profesionalidad de los trabajadores del sector turístico y gestión turística.

Para R. Ramírez, (2006) considera no sólo el aspecto de territorio, sino que incluye a la población, considerando:

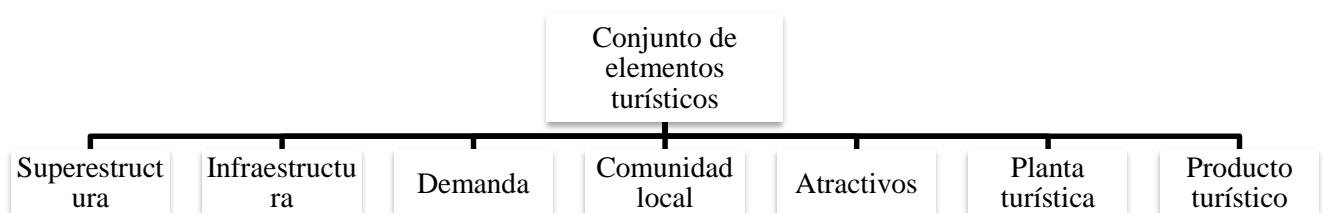
- La protección, conservación del medio ambiente y cultura
- El desarrollo y valoración del patrimonio
- El crecimiento y la consolidación económica
- La calidad de vida de los habitantes

Ambos autores reflexionan sobre cada una de los factores mencionados necesarios, para desarrollarse en la actividad turística, sin embargo, es coherente el criterio de Ávila al considerar no sólo los aspectos territoriales y del visitante, sino que, a la población anfitriona, puesto que son aliados estratégicos para lograr la sostenibilidad del turismo.

### 7.2.5 Desarrollo del sector empresarial turístico

En la comunidad internacional turística, el conjunto de elementos interrelacionados que proporciona satisfacción a las necesidades del turista se desarrolla colectivamente he indican una riqueza o poder económico en un área particular de la empresa turística. (Ver Figura 2)

Figura 2 *Conjunto de elementos turísticos*



**Nota:** Propia con base en (Boullon, 2004).

Por ello resulta necesario conocer la definición de empresa turística para tener una idea clara sobre los elementos mencionados, funciones y como se clasifican las mismas.

Según, (Salazar García & Lloveras Macià, 2009) indica que la entidad que, mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados.

Como afirma (Mero-Vélez, 2018) Es aquella entidad formada con un capital social, y que aparte del propio trabajo de su promotor puede contratar a un cierto número de trabajadores. Su propósito lucrativo se traduce en actividades industriales y mercantiles, o la prestación de servicios.

En definitiva, las empresas turísticas son entidades conformadas por los elementos turísticos propuestos por Robert Boullon presentados en la Figura 2 de este trabajo, materiales proporcionando bienes o servicios con el propósito de generar un dinamismo económico como eje primordial el desarrollo del sector.

### **7.3 Sostenibilidad**

La sostenibilidad tiene tres principios básicos y multidimensionales, para (Castrillón & Mares, 2014) no puede resolverse con una sola acción corporativa. Las empresas se enfrentan al reto de minimizar los residuos de las operaciones en curso y prevenir la contaminación, junto con la reorientación de su cartera de competencias hacia tecnologías más sostenibles y competencias tecnológicamente limpias.

En la investigación realizada para determinar el concepto de sostenibilidad se encontró que (Huallpa Quispe, 2020) propone desde el inicio, el concepto de sostenibilidad se demuestra en esencia como una tarea difícil integrar a un conjunto diverso de necesidades, relacionadas con el desarrollo de la humanidad a largo plazo.

Concuerda (Fernández-Henarejos & Sánchez, 2009), que la necesidad de promover el desarrollo económico sostenible es un reto para las empresas privadas y las instituciones gubernamentales, que en las últimas décadas han buscado soluciones en este sentido a través de protocolos, convenios y acuerdos que fueron acordados en varias cumbres internacionales.

Para determinar una definición útil para este proyecto una empresa lleva a cabo gestión verde, siguiendo a (Huallpa Quispe, 2020) cuando introduce prácticas de actuación respetuosas con el medio ambiente. Se trata pues, de un continuo que va desde programas básicos y simples



de defensa del entorno a iniciativas complejas y exigentes de naturaleza estratégica. Esta amplitud en la definición, se ha ido restringiendo a medida que evolucionaba la concienciación ambiental de las empresas y los motivos por los que introducían este tipo de prácticas.

### **7.3.1 Sostenibilidad en el turismo**

La sostenibilidad se refiere, por definición, a la satisfacción de las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas, garantizando el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado del medio ambiente y bienestar social. De aquí nace la idea del desarrollo sostenible, como aquel modo de progreso que mantiene ese delicado equilibrio hoy, sin poner en peligro los recursos del mañana. (Pérez Contreras & Amaral, 2017)

De aquí podemos extraer varios conceptos más, como la definición de sostenibilidad ambiental, que es aquella que pone el acento en preservar la biodiversidad sin tener que renunciar al progreso económico y social; la sostenibilidad económica, que se encarga de que las actividades que buscan la sostenibilidad ambiental y social sean rentables, y la sostenibilidad social, que busca la cohesión de la población y una estabilidad de la misma. (Acsehrad, 1999)

Según (Barton, 2006) determina que la sustentabilidad se establece en el corazón de la planificación de escala metropolitana. Más específicamente, el rol de la planificación urbana estratégica tiene traslapes importantes con las pretensiones de la agenda de sustentabilidad, como los altos niveles de participación, horizontes de largo plazo y toma de decisiones en forma integrada más que sectorialmente. En definitiva, la sostenibilidad y el desarrollo sostenible funcionan siguiendo el principio de que no se pueden agotar los recursos disponibles de forma indiscriminada, hay que proteger los medios naturales y todas las personas deben tener acceso a las mismas oportunidades.

#### **7.3.1.1 A nivel económico.**

En cuanto a la economía, sería conveniente empezar a utilizar diferentes indicadores macroeconómicos de carácter social y ecológico para evaluar si las empresas son, además de rentables, sostenibles. Nos referimos a indicadores como el porcentaje de su transporte que realizan de modo sostenible, el porcentaje de energías renovables que utilizan, la superficie de tierra que explotan de modo sostenible, por citar algunos ejemplos. De esta manera, el sistema económico mundial empezaría a basarse en un crecimiento que tuviera en cuenta cómo éste

afecta tanto a la sociedad como al medioambiente, lo cual no sucede con el indicador actual (el PIB). (Oxfamintermon, 2020)

### **7.3.1.2 A nivel medioambiental.**

La necesidad de apostar de una forma definitiva por las energías renovables es otro de los grandes problemas a los que se enfrenta la sostenibilidad: el consumo de energías tradicionales, como el petróleo, está suponiendo un desgaste ambiental que muy pronto será irreversible. (Barton, 2006)

### **7.3.1.3 A nivel sociocultural**

Se construyen teniendo en cuenta diferentes factores, como su orientación, la energía que utiliza (sobre todo solar), los espacios abiertos que incluye y cómo está aislada para evitar la pérdida de energía. Todas estas mejoras hacen que ahorre energía y que sea menos contaminante, y son obras de sostenibilidad que te puedes plantear hacer a largo plazo para contribuir tú mismo al planeta. (Acsehrad, 1999)

## **7.3.2 Componentes de la sostenibilidad**

El sector turístico tiene una posición privilegiada para hacer frente a los retos de la sostenibilidad y los desafíos mundiales, como el cambio climático o la reducción de la pobreza. De hecho, el año 2017 ha sido elegido, también por la ONU, el “Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo”, buscando un papel clave y un mayor compromiso del sector con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. (Ritchie & Crouch, 2003)

Donde se presenta:

- Grado de satisfacción local con el turismo
- Efectos del turismo en las comunidades locales.
- Grado de satisfacción de los turistas.
- Estacionalidad del turismo
- Empleo local
- Gestión de la energía
- Disponibilidad y conservación del agua
- Calidad del agua potable

- Tratamiento de residuos (gestión de aguas residuales)
- Gestión de residuos sólidos (basura)
- Nivel de desarrollo turístico
- Grado de intensidad de uso

### **7.3.3 Etapas de evolución de la sostenibilidad en el sector empresarial**

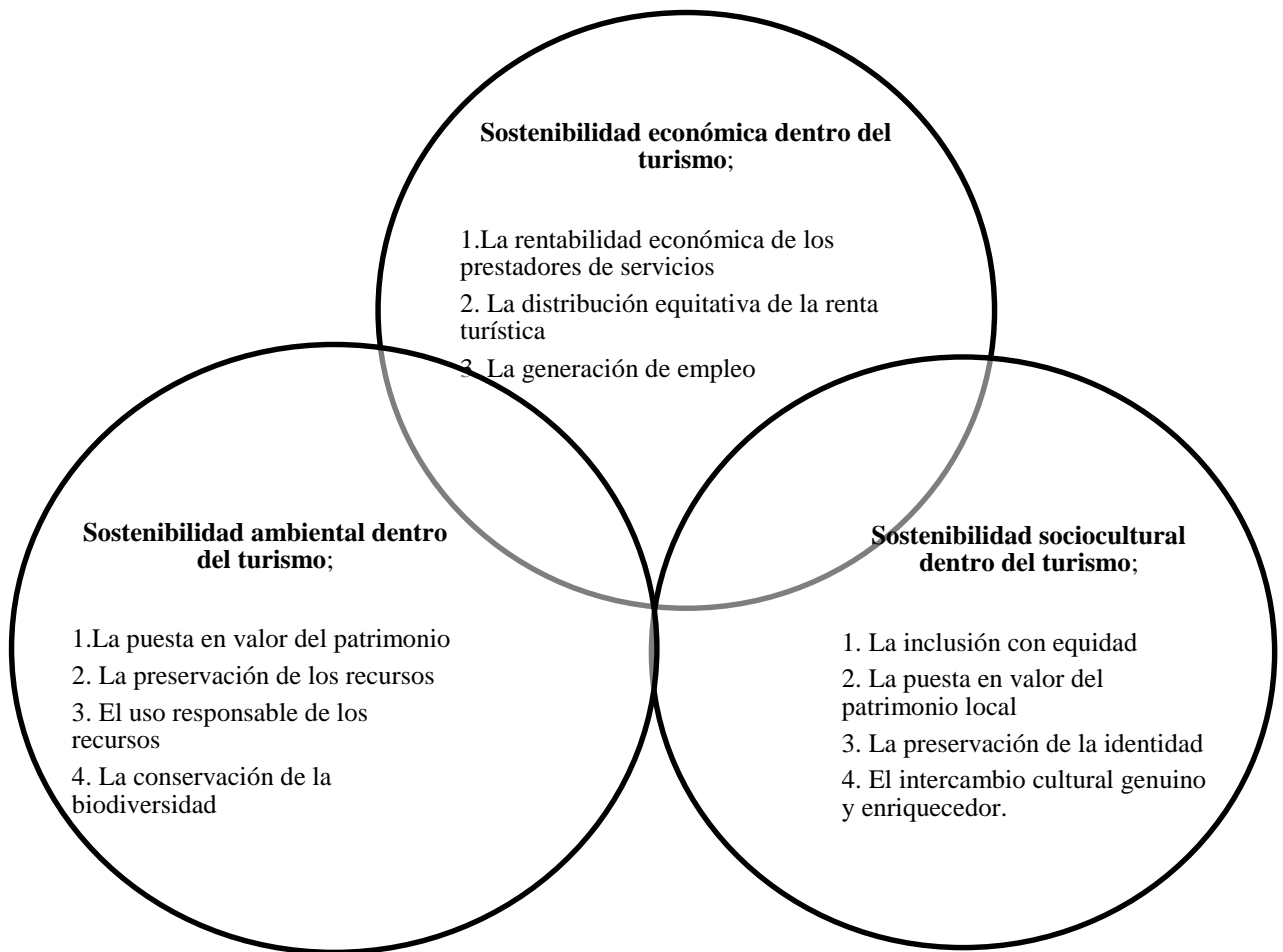
El desarrollo implica una progresiva transformación de la economía y la sociedad. Por lo que la naturaleza no debe quedar en un discurso vacío, ya que el desarrollo destruye la riqueza de la naturaleza, ecológicamente es destructivo no ético, porque no impulsa los valores básicos sobre los derechos y las responsabilidades, lo que provoca una paradoja entre los dos extremos de la ética como doctrinas la ecología luz que representa el derecho intrínseco de la naturaleza y la ecología profunda más al enfoque de que la sociedad es parte de la naturaleza misma. (Pérez Contreras & Amaral, 2017)

De acuerdo con (Ritchie & Crouch, 2003) determina que el concepto representa una paradoja ética dentro de "desarrollo sostenible". En tanto, por un lado, la "sostenibilidad" es visto como una característica de un proceso o estado que puede ser mantenido indefinidamente, pero, por otro lado, el desarrollo es ambiental modificación, que requiere una intervención profunda en la naturaleza y agota naturales recursos. Entonces, en concordancia con lo anterior el desarrollo sustentable es más vista como un logo del medio ambiente y el desarrollo como un económico, que se articula como un discurso de la ética.

Según (Pérez Contreras & Amaral, 2017) la Carta de la tierra afirma que, "Necesitamos urgentemente una visión compartida sobre los valores básicos que brinden un fundamento ético para la comunidad mundial emergente. Por lo tanto, juntos en nosotros la esperanza refiriéndose a los siguientes principios interdependientes para un modo de vida sostenible como ideal común por el cual la conducta de todas las personas, organizaciones, empresas, gobiernos e instituciones transnacionales es ser guiado y evaluado.

La evolución de la sostenibilidad es una secuencia de usos de los recursos, que tiene como finalidad satisfacer las necesidades humanas, resguardando el medio ambiente para que estas necesidades puedan ser satisfechas, no solo en el presente, sino también para las futuras generaciones. (ver Figura 3)

Figura 3 *El desarrollo sostenible*



**Nota:** Elaboración propia con base (Pérez Contreras & Amaral, 2017)

Para definir la Figura 3, determina Fernández-Henarejos & Sánchez, (2009) que se centran en el desarrollo de una fórmula de rentabilidad a escala humana que, mediante la conexión con todos los grupos de interés y el medio natural, operan en concordancia con el progreso social y en armonía con los límites planetarios centrándose en retornos razonables y beneficios, en lugar de un crecimiento constante. De esta manera, la empresa busca certificar el éxito empresarial a largo plazo, contribuir al desarrollo económico y social y proteger el medio ambiente.

#### **7.4. Competitividad**

Según (Delgado, 2005) establece que la competitividad hoy en día es muy utilizada por empresas y países a nivel mundial, el cual se mide mediante índices con la finalidad de crear un ranking que marque diferencias entre economías de acuerdo a los sectores de la industria y a los tamaños de las empresas.

Pero respecto al término de competitividad desde la dimensión empresarial, (Mathews, 2009) menciona que es la “capacidad que tiene una organización, pública o privada, con o sin fines de lucro, de lograr y mantener ventajas que le permitan consolidar y mejorar su posición en el entorno socioeconómico en el que se desenvuelve” (p.13). Esta enunciación se relaciona bastante con la presente investigación.

Por lo tanto, hay que reconocer que no es lo mismo hablar de la competitividad de un país que hablar de la competitividad de una empresa, por lo que cada afirmación da una idea enfocada a la competitividad, que es parte fundamental de este estudio. El primero está relacionado con la economía del país y su capacidad para mantener una buena rentabilidad, y el segundo está relacionado con su capacidad de producir y mantenerse a largo plazo.

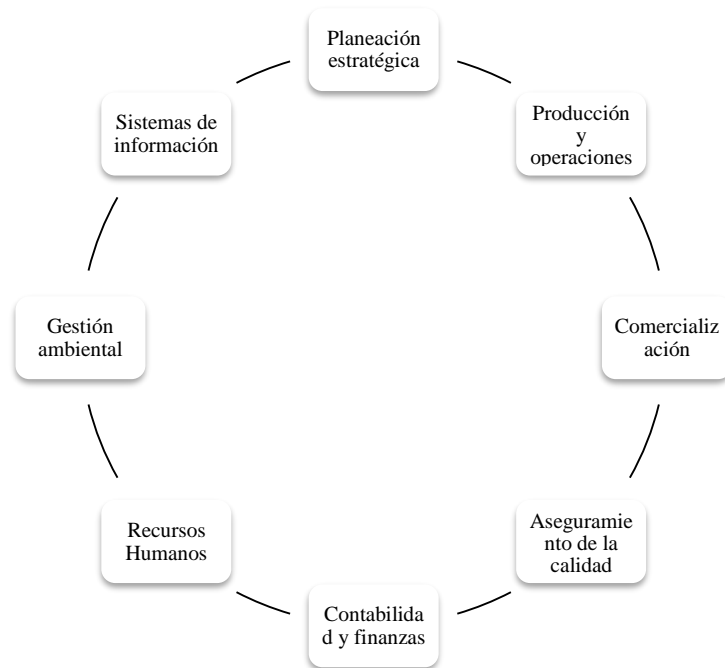
#### **7.4.1 Competitividad en el turismo**

Cabe señalar que en este proyecto de investigación necesitamos conocer el nivel de competitividad del sector empresarial turístico en Latacunga al que se aplica la definición propuesta por (Mathews, 2009) pasos para considerar qué capacidades deben ser capaces de demostrar las empresas turísticas en una continua mejorar y buscar la ventaja competitiva. Por lo tanto, mejorar la competitividad de las empresas en el cantón, y con ello la competitividad de la provincia se mejorará porque los beneficios se extenderán independientemente de la distribución.

##### **7.4.1.1 Componentes de la competitividad**

La competitividad se entiende como la relación entre varias entidades, países, etc. para ofrecer el mejor servicio y obtener los mayores resultados de forma equiparable con respecto al resto del mundo. En la economía de un país hay varios factores clave: el sector público, el sector privado, el sector financiero (que rigen los bancos y la bolsa) y los consumidores. Dicha economía está enfocada de forma diferente dependiendo si el país es desarrollado, en desarrollo o subdesarrollado. Un país que no esté desarrollado no tendrá la misma capacidad de producción que uno que sí lo esté, que es la clave para el crecimiento económico. La competitividad de una empresa dependerá de la gestión propia y la administración de sus servicios al exterior. Aun así, en una empresa existen dos tipos de competitividad: la interna y externa. Internamente, los trabajadores deben estar cualificados y preparados para su posición a fin de hacer su trabajo lo mejor posible. (Ritchie & Corach, 2003)

Figura 4 *Componentes de la competitividad*



**Nota:** Elaboración propia con base (Saavedra García, 2012)

Como se indica en la Figura 4, existen 8 componentes de la competitividad existen distintos parámetros a considerar dentro de una empresa y que resultan importantes para ir hacia un buen desarrollo competitivo, ya que cada uno de ellos cumple una función que contribuye para ser considerada una empresa competitiva dentro del mercado turístico.

#### **7.4. Operacionalización de las variables.**

Según Reguant Álvarez & Martínez-Olmo, (2014) es un proceso de operacionalización de conceptos/variables, ha sido elaborado con una intención fundamentalmente pedagógica, se trata pues, de facilitar este proceso lógico. Por lo tanto, es necesario para la elaboración de instrumentos de medida de los constructos teóricos y conceptos investigativos en el ámbito de la investigación social, a aquellas investigaciones que desean hacer un trabajo riguroso de medida.

##### **7.4.1 Importancia.**

Desde el punto de vista procedimental, la operativización se ubica en las primeras fases de la investigación y, al igual que la delimitación del tema, es un proceso que requiere varias revisiones y su importancia está asociada a la validez de constructo, una correcta

operacionalización previene tanto la inclusión de medidas que no aportan información substantiva al objeto de estudio, como el olvido de elementos importantes, contribuyendo así a la validez de constructo. En otras palabras, garantiza la coherencia entre las variables involucradas en las hipótesis de trabajo y las porciones de realidad sujetas a medida; así “al analizar y desagregar los atributos y dimensiones de los conceptos se gana en concreción y favorece la precisión en la medición”. Reguant Álvarez & Martínez-Olmo, (2014)

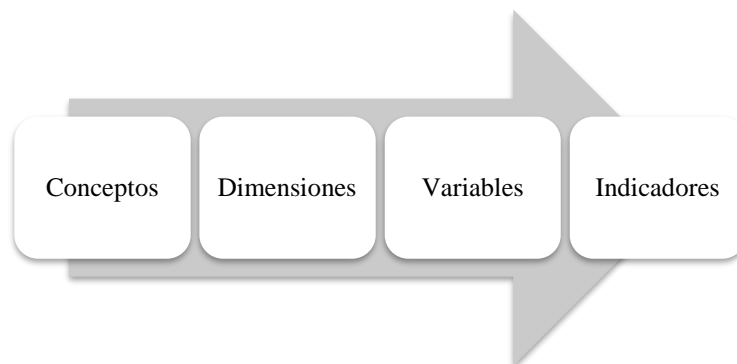
#### 7.4.2 Concepto

La operacionalización de variables es equivalente a su definición operacional, para manejar el concepto a nivel empírico, encontrando elementos concretos, indicadores o las operaciones que permitan medir el concepto en cuestión establecer un puente entre los conceptos y las observaciones y actitudes reales. Para P. Kerlinger, (1985) nos indica que consiste en la transformación de conceptos y proposiciones teóricas en variables concretas.

#### 7.4.3 Proceso

Cuando el investigador formula su problema o delimita el tema de estudio, en el centro de la delimitación surge/n el/los conceptos/s más relevantes sobre el que se trabajará durante el proceso. “En tanto los hechos o fenómenos que se investigan pertenecen a la realidad, el investigador recurre a elaborar conceptos para referirse a ella” [...] (F. Kerlinger, 1985)

Figura 5 *Proceso de operacionalización de conceptos*



**Nota:** Elaboración propia con base P. Kerlinger, 1985; Reguant Álvarez & Martínez-Olmo, (2014)

El proceso lógico de operacionalización va desde el enunciado del fenómeno más general y abstracto que estudia la investigación, la definición de los conceptos que incluye ese

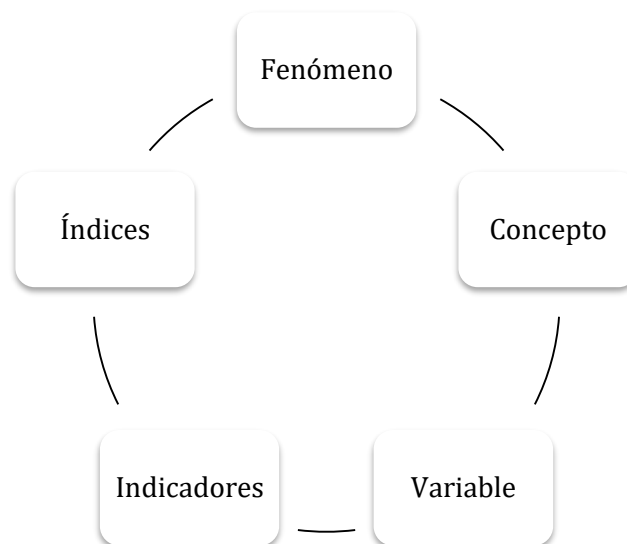
fenómeno, la subdivisión de los conceptos más complejos en dimensiones, la definición de las variables, y finalmente la búsqueda de los indicadores o correlatos empíricos de cada variable.

Por último, se pueden elaborar los índices, que permiten sintetizar los datos, produciendo nueva información que explica o da significado a la realidad.

Según Reguant Álvarez & Martínez Olmo, (2014) consiste en la transformación de conceptos y proposiciones teóricas en variables concretas. Por lo tanto, el proceso lógico de operacionalización va desde el enunciado del fenómeno más general y abstracto que estudia la investigación, la definición de los conceptos que incluye ese fenómeno, la subdivisión de los conceptos más complejos en dimensiones, la definición de las variables, y finalmente la búsqueda de los indicadores o correlatos empíricos de cada variable (Ver Figura 6).

Por otro lado, un mismo elemento puede ubicarse en distintos niveles dependiendo del concepto, por ejemplo, en otro estudio, la dimensión “familia” podría ser el concepto o la variable Motivación podría ser una dimensión o concepto en otro proceso de investigación.

Figura 6 *Proceso circular del fenómeno a los índices*



**Nota:** Elaboración propia con base P. Kerlinger, 1985; Reguant Álvarez & Martínez-Olmo, (2014)



## **7.5 Que es metodología**

De acuerdo con Ortiz Ocaña & Arias López, (2019) nos dice que la metodología es un conjunto de procedimientos basados en principios lógicos, utilizados para alcanzar objetivos que rigen en una investigación, como un conjunto de técnicas, recomendaciones y verificaciones, que permiten sistematizar los procesos en los que se descompone la gestión de un proyecto. Entonces se considera a la metodología como un proceso lógico.

### **7.5.1 Encuesta cualitativa**

En el artículo de revista de paradigmas se menciona que el tipo de encuesta cualitativa no busca obtener promedios o parámetros, en la cual se pueda establecer la diversidad de un tema en específico. Por ello es que en los estudios cualitativos existe diversidad de conocimientos y está ya no se enfoca en el número de personas que tengan las mismas características. Jansen et al., (2012)

### **7.5.2 La importancia de los métodos de investigación**

Forma parte fundamental dentro del aprendizaje debido a que es parte científica y forma el lado crítico en el investigador, además de ser una herramienta para que en un futuro profesional permita actuar de manera racional y sistemática Jansen et al., (2012)

### **7.5.3 Listado de metodologías**

Para establecer el listado de metodologías que determinen la competitividad y evalúen la sostenibilidad se hizo una investigación en la cual se evidencio la falta de información en las entidades gubernamentales, debido a esto se hizo uso de artículos de revistas, doctorados con el mismo enfoque de esta investigación.

Con los datos que se recolectaron de las diferentes Notas de información, ver tabla 6, se analizó los elementos que contenían en las metodologías que hizo más fácil la comprensión y de esta manera poder ver las fortalezas para que sea de utilidad para estructurar la matriz de operacionalización de variables y obtener un instrumento con ello.

### **7.5.4 Metodologías para la sostenibilidad**

La efectividad sostenible es una metodología de evaluación relacionada a las metodologías de costo – efectividad. Si bien se basa sobre un análisis de asignación de recursos y su consecuente efectividad, esta metodología va un poco más allá y analiza la sostenibilidad

de los resultados. Es decir, analiza al mismo tiempo si los recursos se invierten de manera efectiva y si esta inversión resultará sostenible en el tiempo o no. (Collazo Expósito & Geli de Curiana, 2017)

### *Listado de metodologías que evalúan la sostenibilidad empresarial*

En este presente proyecto de investigación se realizó un levantamiento de información que se encuentra en la *matriz de operacionalización*, donde se consiguieron recopilar metodologías con enfoques sostenibles en la planificación de proyectos turísticos, comparando los puntos más sustanciales desde la sostenibilidad.

Con los datos recolectados de las diferentes Notas de información certificadas, se analizó los elementos que contenían en las metodologías que hizo más fácil comprensión y de esta manera poder determinar su validez para estructurar como propuesta de instrumento.

Tabla 4 *Resumen de las metodologías presentadas en la matriz*

N°	Metodología	Resumen	Criterio
1	Índice de Desarrollo Sustentable	Se refiere, pues, a la integración de cuestiones económicas, sociales y ambientales. (Quiroga Martínez, 2001)	Se define como el promedio ponderado de los tres indicadores y varios sub indicadores
2	Indicadores de responsabilidad social empresarial basados en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y el Global Reporting Initiative	Una metodología estratégica para la gestión empresarial a partir de la elaboración de indicadores bajo el marco de las guías del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (ONU) y el Global Reporting Initiative (GRI4). y ambientales. (Cortés et al., 2018)	La información parte del análisis de cinco referentes de la ONU: Declaración Universal de los Derechos Humanos; Declaración de la Organización Internacional para el Trabajo; Declaración de Río sobre Medio Ambiente y el Convenio de las Naciones Unidas contra la Corrupción, y la guía para la elaboración de memorias de Sostenibilidad G4.
3	Modelos de gestión aplicados a la sostenibilidad empresarial	La sostenibilidad tendrá como base la Teoría de los grupos de interés, que desde la publicación del libro "Estratégica Management a stakerholder approach". (Barcellos de Paula, 2011)	Los principales desafíos a las que se enfrentan las empresas en la búsqueda de la sostenibilidad y una vez identificados estos desafíos, en la metodología encuentra las soluciones para planteamientos a partir de las aplicaciones de modelos de la lógica borrosa
4	Propuesta de indicadores para evaluar la sostenibilidad de la actividad turística	Un modelo de desarrollo turístico incipiente y a pequeña escala, que tiene como finalidad el incremento del nivel de vida de la población local, así como en la preservación de sus recursos naturales y culturales y ambientales. (Albert & Nel, 2013)	Valorar la sostenibilidad de la actividad turística implantada en Viñales mediante la aplicación de un sistema de indicadores que permitan establecer una serie de recomendaciones que mejoren la sostenibilidad de la actividad turística.

5	Administración de la planta turística y el desarrollo del turismo sostenible	Disponen de constancias científicas empíricas acerca de la insustentabilidad esférica del mundo, o bien, que es posible proponer un grado de sustentabilidad sólo si una parte del mundo en referencia tanto a sociedades y territorios son insustentables en sí. (Dolores Zambrano Jael, 2017)	Una sustentabilidad competitiva, o sea de una sustentabilidad relativa de una parte de la sociedad y del territorio obtenida a expensas de mermas de sustentabilidad de otras
6	Turismo como elemento para el desarrollo sostenible. revisión bibliográfica	El desarrollo sostenible es concebido a partir de la necesidad de hacer conciencia frente a los modelos productivos de bienes y servicios que se han venido desarrollando a lo largo del tiempo, generando así efectos nocivos en el medio ambiente y en la salud de las personas. (Torres Cobo, 2017)	El declive del turismo que han sufrido en los últimos años por el desgastamiento de atractivos de las zonas turísticas debido a las malas prestaciones de servicios y en vista de la generación económica que promueve el turismo
7	Sistema productivo turístico y desarrollo local	El interés reciente en el estudio de la dimensión económica del turismo requiere un acercamiento de fondo a los aspectos socioculturales de las localidades con vocación para desarrollar esta actividad. (Varisco, 2007)	Dadas las dimensiones de análisis del turismo: social, cultural, económica, física, institucional y sistémica, el artículo que se presenta responde al análisis de la dimensión económica de la actividad
8	Valoración de la sostenibilidad turística del municipio de USIACURI mediante la implementación de un sistema de indicadores	La implementación de un sistema de indicadores. El discurso sobre la sostenibilidad en el ámbito turístico se ha diseminado, para este se ha implementado a nivel global, la utilización de este sistema, instrumento validado por la Organización Mundial de Turismo (OMT).	Un listado de doce indicadores, los cuales se organizaron en cuatro dimensiones: ambiental y uso del territorio, socio-cultural, económica y político-administrativa, como sugiere el Comité de Desarrollo Sustentable de las Naciones Unidas (1995)
9	Indicadores de sostenibilidad para hoteles cinco estrellas medición dimensional social, cultural, ambiental, política y económica	la investigación es el de diseñar indicadores de sostenibilidad, a partir de los dispuestos por la OMT y el GSTC, adecuados para hoteles cinco estrellas. Los nombres de los hoteles seleccionados para este estudio han sido sustituidos por letras, a los fines de proteger su confidencialidad operativa	La metodología aplicada es de paradigma cuantitativo, de diseño, no experimental, de tipo de campo, de nivel descriptivo
10	Selección e indicadores para la evaluación del desarrollo sostenible de un destino turístico. Aplicación al municipio de Gijón	La propuesta de un sistema de indicadores para el análisis del desarrollo turístico sostenible de destinos municipales y, por otro, a analizar la situación actual de Gijón en materia de sostenibilidad a través de la aplicación de dicho sistema. Una vez establecida una base conceptual en torno a los principales temas tratados, el turismo sostenible y la utilización de indicadores como herramienta de medición, se propone un sistema basado en determinadas referencias bibliográfica. (Álvarez Díaz, 2015)	Llevar a cabo la metodología descrita y observar los resultados obtenidos, se observa que, a grandes rasgos, Gijón es un municipio que ya realiza acciones en torno a la sostenibilidad turística y se puede observar una evolución hacia la misma

11	Propuesta de indicadores ambientales para un turismo sostenible en la ciudad de Zaragoza	Durante las dos últimas décadas, el rápido crecimiento del turismo y de las infraestructuras y servicios relacionados con esta actividad ha sido importante en el municipio de Zaragoza, por lo que es importante conjugar dicho crecimiento con criterios de sostenibilidad ambiental. (Aranda & Bosque, 2014)	Basado en el ámbito ambiental del concepto de desarrollo sostenible, en este artículo se propone un sistema de indicadores sobre turismo sostenible, con el fin de disponer de un instrumento de gestión que facilite la operacionalización del desarrollo sostenible de Zaragoza como destino turístico.
12	Turismo como elemento para el desarrollo sostenible. revisión bibliográfica	El desarrollo sostenible es concebido a partir de la necesidad de hacer conciencia frente a los modelos productivos de bienes y servicios que se han venido desarrollando a lo largo del tiempo, generando así efectos nocivos en el medio ambiente y en la salud de las personas. (Torres Cobo, 2017)	El declive del turismo que han sufrido en los últimos años por el desgastamiento de atractivos de las zonas turísticas debido a las malas prestaciones de servicios y en vista de la generación económica que promueve el turismo
13	Evaluación de la sustentabilidad del turismo de salud en Michoacán, México	El presente análisis vincula a la actividad del turismo de salud por medio del aprovechamiento de aguas termales en búsqueda de la sustentabilidad que comprende dicha actividad. (Arévalo et al., 2015)	Así por medio del Marco para la Evaluación de Sistemas de Manejo de recursos naturales incorporando Indicadores de Sustentabilidad (MESMIS) se evalúa la sustentabilidad de la actividad turística de forma ambiental, social y económica. Dicha información sirve para la toma de decisiones en beneficio de la calidad de vida de la población
14	Modelo de indicadores para la evaluación y monitoreo del desarrollo sustentable en la zona costera de Mahahual, Quintana Roo, México	La evaluación y el monitoreo del desarrollo sustentable de las zonas costeras son fundamentales para conocer los retos por enfrentar, así como para determinar las estrategias que deban implementarse para su atención. (Villanueva et al., 2014)	Se propone un marco conceptual y un modelo de indicadores para evaluar el desarrollo de una zona costera. Se generó el índice de desarrollo sustentable para Mahahual
15	Comercio de servicios ambientales vinculados al turismo y revisión de la sustentabilidad del turismo en tres casos de estudio	Se estudian las clasificaciones existentes sostenidas por instituciones internacionales y gobiernos de países, no siempre coincidentes, y se propone una clasificación amplia de estos servicios, considerando no sólo los creados por la actividad humana (denominados servicios ambientales humanos), sino también los provistos por la naturaleza (servicios ambientales ecológicos), porque ambos tipos constituyen un insumo vital para el turismo. (VINCULADOS et al., n.d.)	Se plantea que el precio de los servicios ambientales ecológicos debe tener en cuenta los valores de uso y de no uso, y dentro de estos últimos, los valores de opción y de existencia. Entre los métodos de valuación que fueron examinados hay algunos que se enfocan en la valoración de mercado, otros se basan en mercados sustitutos y un tercer grupo, en preferencias expresadas o mercados hipotéticos.
16	Complejidad, desarrollo sostenible y turismo. Reflexiones sobre el modelo P-E-R (Presión-Estado-Respuesta) y la	La propuesta metodológica que adoptamos para elaborar indicadores del desarrollo sostenible del turismo bajo un enfoque de sistemas complejos. (GONZ LEZ-DAMI N, 2004)	La intención es aproximarnos hacia la elaboración de un modelo teórico que permita abordar la realidad que en si misma es compleja para avanzar hacia el

	necesidad de aproximaciones transdisciplinarias		del cumplimiento del objetivo general de la investigación de la cual se desprende este trabajo: “Integrar proyectos de investigación en los ámbitos económico, espacial, social, cultural, ecológico y administrativo, en los que intervenga el turismo en el estado de Veracruz; con el fin de generar conocimientos, información, propuestas, planes, programas y acciones estratégicas que contribuyan al desarrollo sostenible de la entidad”
17	Indicadores de desarrollo sustentable y su aplicación	Se presentan una recuperación de los indicadores de desarrollo sustentable en sus cuatro ejes principales (ambiental, económico, social y político). Cuando se aplica, se mencionan las ecuaciones correspondientes de cada uno. Se describen la aplicación de cada uno de los indicadores mencionados. (Badii et al., 2018)	A lo largo de la historia la sociedad humana ha vivido 3 etapas principales: la cazadora recolectora (nómada), agrícola (sedentaria) e industrial. En todas estas etapas, el ser humano ha mostrado una tendencia a procurar mejorar su calidad de vida, sin embargo, las antiguas sociedades tenían un estrecho vínculo con la naturaleza, aprendiendo de ella, ajustando sus necesidades para convivir en armonía con ella
18	Sustentabilidad e Indicadores de Desarrollo Turístico en México	A fin de medir grado de afectación que genera la actividad turística en el medio natural, social y económico, diversos organismos internacionales impulsan el uso de indicadores. (Pérez, 2010)	La intensificación de dichos esfuerzos no es efecto de la casualidad, sino que se fundamenta principalmente en la enorme importancia económica, social y cultural que la actividad turística ha adquirido en gran número de países
19	Medición de la sustentabilidad turística en una pequeña localidad costera a través de indicadores, barómetros y consulta a expertos.	El objetivo de esta investigación fue medir el grado de sustentabilidad turística y el aporte al bienestar local que tiene Cabo Pulmo, Baja California Sur (BCS), México. Dicha comunidad costera se encuentra sujeta a protección ambiental debido a la presencia de arrecifes y a la enorme diversidad con que cuenta, características que son aprovechadas con fines recreacionales. (Ibáñez Pérez, 2018)	A pesar de que a nivel nacional son escasos los estudios sobre turismo en pequeñas comunidades cercanas a la costa, es un hecho que la medición de indicadores constituye una herramienta muy útil para conocer en qué grado o no se cumple con las estrategias planteadas.
20	Metodología InnovaRSE	La metodología InnovaRSE ha sido diseñada específicamente -por un amplio equipo de profesionales- para los objetivos y metas del proyecto ‘ECOINNOVACIÓN Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LAS PYMES NAVARRAS. ECOINNOVARSE. (Fundación Centro de Recursos Ambientales de Navarra, 2020)	Así, se han aunado los esfuerzos y las visiones de expertos en Responsabilidad Social Empresarial y de profesionales de las PYMEs navarras para generar un instrumento de trabajo útil, sencillo y eficaz

21	Sostenibilidad y Desarrollo Local: Procedimientos para la Evaluación Integrada de los Destinos Turísticos.	En la actualidad, la sostenibilidad de los destinos turísticos se ha convertido en una constante preocupación, así como los índices y formas más convenientes para su evaluación. En este trabajo se exponen los conceptos claves que fundamentan la evaluación integrada de la sostenibilidad, se realiza un análisis de diferentes experiencias y modelos de evaluación, y se propone un nuevo procedimiento para la evaluación integrada de la sostenibilidad de los destinos turísticos en el tiempo, en función del desarrollo local. (Linares et al., 2019)	Con el uso del Análisis de Componentes Principales [ACP] y otras herramientas estadísticas, se propone el cálculo de un índice sintético integrado de sostenibilidad del destino, que supera la visión sectorial de modelos anteriores, al incluir además de indicadores turísticos, indicadores locales que reflejan la contribución del turismo a las localidades; así como se ofrecen herramientas para formular estrategias de desarrollo turístico sostenible desde los gobiernos municipales para el logro de los objetivos propuestos.
22	Estudio de la sostenibilidad en destinos turísticos a través de la participación comunitaria: el caso de la Costa del Sol	El sector turístico está sujeto a constantes cambios que provienen tanto de la evolución de la propia actividad, como del entorno en el que se desarrolla. La industria turística tiene una enorme capacidad para generar crecimiento económico y al mismo tiempo, provoca un impacto cada vez mayor en el destino. (Damian, 2016)	Promover el desarrollo del turismo disminuyendo el impacto negativo propio de esta actividad, se convierte en uno de los grandes desafíos actuales para los planificadores, gobiernos, instituciones privadas e investigadores. El concepto de Desarrollo Sostenible fue descrito en 1987 en el Informe de la Comisión de Bruntland como un “desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades”.
23	Criterios de sustentabilidad en áreas naturales y rurales orientadas al desarrollo local y la aplicación de buenas prácticas en turismo	El objetivo principal del proyecto, integrado por la Universidad del Salvador (USAL), la Universidad Autónoma de Entre Ríos (UADER) y la Universidad Federal de Santa María (UFMS), Río Grande do Sul, Brasil, ha sido consolidar un espacio interinstitucional de reflexión e investigación para el análisis e intercambio de experiencias sobre la aplicación de instrumentos que permitan evaluar y medir la sustentabilidad - sociocultural, ambiental y económica - en sitios turísticos, emplazados en áreas naturales y rurales.(Márquez et al., 2015)	Los sitios seleccionados fueron la Reserva Natural Las Piedras, Gualaguaychú, Entre Ríos, Argentina; y el sitio arqueológico emplazado en un área rural, denominado São Miguel de las Missões, Río Grande do Sul, Brasil. Se consensuó emplear como instrumento de medición los Criterios Globales para destinos turísticos que difunde el Consejo Global de Turismo Sostenible

24	Una propuesta metodológica para la medición de la sostenibilidad del turismo a escala local	A pesar de la importancia creciente de la sostenibilidad en el turismo, su medición no cuenta todavía con una metodología con amplio consenso internacional, particularmente en el ámbito local. ( <i>Jiménez &amp; Martín, 2017</i> )	Este trabajo desarrolla una metodología para construir un sistema de indicadores sobre la sostenibilidad turística que incluye no solamente los aspectos internacionalmente comparables de la sostenibilidad sino también los aspectos específicos del destino. Como aspecto más significativo, se incorpora la dimensión territorial como un elemento fundamental para el análisis de la sostenibilidad, y se especifican los métodos para recoger las valoraciones de los distintos agentes.
25	Indicadores de sustentabilidad para la actividad turística. Una propuesta de monitoreo usando criterios de análisis	Este artículo teórico está basado en la investigación bibliográfica y propone un conjunto de criterios para el monitoreo de la sustentabilidad en la actividad turística. Teniendo como base los indicadores de sustentabilidad discutidos en los estudios de Klein-Vielhauer (2009), se presenta un conjunto de criterios para evaluar los indicadores que componen las tres dimensiones de la sustentabilidad en el turismo conforme lo dicho por la autora: la garantía de la existencia humana; la manutención del potencial productivo de la sociedad; y el mantenimiento del desarrollo y opciones de vida. (de Oliveira et al., 2013)	En la actualidad el ámbito de los negocios está modificando los modelos de gestión de las diversas actividades económicas. La crisis ambiental desencadenada a partir de la década de 1970 manifiesta la necesidad de un desarrollo sustentable y el debate se basa en los principios de equidad y equilibrio que contemplen principalmente las dimensiones económica, social y ambiental. El turismo es un ejemplo de actividad económica que ha adquirido importancia dentro de este contexto.
26	Género, Medio Ambiente Y Sustentabilidad Del Desarrollo	En vista de la estrecha relación existente entre los problemas del medio ambiente y los de origen económico y social, no se puede hacer una distinción entre las dimensiones humana y ambiental del desarrollo, que se encuentran ligadas tanto por el conjunto de acciones y relaciones sociales que inciden sobre el sistema natural, como por los efectos de los cambios ambientales sobre las poblaciones. (Rico, 1998)	Asimismo, existe la percepción de que la sociedad global se enfrenta, a fines de este siglo, al agotamiento de un estilo de desarrollo caracterizado por sus nocivos efectos para los sistemas naturales y su falta de equidad. En consecuencia, se hace evidente la necesidad de avanzar hacia un nuevo estilo de desarrollo, y por ende una nueva conceptualización de éste, basada en criterios de sustentabilidad y equidad.
27	Evaluación de la sustentabilidad de los prestadores de servicios turísticos del Parque Nacional Natural Tayrona en el departamento de Magdalena, Colombia	Se presenta un modelo de evaluación de sustentabilidad de los prestadores de servicios turísticos (PST) que operan el Parque Nacional Natural Tayrona, Magdalena, Colombia. Para su desarrollo, se contó con experiencias sobre buenas prácticas realizadas por los PST en parques naturales. ( <i>Oliveros Ocampo &amp; Beltrán Vargas, 2018</i> )	Esta revisión permitió avanzar en el desarrollo de una investigación cuantitativa, en la que se valoró la sustentabilidad de los PST, basado en un modelo estadístico de construcción de índice sumatorio ponderado.

28	Marginación, contaminación y sustentabilidad en el desarrollo turístico de Punta Diamante en la Ciudad de Acapulco, México	La relación entre los factores de presión, estado y respuesta asociados con el modelo de desarrollo turístico de Acapulco y de su nueva oferta turística, Punta Diamante, evidencian los problemas de sustentabilidad y sostenibilidad a mediano y largo plazo que pueden afectar la actividad turística en este puerto. (Olivier Salome et al., 2015)	En este nuevo sector de desarrollo turístico en Acapulco, la ocupación del espacio de este exclusivo sector, ha tenido el efecto de desplazamiento de las comunidades rurales preexistentes, los cambios en el uso del suelo y la densificación del espacio ha provocado un paulatino deterioro ambiental, social y económico de las comunidades rurales que quedaron incluidas espacialmente dentro de este desarrollo, pero marginadas de la prestación de servicios urbanos de las nuevas actividades económicas y culturales vigentes en la nueva configuración territorial.
29	Sustainable Tourism Indicators and Destination Management	In April 2007 the World Tourism Organization, in conjunction with the Ministry of Tourism and the Environment of Montenegro, held a workshop on Sustainable Tourism Indicators and Destination Management in the mountain Resort Hotel Bianca in Kolašin, in northern Montenegro. This three-day event was attended by some 100 delegates from the local region, elsewhere in Montenegro and seven countries of Central and South-East Europe. (Örgütü, 2007)	Tourism has become one of Europe's most important and fastest growing sectors. The continent is the world's largest tourist receiving region, and is also one of the key tourism source markets.
30	System of Sustainability Indicators for Tourism Development: a case study of the municipality of Areia - PB	El propósito de este artículo es identificar y analizar el nivel de sostenibilidad del turismo en el municipio de Areia - PB, aplicando la metodología del Sistema de Indicadores de Sostenibilidad del Desarrollo del Turismo (SISDTur), propuesto por Hanai (2009). La investigación se caracteriza por ser descriptivo y exploratorio, cuantitativo, el análisis completo de los datos secundarios y observación no participante. (Silva & Cândido, 2016)	Se establecieron tres etapas de criterios de análisis de datos: El análisis de los indicadores de que los datos recogidos se analizaron por medio de técnicas estadísticas: media, desviación estándar y coeficiente de variación; Análisis de las dimensiones; Información general y de la sostenibilidad.

**Nota:** Elaborado por el investigador (2023)

### 7.5.5 Metodologías para la competitividad

Según M. H. J. Ramírez, (2006) la competitividad es una herramienta cuyo objetivo es el de motivar la reflexión estratégica en las organizaciones, que hagan esfuerzos en la creación de capacidades y ventajas competitivas difíciles de imitar para mejorar, aprovechar y responder a las oportunidades del entorno en el que operan.



### *Listado de metodologías que evalúan la competitividad empresarial*

De igual manera con el apartado anterior, se realizó un levantamiento de información donde se **obtuvo 30 metodologías** con su principal enfoque la competitividad empresarial.

Tabla 5 *Resumen de metodologías presentadas en la matriz de operacionalización*

N°	Metodología	Resumen	Criterio
1	Metodología de Medición del Potencial Exportador de las Organizaciones Empresariales	El presente trabajo expone una metodología de medición del potencial exportador de las organizaciones empresariales. (de La Hoz et al., 2016)	Se desarrolló una revisión de la literatura relacionada con la orientación exportadora, para identificar factores clave en la competitividad exportadora. Con esta información se diseñó y validó un test de medición
2	Metodología de evaluación del nivel de competitividad de las pymes	Desde el grupo de investigación, en el cual los autores son participantes, se pretende aportar al fortalecimiento de la competitividad de las pymes de Olavarría a través del estudio de sus cadenas de valor. (Rohvein et al., 2013)	El mismo se aborda por medio de dos enfoques complementarios, uno basado en actividades y otro basado en recursos. Como paso previo a posteriores investigaciones, se selecciona una muestra probabilística de empresas metalmecánicas
3	Modelo de evaluación de la gestión y competitividad empresarial	Este artículo tiene por objeto evaluar la gestión de la micro y pequeña empresa, a partir de la aplicación de un instrumento de medición denominado Matriz de Competitividad, diseñado según la NTC 6001: 2008 y la NTC-ISO 9000:2015. (Mejía et al., 2019)	Se consolidan los aspectos que debe cumplir una microempresa para ser competitiva, consistentes en procesos de dirección, operativos, y de apoyo
4	Una propuesta para la determinación de la competitividad en la pyme Latinoamericana	El objetivo de este trabajo consiste en proponer una metodología que permita determinar el nivel de competitividad de la pyme, identificando por áreas el nivel en que se encuentra la misma, considerando criterios tanto internos como externos (Luisa & García, 2012)	El método seguido consistió en la revisión de la literatura acerca de la competitividad empresarial, así como de los estudios empíricos que han intentado medirla, con el fin de identificar los indicadores que se utilizarían en la metodología propuesta.
5	Dimensiones y variables de competitividad para un mejor desempeño empresarial	La presencia de ciclos de negocios cada vez más cortos a nivel internacional y la actualización del modelo económico y de desarrollo social socialista plantean un desafío para las empresas cubanas con respecto a la elevación de la competitividad. (Rohvein et al., 2013)	El objetivo general del artículo consiste en presentar una propuesta para la medición de la competitividad empresarial mediante variables que responden a la propuesta de dimensiones.

6	Análisis de competitividad como herramienta para la gerencia global en las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES)	Se desarrolla un esquema analítico para ampliar la conexión del entorno local-global en la visión gerencial, de manera que las metas de internacionalización se puedan establecer a partir de los referentes del entorno competitivo. (Sarmiento Reyes & Delgado Fernández, 2021)	El panorama para las pequeñas y medianas empresas en Colombia por lo general se aproxima al de las Pyme en América Latina
7	Análisis De La Competitividad De Las Pymes Del Sector Turismo, En El Distrito Metropolitano De Quito En El Período 2013-2014	La presente investigación revisa algunos métodos utilizados para medir la competitividad, de los métodos revisados se seleccionó el del Foro Económico Mundial, basado en tres subíndices, catorce pilares y 79 variables que influyen en la competitividad. (Arévalo Hernández & Sosa Márquez, 2015)	Con este método se determinó el nivel de competitividad de las Pymes del sector Turismo en el Distrito Metropolitano de Quito (DMQ), para finalmente sugerir estrategias para que las Pymes sean más competitivas e incentivar el compromiso de los actores involucrados con el turismo, como son: Gobierno Nacional, Aparato público, Empresa Privada, Academia, Organismos Internacionales, artesanos, comunidades, etc.
8	Propuesta metodológica para el análisis de competitividad empresarial en la pequeña y mediana agroindustria alimentaria	La competitividad ha estado en el centro de los debates de políticas económicas en los últimos años, debido al deseo de incrementarla y la necesidad de cuantificarla. El objetivo de esta investigación es diseñar una metodología para analizar la competitividad empresarial de la pequeña y mediana agroindustria alimentaria, sobre la base de los subsistemas organizacionales. (Echeverría, 2017)	La investigación comprende un estudio documental y de campo de tipo descriptivo, en la cual participaron expertos y 15 empresas para su validación, lográndose identificar los factores que autores y expertos consideran claves para el éxito organizacional del sector.
9	Propuesta metodológica para el análisis de competitividad empresarial en la pequeña y mediana agroindustria alimentaria	La competitividad ha estado en el centro de los debates de políticas económicas en los últimos años, debido al deseo de incrementarla y la necesidad de cuantificarla. El objetivo de esta investigación es diseñar una metodología para analizar la competitividad empresarial de la pequeña y mediana agroindustria alimentaria, sobre la base de los subsistemas organizacionales. (Girán et al., 2008)	La investigación comprende un estudio documental y de campo de tipo descriptivo, en la cual participaron expertos y 15 empresas para su validación, lográndose identificar los factores que autores y expertos consideran claves para el éxito organizacional del sector.

10	Metodología para la evaluación del potencial competitivo en pequeñas y medianas empresas basado en el esquema de capacidades internas	En este trabajo se presenta el desarrollo de una metodología para la evaluación del potencial competitivo en pequeñas y medianas empresas basado en el esquema de las capacidades internas. El objetivo principal de este trabajo es lograr un enfoque de análisis que permitiera establecer el potencial competitivo sin ejercer el criterio de comparación interinstitucional, ante lo cual, se elimina la medición de rankings y se desarrollan una serie de indicadores cuantificables a partir de la realidad particular de la organización. (Ch et al., 2010)	Para el desarrollo de este trabajo se identificaron los principales referentes teóricos a partir de la revisión de artículos publicados en bases de datos y revistas indexadas con los cuales se realizó un estudio de concurrencia mediante la aplicación de un algoritmo de inteligencia artificial.
11	Competitividad empresarial: qué es, importancia, tipos y ejemplos	La competitividad empresarial permitirá a una empresa mantenerse en pie y alcanzar los objetivos que se proponga. (Clavijo, 2022)	La competitividad empresarial es, por decirlo de un modo, la capacidad de subsistencia de una empresa y por ello también es la base de cualquier desarrollo o crecimiento en un negocio.
12	Cuaderno Técnico No 14 Algunos Ejemplos De Cómo Medir La Competitividad	En el transcurso de los años el estudio de la competitividad ha dado forma al desarrollo de metodologías que miden diversos aspectos de la misma, según ésta sea conceptualizada. (Rojas & Sepúlveda, 1999)	La recopilación de las diferentes metodologías y sus aplicaciones, tanto las desarrolladas a lo interno del IICA como fuera, forma parte de un proceso mayor cuya meta final es construir una metodología de análisis.
13	Construcción de indicadores para la competitividad. Caso de empresas dirigidas por mujeres en la región de Xalapa	La relevancia del estudio recae en la revisión del estado del arte de los indicadores de competencia desarrollado por los expertos, también constituyen a la propia investigación el papel de género y la competencia en los negocios. (Izquierdo García & Schuster Fonseca, 2008)	Este es un estudio de exploración en la ciudad de Jalapa, Veracruz, México, llevado a cabo por los autores de este artículo en el marco de trabajo de actividades de un proyecto de conexión de negocios en la Universidad de Veracruz.
14	La competitividad y sus factores determinantes: un análisis sistémico para países en desarrollo	En este trabajo se presenta un análisis comparativo y econométrico de la competitividad en los países en desarrollo y se indican sus determinantes y Notas de variación. (Medeiros et al., 2019)	Se utiliza la metodología de análisis envolvente de datos para generar medidas de competitividad.

15	Propuesta metodológica para la exportación de productos artesanales en Pymes ecuatorianas, caso de estudio	Es diseñado y aplicado un modelo de gestión empresarial orientado a la exportación de productos artesanales, en pequeñas y medianas empresas, encargadas de producir, comercializar y exportar incienso artesanal. (PONCE et al., 2020)	Son determinados los requisitos de exportación, restricciones de acceso al mercado, asumiendo caso de estudio. Se aplican estudios cualitativos, descriptivos explicativos y caso de estudio. Se concluye generalizar estos modelos al resto de las Pymes de idéntica naturaleza comercial, adaptados al contexto particular.
16	Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California	El objetivo de esta investigación es determinar el nivel de competitividad empresarial de las pymes manufactureras de Baja California e identificar las áreas que dentro de ellas, influyen en dicha competitividad. (Ibarra Cisneros et al., 2017)	La metodología es de carácter descriptivo, correlacional y de corte transversal; se desarrolló el modelo de competitividad sistémica a escala micro y se aplicó un instrumento de medición de 64 preguntas a 195 empresas del estado; además, se hizo uso de regresiones lineales múltiples de tipo tradicional para la comprobación de hipótesis.
17	Uso de las prácticas de comercialización de las PYME de la Ciudad de México y su relación con la competitividad	El objetivo de esta investigación consiste en conocer las prácticas de comercialización que utilizan las PYME de la Ciudad de México y determinar si existe relación entre estas y la competitividad interna, considerando el tamaño y el sector en que se desempeñan. (Saavedra-García et al., 2020)	El método de investigación es empírico con un alcance descriptivo y correlacional, se trabajó con una muestra de 400 PYME recolectando datos a través de un trabajo de campo, se aplicó el mapa de competitividad del BID
18	Innovación y Competitividad Empresarial	En el escenario tradicional las empresas compiten con otras por una cuota de mercado. En este modelo de desarrollo económico y ante la creciente presión competitiva, muchas compañías incorporaron el concepto de calidad a su gestión. (Treviño, 2002)	Bajo este enfoque, las organizaciones han tomado conciencia de que los productos y servicios que ofrecen deben cumplir unos parámetros predefinidos de calidad, y que esa calidad es lo que las hace competitivas frente al resto de organizaciones.
19	Innovación organizacional como factor de competitividad empresarial en pymes durante el Covid-19	Esta investigación tiene por objetivo determinar la influencia de la innovación organizacional en la competitividad empresarial en tiempos de Covid-19 en los miles del sector comercio. (García Monsalve et al., 2021)	Es de tipo básico con un alcance descriptivo correlacional. El diseño de la investigación es no experimental y de corte transversal. Los participantes de estudio son 200 gerentes.

20	Análisis de los factores de competitividad para la productividad sostenible de las PYMES en Trujillo (Perú)	Los niveles de competitividad de los países de Latinoamérica se encuentran en un proceso de desarrollo lento para alcanzar a empresas situadas en economías más modernas, por tener dificultades en algunos pilares fundamentales de competitividad como los niveles de innovación tecnológica en base a inversiones inteligentes de infraestructura, capital intelectual, que tengan un impacto importante en la productividad multifactorial. (Gutierrez et al., 2020)	El objetivo de esta investigación fue analizar la situación competitiva de las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES)
21	Metodologías de diseño para innovación y relación con competitividad empresarial	de La globalización y la libertad de mercados son aspectos relevantes para la toma de decisiones de las naciones y su aparato productivo, donde la innovación es el principal componente para estimular la competitividad y alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible. (Barragán & Sierra, 2021)	Este artículo analiza las metodologías de diseño para la innovación y su relación con la competitividad de las empresas del sector textil y de las confecciones de Medellín
22	Estudios de Competitividad	de El municipio de Malambo pertenece a la zona metropolitana de Barranquilla, Colombia, el cual cuenta con 119, 289 habitantes, según el censo proyectado por el DANE (2005 - 2020). (de Competitividad, 2016)	En los últimos años, ha entrado en etapa de industrialización, ya que cuenta con tres parques industriales de aproximadamente unas 500 empresas
23	Competitividad en las Organizaciones	En el presente capítulo, se analiza la variable interna Administración de mercadotecnia y ventas, y su influencia en el impacto social y económico, a nivel individual, empresarial y comunitario de 48 empresas sociales. (Escobar Valencia, 2005)	Las empresas seleccionadas están ubicadas en La Urraca, El Vainillo, La Tuna, San Francisquito, Loma de Monterrey y Escamillas, todas comunidades rurales de la sindicatura de Villa Unión, en el municipio de Mazatlán, Sinaloa.
24	Reflexiones sobre la conceptualización de la competitividad de destinos turísticos	La competitividad es uno de los temas más usualmente referenciados por la teoría económica en los últimos decenios. No obstante, también es uno de los más controvertidos. (González & Mendieta, 2009)	Este artículo pretende enfocar la discusión sobre la conceptualización de los aspectos que hacen a la competitividad de los destinos turísticos, a partir de una revisión de los enfoques conceptuales y visiones sobre el tema que han guiado el pensamiento económico sobre el tema en los últimos veinte años.

25	Factores e indicadores de competitividad hotelera	La competitividad se ha convertido en el nuevo paradigma que persiguen las empresas, incluidas las turísticas, sin embargo, algunos estudios han confundido entre factores que la producen con indicadores de medición. (Millán-García & del Rocío Gómez-Díaz, 2018)	El presente estudio de carácter teórico se realiza a partir de una revisión de literatura de estudios empíricos realizados en diferentes países, de los cuales se extraen indicadores empleados para su medición en el hotelería y la información que aportan para su interpretación en función de la competitividad
26	El capital humano como factor estratégico para la competitividad del sector turístico	Los importantes cambios acaecidos en los últimos años, han modificado el panorama del mercado turístico mundial y le han enfrentado a nuevos retos y oportunidades. (Bañuls et al., 2007)	Ello ha supuesto la necesidad de estudiar qué nuevos factores y estrategias garantizan la competitividad de las empresas del sector. Entre otros, es sin duda indispensable analizar el papel clave del capital humano turístico como estrategia competitiva en un nuevo contexto internacional.
27	Análisis de modelo de gestión triple hélice como impulsor de la transformación digital en el Valle de Tecomán, Colima, México.	El presente estudio versa sobre la propuesta de un modelo para gestionar proyectos de base tecnológica para la transformación digital del sector social y productivo en el Valle de Tecomán, Colima México, de carácter clisterizada. (Bañuelos et al., 2021)	El cual, mediante análisis descriptivo, inductivo, no experimental y transversal en el tiempo, documenta la entrega de valor al gestionar un proyecto PRODEP desplegado en su primera fase, considerando una prueba piloto cuyo objetivo es el uso intensivo de TI con la finalidad de mejorar procesos productivos
28	Competitividad de empresas turísticas: Un análisis desde el enfoque sistémico	Este artículo muestra los resultados de una investigación cuyo objeto fue el análisis de la competitividad de las empresas que conforman el sector de alojamiento turístico en el contexto de la localidad de la península de Paraguaná –Estado Falcón (Venezuela) bajo los lineamientos del enfoque sistémico. (NARVÁEZ CASTRO et al., 2013)	La metodología combina los diseños documentales y de campo, dispuestos como estrategias de recolección de información
29	Metodología de Gestión por Competencias Asumiendo la Norma Cubana sobre Gestión de Capital Humano	Una investigación aplicada realizada en ocho empresas cubanas que estaban siguiendo el enfoque de competencias en gestión estratégica de recursos humanos, asumiendo la norma cubana NC: 3000-3002: 2007. (Santos, 2011)	Como resultado se obtuvo una metodología de gestión de los distintos niveles de competencias que se expresan en esas empresas, en la cual es fundamental la asunción del concepto de competencia del cargo manifiesta en las NC antes referidas
30	Factores de Competitividad Empresarial en el Sector Comercial	El objetivo de la presente investigación fue describir los factores de competitividad empresarial presentes en el sector comercial de México y Colombia, con los enfoques teóricos de Kreitner y Kinicki. (Ramírez Molina & Ampudia Sjogreen, 2018)	Con una metodología de tipo descriptivo transeccional de campo

**Nota:** Elaborado por el investigador

Como resultado de la revisión bibliográfica respecto a las metodologías de la competitividad se prefiere para el cálculo de determinar la competitividad se considera a el mapa de competitividad de BID (2023), Metodología de evaluación del nivel de competitividad de las pymes (2019) y los Factores de Competitividad Empresarial en el Sector Comercial (2018).

#### **7.5.6 Procedimiento para la elaboración de un instrumento metodológico**

Para Soriano Rodríguez, (2015) los instrumentos, se convierten en la herramienta concreta y operativa que facilitará al investigador la recolección de los datos, producto de una relación interdependiente entre paradigma, epistemología, teorías y metodologías; sin la definición, claridad, posicionamiento e interrelación de éstas, no debería diseñarse un instrumento.

##### **A. Revisión literaria del concepto**

Se basa en la búsqueda literaria del concepto que determina la investigación. En esa búsqueda, el investigador puede encontrar un modelo similar, o puede encontrar un modelo parcialmente parecido, así como puede que no encuentre un modelo que se adapte a sus necesidades. En este caso se debe elaborar un instrumento acorde con el concepto de investigación. Para determinar la evaluación de los niveles de motivación y rendimiento académico en los estudiantes de ingeniería de la Universidad de Panamá, la revisión deberá seguir una secuencia lógica para definir los niveles de motivación y así poder mantener el rendimiento académico, basados en el estado del arte. J. L. M. Ramírez, (2019)

##### **B. Creación de una lista de palabras clave**

De acuerdo con J. L. M. Ramírez, (2019) una vez revisada la literatura, y determinado el hecho de contar con la información necesaria, se deberá realizar una entrevista abierta al grupo en estudio y con los resultados arrojados por la muestra representativa, se crea una lista de palabras clave que más adelante servirán para la formulación de los indicadores.

##### **C. Formulación de preguntas o indicadores a partir de las palabras clave**

De igual manera (J. L. M. Ramírez, 2019) señala que la formulación de los indicadores nace de la lista de las palabras clave que se realice a la muestra representativa de la población de estudio. Allí se integran la sintaxis y la semántica, ya que cada ítem debe formular

enunciados unívocos; esta etapa de revisión corresponde a un juez, quien determinará si la formulación cumple con parte de la validez racional.

#### **D. Validez racional**

En este aspecto (Córdoba, 2017) señala que, si se atiende a lo que el investigador pretende alcanzar; esta etapa de revisión corresponde a un experto, porque este es quien conoce del tema. En otras palabras, es experto en el tema o en la materia y el conocimiento que confiere al instrumento, complementa la validez racional.

#### **E. Validación por expertos**

En este sentido (Garrote & del Carmen Rojas, 2015) afirman que, tras someter un instrumento de cotejo a la consulta y al juicio de expertos éste ha de reunir dos criterios de calidad: validez y fiabilidad. La validez de contenido se establece con frecuencia a partir de dos situaciones, una que atañe al diseño de una prueba y, la otra, a la validación de un instrumento sometido a procedimientos de traducción y estandarización para adaptarlo a significados culturales diferentes. Validez y fiabilidad son los dos criterios de calidad que debe reunir todo instrumento de medición tras ser sometido a la consulta y al juicio de expertos con el objeto de que los investigadores puedan utilizarlo en sus estudios.

#### **F. Verificación del concepto a nivel de población**

La aproximación de la población es la verificación del concepto que se realiza directamente consultando con la población, verificando si se entiende el concepto que se pretende medir. Cuando la población no entiende el concepto de la investigación, los resultados producirán un sesgo que distorsionará los objetivos del investigador. Para evitar esa distorsión, el instrumento se someterá a la evaluación por jueces. (J. L. M. Ramírez, 2019)

#### **G. Evaluación del contenido por jueces**

Al tener la formulación de los indicadores, se realiza una evaluación de contenido por un jurado experto en la materia que denominaremos jueces. Esta evaluación dará la validez de la elaboración del instrumento de medición. Todo este proceso es cualitativo y no requiere de un análisis estadístico. Esta metodología previamente definida debe tener una secuencia paso a paso y permite obtener un instrumento de medición con validez de contenido. J. L. M. Ramírez, (2019)



### **H. Validez interna**

Al respecto Timarán Delgado et al., (2011) una vez construidos sintáctica y semánticamente los indicadores, de acuerdo con el nivel de comprensión de la muestra y con la terminología adecuada, se analizará la variabilidad de los indicadores y luego la variabilidad global; esta fase determina la relación estadística total del instrumento mediante la desviación estándar que diagnostica qué tan lejano se encuentra el ítem de la media, y la correlación que indica qué tan relacionados se encuentran los indicadores.

### **I. Validez de constructo**

Para J. L. M. Ramírez, (2019) la validez de constructo es la principal en los tipos de validez, en tanto que la validez de constructo es el concepto unificador que integra las consideraciones de validez de contenido y de criterio en un marco común para probar hipótesis acerca de relaciones teóricamente relevantes.

### **J. Validez de criterio**

Para Tapia Macías, (2021) comparar la prueba con una medida establecida recibe el nombre de validez concurrente; probarla durante un período de tiempo se denomina validez predictiva [...] Una de las formas más sencillas de evaluar la validez relacionada con el criterio es compararla con un estándar conocido.

### **K. Estabilidad**

Según Arribas, (2004) la estabilidad temporal: es la concordancia obtenida entre los resultados del test al ser evaluada la misma muestra por el mismo evaluador en dos situaciones distintas. Es decir que se trata de una estabilidad interoperada.

### **L. Rendimiento**

Para Niebla et al., (2013) el uso de metodologías para la optimización de la medida de constructos complejos propone la construcción de micro- instrumentos de medida a partir de instrumentos diseñados para un constructo específico.

## **8. VALIDACIÓN DE LAS PREGUNTAS CIENTÍFICAS O HIPÓTESIS**

### **1. ¿Cuáles son las dimensiones que se consideran para evaluar la competitividad y sostenibilidad?**

Para evaluar la competitividad y sostenibilidad en Latacunga, Ecuador, se pueden considerar las siguientes dimensiones:

- **Dimensión económica:** Se podría evaluar la actividad económica de la ciudad, la diversificación productiva, la inversión en infraestructura, la generación de empleo y la competitividad en el mercado local y regional.
- **Dimensión social:** Se podría evaluar la calidad de vida de la población, la accesibilidad a servicios de salud y educación, la seguridad ciudadana y la cohesión social.
- **Dimensión ambiental:** Se podría evaluar la gestión ambiental de la ciudad, la conservación y protección de los recursos naturales, la implementación de políticas de sostenibilidad y la mitigación del cambio climático.
- **Dimensión institucional:** Se podría evaluar la eficacia y eficiencia del gobierno local, la transparencia y la participación ciudadana en la toma de decisiones, la estabilidad política y la lucha contra la corrupción.
- **Dimensión turística:** Se podría evaluar la infraestructura y oferta turística de la ciudad, la promoción turística y la sostenibilidad del turismo en la región.

Es importante destacar que estas dimensiones pueden variar según las particularidades de cada ciudad y que la evaluación de la competitividad y sostenibilidad debe ser un análisis integral y multidimensional

### **2. ¿Cuáles son los factores que deben ser considerados para establecerse como compatible y sostenible el mercado turístico?**

Para establecer un mercado turístico compatible y sostenible en Latacunga, Ecuador, es necesario considerar los siguientes factores:

- **Desarrollo sostenible:** El turismo debe ser una actividad que contribuya al desarrollo sostenible de la región, respetando la cultura, el medio ambiente y las comunidades locales.

- **Conservación del medio ambiente:** Es necesario promover el turismo responsable y sostenible, minimizando el impacto ambiental y promoviendo la conservación del medio ambiente.
- **Inclusión social:** Es fundamental promover el turismo inclusivo y equitativo, que promueva la participación activa de las comunidades locales y el respeto a los derechos humanos.
- **Desarrollo económico:** El turismo puede ser una actividad generadora de empleo y desarrollo económico en la región, pero debe ser de manera sostenible y sin comprometer los recursos naturales.
- **Planificación y gestión adecuada:** Es fundamental una planificación y gestión adecuada de la actividad turística, considerando aspectos como la infraestructura, la capacidad de carga, la seguridad y el bienestar de los turistas y las comunidades locales.
- **Promoción y difusión:** La promoción y difusión del destino turístico debe ser responsable y sostenible, evitando la explotación y el turismo masivo.
- **Participación y colaboración:** Es importante fomentar la participación activa de las comunidades locales y de los actores del sector turístico en la planificación y gestión del turismo, promoviendo la colaboración y la cooperación para lograr un turismo sostenible y responsable en Latacunga.

### **3. ¿Cuáles son los elementos que se deben considerar para realizar el cálculo de competitividad y sostenibilidad?**

Para realizar el cálculo de competitividad y sostenibilidad de Latacunga, Ecuador, se pueden considerar los siguientes elementos:

- **Análisis económico:** se debe evaluar el desempeño económico de la ciudad, analizando indicadores como el PIB, la tasa de crecimiento, la diversificación productiva, el empleo y la competitividad en el mercado local y regional.
- **Análisis social:** se debe evaluar la calidad de vida de la población, analizando indicadores como la esperanza de vida, la tasa de mortalidad infantil, la educación, el acceso a servicios básicos y la seguridad ciudadana.
- **Análisis ambiental:** se debe evaluar la gestión ambiental de la ciudad, analizando indicadores como la calidad del aire y del agua, la generación de residuos, la protección de los recursos naturales y la mitigación del cambio climático.

- Análisis institucional: se debe evaluar la eficacia y eficiencia del gobierno local, analizando indicadores como la transparencia, la participación ciudadana, la estabilidad política y la lucha contra la corrupción.
- Análisis turístico: se debe evaluar el impacto del turismo en la economía y en la sociedad local, analizando indicadores como el número de visitantes, la infraestructura turística, la generación de empleo y la sostenibilidad del turismo en la región.

Es importante destacar que la evaluación de la competitividad y sostenibilidad debe ser un análisis integral y multidimensional, que permita identificar las fortalezas y debilidades de la ciudad y establecer estrategias y políticas para el desarrollo sostenible y responsable de Latacunga.

## 9. METODOLOGÍA

El método utilizado es deductivo-inductivo, deductivo, porque la investigación se efectúa al valorar criterios de inclusión y exclusión respecto a la competitividad y sustentabilidad, es decir, a través de diversos indicadores ya determinados por diferentes autores, los cuales son citados teóricamente. De igual manera tiene un enfoque inductivo, porque la investigación plantea un instrumento que estudia de manera particular todos los indicadores para poder determinar un criterio global de viabilidad.

Tabla 6 *Buscadores académicos*

N <sup>o</sup>	Nombre de los buscadores	Criterios de búsqueda	Opciones presentadas	Referencia
1	Biblioteca general, repositorio general	Tesis de pregrado respecto a la competitividad y sostenibilidad turística,	Reingeniería organizacional respecto a la competitividad del turismo comunitario	(Unidades Académicas UTC, 2023)
2	Mundo CRAI, Gestión de la biblioteca.	Material de consulta general, colección de publicaciones seriadas, trabajos de grado de los programas de pregrado y posgrado	Libros, microfichas, datos académicos y de investigaciones	( <i>Centro de Recursos Para El Aprendizaje y La Investigación CRAI – UNEMI, 2023</i> )
3	Scientific Electronic Library Online (SCIELO)	Colección de revistas académicas turísticas	Publicaciones académicas certificadas	( <i>International Journal of Tourism Research - Wiley Online Library, 2023</i> )

4	Wiley Online Library	Metodología de Medición del Potencial Exportador de las Organizaciones Empresariales	Documentos de carácter académico	( <i>International Journal of Tourism Research - Wiley Online Library</i> , 2023)
5	Entorno Turístico	Sostenibilidad y Desarrollo local, procedimiento para la evaluación	Integrada de los destinos turísticos	( <i>Revistas de Investigación Turística En español - Entorno Turístico</i> , 2023)
6	Google Académico (Google Scholar)	Documentos de carácter académico	Artículos, tesis, libros, patentes, documentos relativos a congresos y resúmenes.	( <i>Google Académico</i> , 2023)
7	Doaj	Competitividad el sector turístico	Artículos, tesis, libros, patentes, documentos relativos a congresos y resúmenes.	( <i>DOAJ</i> , 2023)

**Nota:** Elaboración propia con base en las referencias citadas (2023)

Para cuantificar la competitividad y sostenibilidad del sector empresarial turístico como primera parte del proyecto se adapta con base en autores citados una matriz de operacionalización de variables que se compone por cuatro partes; número de variable, indicador, valor final, tipo de variable. A fin de registrar y ordenar la diferente información obtenida para su interpretación eso se lo diseña con un enfoque cualitativo permitiendo desarrollar el primer objetivo específico en el cual se hará uso del método exploratorio, en el que sigue un proceso con el uso de herramientas como los buscadores académicos, revistas científicas, Google y base de datos de universidades. (Ver tabla 5)

Para establecer un listado de metodologías que determinen la competitividad y evalúen la sostenibilidad se realiza en primer lugar una **revisión bibliográfica** con la literatura especializada en el tema de competitividad y sostenibilidad en el sector turístico, con el fin de identificar los principales aspectos que pueden variar según el enfoque y objetivos de cada una, pero en general se pueden considerar los siguientes aspectos:

1. Marco teórico: Es importante evaluar la coherencia teórica y la fundamentación de la metodología en la literatura especializada sobre competitividad y sostenibilidad en el sector turístico.

2. **Objetivos y alcance:** Es fundamental evaluar si la metodología tiene objetivos claros y definidos, y si el alcance de la evaluación está bien definido y es relevante para el contexto específico.
3. **Indicadores y variables:** Es importante evaluar los indicadores y variables utilizados para medir la competitividad y la sostenibilidad. Deben ser relevantes, precisos y aplicables al contexto específico.
4. **Fuentes de datos:** Es importante evaluar la calidad y la fiabilidad de las fuentes de datos utilizadas para la evaluación.
5. **Metodología de análisis de datos:** Es fundamental evaluar la metodología utilizada para el análisis de datos y la interpretación de resultados.
6. **Participación de los actores relevantes:** Es importante evaluar si se han incluido a los actores relevantes en el proceso de evaluación y si sus perspectivas y necesidades han sido tomadas en cuenta.
7. **Sostenibilidad de la metodología:** Es importante evaluar la viabilidad y la sostenibilidad de la metodología en el largo plazo, considerando factores como la disponibilidad de recursos y la capacidad de la organización o institución responsable para llevar a cabo la evaluación de manera continua y consistente.

En continuidad con lo anterior, para **presentar el contenido y el constructo de los instrumentos metodológicos** que se consideren de la siguiente manera;

Tabla 7 Matriz de operacionalización de variables

Nombre de variable	Indicador	Valor Final	Tipo de variable
La definición conceptual de la variable es la que se propone desarrollar y explicar el contenido del concepto;	Elemento observable, transformable en valores numéricos que nos va a permitir realizar operaciones de cálculo, estadísticas, que nos permiten nuevas operaciones para describir la realidad estudiada, comprenderla, explicar e incluso predecir acontecimientos en términos probabilísticos.	Es la denominada definición de trabajo, con esta definición no se pretende expresar todo el contenido del concepto, sino identificar y traducir los elementos y datos empíricos que expresan o identifican el fenómeno en cuestión	La medida estadística de un concepto o del indicador.

**Nota:** Adaptado con base en Reguant Álvarez & Martínez Olmo, (2014)

Esto va a desglosar indicadores en forma de preguntas que serán evaluados y presentados a los expertos para su validación por medio de una escala Likert permitirán testear el indicador.

Para, la **validar el contenido y el constructo de los instrumentos metodológicos** se lo realizara de la siguiente manera;

Tabla 8 Ficha metodología para validación de los expertos

CRITERIOS A EVALUAR	CALIFICADORES	EVALUACIÓN
SUFICIENCIA Todos los indicadores que pertenecen a esta dimensión son los suficientes para medir la sostenibilidad	<p><b>1 no cumple con el criterio:</b> Los indicadores no son suficientes para medir la dimensión</p> <p><b>2. Bajo Nivel:</b> Los indicadores miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total</p> <p><b>3. Moderado nivel:</b> Se deben incrementar algunos indicadores para poder evaluar la dimensión completamente.</p> <p><b>4. Alto nivel</b> Los indicadores son suficientes</p>	
CLARIDAD	<b>1 no cumple con el criterio</b> El ítem no es claro	

El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	<p><b>2. Bajo Nivel</b> El ítem requiere bastantes modificaciones en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.</p> <p><b>3. Moderado nivel</b> Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.</p> <p><b>4. Alto nivel:</b> El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada</p>
<p><b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión y los indicadores que se están midiendo</p>	<p><b>1 no cumple con el criterio:</b> El ítem no tiene relación lógica con la dimensión</p> <p><b>2. Nivel Bajo:</b> El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.</p> <p><b>3. Nivel Moderado</b> El ítem tiene una relación moderada con la dimensión.</p> <p><b>4. Nivel Alto</b> El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.</p>
<p><b>RELEVANCIA</b> El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.</p>	<p><b>1 no cumple con el criterio:</b> El ítem puede ser eliminado</p> <p><b>2. Bajo Nivel</b> El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</p> <p><b>3. Moderado nivel</b> El ítem es relativamente importante.</p> <p><b>4. Alto nivel</b> El ítem es muy relevante y debe ser incluido</p>

**Nota:** Elaboración propia con base en las referencias citadas (2023)

Con esto se obtiene resultados de la viabilidad del instrumento que determinan la competitividad y evalúa la sostenibilidad.

Siendo así, los resultados presentados por los expertos se realizarán los cambios y finalmente, se aplicará los instrumentos en **un estudio piloto** que se establecerá en visitas in situ con la finalidad de conseguir información del objeto de estudio para recoger datos respecto a la aplicación de instrumento, con el propósito de acotar información relevante. Determinando si se acoge a las necesidades del sector empresarial turístico;

#### Paso 1: Definición de Objetivos y Alcance

El primer paso es establecer claramente los objetivos del plan piloto. En este caso, el objetivo principal es evaluar la competitividad y sostenibilidad de dos empresas turísticas. También es importante definir el alcance del plan, incluyendo los aspectos específicos que se evaluarán, como la gestión ambiental, la calidad del servicio, la rentabilidad, etc.



### Paso 2: Identificación de Indicadores Clave

Para evaluar la competitividad y sostenibilidad, es crucial identificar los indicadores clave que se utilizarán como medidas. Estos pueden incluir la tasa de ocupación, la satisfacción del cliente, los costos operativos, la huella de carbono y otros indicadores relevantes.

### Paso 3: Selección de Empresas

Seleccionar las dos empresas turísticas que se evaluarán en el plan piloto. Estas empresas deben representar una muestra significativa del sector y ser comparables en términos de tamaño, ubicación geográfica, oferta turística y otros factores relevantes.

### Paso 4: Recopilación de Datos

Se recopilará una variedad de datos relevantes para los indicadores identificados. Esto puede implicar encuestas a clientes, análisis financiero de las empresas, evaluación de procesos operativos y otros métodos de recolección de información.

### Paso 5: Análisis de Datos y Comparación

Los datos recopilados se analizarán en profundidad para evaluar la competitividad y sostenibilidad de ambas empresas. Se compararán los resultados de manera objetiva y se identificarán áreas de fortaleza y debilidad en cada empresa.

### Paso 6: Identificación de Mejoras

Con base en los resultados del análisis, se identificarán áreas en las que cada empresa pueda mejorar su competitividad y sostenibilidad. Esto podría incluir recomendaciones específicas para cambios en la gestión, la estrategia de marketing, la eficiencia operativa, entre otros.

### Paso 7: Implementación de Mejoras

Las recomendaciones se presentarán a las empresas y se trabajará en colaboración con ellas para implementar las mejoras propuestas. Es importante seguir de cerca el progreso y ajustar las estrategias según sea necesario.

#### Paso 8: Evaluación de Impacto

Se seguirán evaluando los indicadores clave después de la implementación de las mejoras para medir el impacto de los cambios en la competitividad y sostenibilidad de las empresas. Esto permitirá determinar la efectividad de las acciones tomadas.

#### Paso 9: Documentación y Reporte

Todo el proceso, desde la definición de objetivos hasta la evaluación de impacto, debe documentarse de manera exhaustiva. Se debe crear un informe final que resuma los hallazgos, las acciones tomadas y los resultados obtenidos.

#### Paso 10: Lecciones Aprendidas

El último paso implica reflexionar sobre el proceso del plan piloto y extraer lecciones aprendidas. Esto ayudará a mejorar futuros planes piloto y estrategias de evaluación de empresas turísticas.

En resumen, un plan piloto para evaluar la competitividad y sostenibilidad de dos empresas turísticas es un proceso meticuloso que implica la recopilación y análisis de datos, la identificación de áreas de mejora y la implementación de acciones para lograr mejoras. Este enfoque estratégico contribuirá al crecimiento y éxito a largo plazo de las empresas turísticas involucradas.

### **9.1 Fases para el desarrollo del instrumento metodológico**

En el ámbito de la evaluación de la competitividad y sostenibilidad en el sector turístico, es necesario contar con instrumentos adecuados para la recolección de información y análisis de resultados. El proceso de desarrollo de un instrumento puede abarcar desde la conceptualización inicial hasta su aplicación masiva.

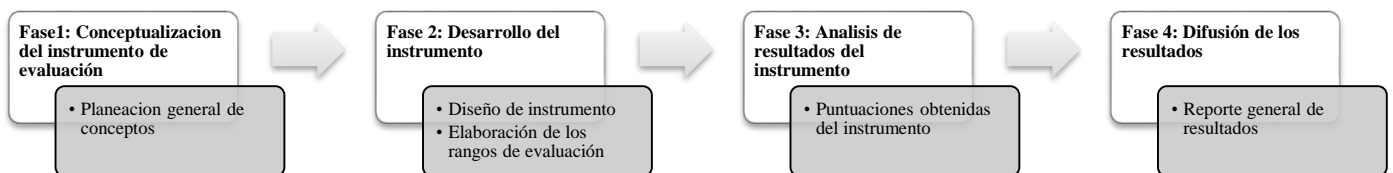
En este sentido, es importante llevar a cabo una fase de conceptualización detallada, que permita identificar los aspectos clave que deben ser considerados en la evaluación de la competitividad y sostenibilidad en el sector turístico, así como los objetivos específicos del instrumento.

Una vez conceptualizado, el instrumento debe ser desarrollado de manera rigurosa y exhaustiva, considerando aspectos como la definición de indicadores y variables relevantes, la selección de fuentes de datos confiables y la metodología de análisis de datos más adecuada.

La aplicación del instrumento en el campo requiere un proceso cuidadoso y detallado de recolección de información, asegurando la calidad y la integridad de los datos. Posteriormente, el análisis de los resultados debe ser llevado a cabo con metodologías rigurosas y precisas, permitiendo la identificación de fortalezas y debilidades del sector turístico en términos de competitividad y sostenibilidad.

Finalmente, es fundamental la difusión y aplicación masiva de los resultados obtenidos, con el fin de promover la toma de decisiones informadas y la mejora continua de la competitividad y sostenibilidad en el sector turístico. De esta manera, se puede contribuir al desarrollo sostenible del sector turístico, promoviendo una actividad económica responsable y respetuosa con el medio ambiente y la cultura local.

Figura 7 Fases del desarrollo de un instrumento metodológico



**Nota:** Elaboración propia con base (P. Kerlinger, 1985; Reguant Álvarez & Martínez-Olmo, 2014)

## 10. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 10.1 Resultados

Como primer paso se obtuvo elementos investigación sobre las metodologías de inventario de los países de habla hispana mediante el uso de buscadores académicos, los cuales se analizaron y determinando subvariables que se apoyará para el desarrollo de la guía metodológica.

Utilizando metodologías, los mismos que se adaptaron a la nueva propuesta y para ello se estableció un estudio piloto. Lo que permitió la aplicación y prueba del instrumento, con el uso del formulario de Google se digitalizo toda la información. El instrumento metodológico que se desarrolló, cuenta con un esquema el mismo que muestra el proceso que se debe seguir. Este proceso permitió la selección expertos en turismo y metodologías, que sirvan de apoyo

para la generación de una propuesta metodológica con un instrumento establecido para evaluar la competitividad y determinar la sostenibilidad.

### 10.1.1 Primera fase conceptualización del instrumento metodológico

Durante la primera fase de conceptualización del instrumento metodológico, se realizó una revisión bibliográfica exhaustiva, citando a los autores que respaldaron los indicadores. Este proceso es crucial en la creación de instrumentos de evaluación, ya que se basa en la planificación general de los conceptos a evaluar:

Tabla 9 Conceptualización de instrumentos metodológicos en base a la **sostenibilidad**

N°	Metodología	Indicadores	Criterio personal
1	Índice de Desarrollo Sustentable. (Quiroga Martínez, 2001)	Indicadores ambientales: calidad del aire, calidad del agua, gestión de residuos, conservación de la biodiversidad. Indicadores económicos: ingreso per cápita, productividad, inversión, comercio exterior. Indicadores sociales: educación, salud, equidad de género, seguridad ciudadana. Indicadores institucionales: gobernanza, participación ciudadana, transparencia, capacidad de planificación y gestión. Indicadores culturales: patrimonio cultural, turismo sostenible, identidad local, inclusión social.	La metodología de Quiroga Martínez, 2001 utiliza un enfoque multidimensional que integra indicadores económicos, sociales y ambientales para evaluar el desarrollo sostenible. Esta metodología puede ser aplicada en <b>diferentes contextos y escalas</b> , permitiendo la comparación de distintas regiones o sectores en términos de su sostenibilidad. Sin embargo, <b>es importante realizar una adaptación y contextualización</b> de la metodología al ámbito específico de las empresas turísticas del cantón Latacunga-Cotopaxi, Ecuador, para garantizar una adecuada medición de la competitividad y sostenibilidad.
2	Propuesta de indicadores para evaluar la sostenibilidad de la actividad turística. (Albert & Nel, 2013)	Indicadores socioeconómicos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación de empleo</li> <li>• Contribución al PIB</li> <li>• Inversión en infraestructura</li> </ul> Indicadores ambientales: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso eficiente del agua</li> <li>• Uso eficiente de la energía</li> <li>• Tratamiento de residuos</li> <li>• Conservación de la biodiversidad</li> </ul> Indicadores culturales: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protección del patrimonio cultural</li> <li>• Promoción de la cultura local</li> <li>• Participación de la comunidad local en la actividad turística</li> </ul> Indicadores de satisfacción del turista: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción general del turista</li> </ul>	En cuanto a su rentabilidad en la competitividad y sostenibilidad de las empresas turísticas del cantón Latacunga-Cotopaxi en Ecuador, se puede afirmar que la metodología puede ser una <b>herramienta muy valiosa en la toma de decisiones y la planificación estratégica de las empresas turísticas</b> . La aplicación de esta metodología permitiría a las empresas turísticas identificar y medir su impacto en el medio ambiente, en la comunidad local y en la economía, lo que a su vez les permitiría mejorar su gestión y desempeño en estos aspectos.

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de los servicios turísticos</li> <li>• Nivel de seguridad del destino turístico</li> </ul> <p>Indicadores de gestión turística:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existencia de planes de desarrollo turístico</li> <li>• Participación de los actores locales en la gestión turística</li> <li>• Coordinación entre los diferentes actores del sector turístico</li> </ul>	<p>Además, la aplicación de esta metodología podría mejorar la imagen y la reputación de las empresas turísticas ante los clientes y la sociedad en general, lo que puede ser un factor clave en la competitividad del mercado turístico. En resumen, la metodología "Propuesta de indicadores para evaluar la sostenibilidad de la actividad turística" <b>puede ser una herramienta muy rentable y beneficiosa</b> para las empresas turísticas del cantón Latacunga-Cotopaxi en Ecuador.</p>
3	<p>Selección e indicadores para la evaluación del desarrollo sostenible de un destino turístico. Aplicación al municipio de Gijón. Álvarez Díaz (2015)</p>	<p>Indicadores económicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresos totales del sector turístico</li> <li>• Contribución del turismo al PIB</li> <li>• Gasto turístico por visitante</li> </ul> <p>Indicadores sociales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tasa de ocupación de la población activa en el sector turístico</li> <li>• Empleo generado por el turismo</li> <li>• Accesibilidad para personas con discapacidad</li> </ul> <p>Indicadores ambientales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumo de energía y agua en el sector turístico</li> <li>• Emisiones de CO2 producidas por el transporte turístico</li> <li>• Producción de residuos sólidos y gestión de los mismos</li> </ul> <p>Indicadores culturales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Patrimonio cultural y natural del destino turístico</li> <li>• Actividades culturales ofrecidas a los turistas</li> <li>• Promoción y preservación de la cultura local</li> </ul> <p>Indicadores de satisfacción turística:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de satisfacción del visitante</li> <li>• Valoración de los servicios turísticos por los turistas</li> <li>• Fidelización de los turistas al destino</li> </ul>	<p>Ofrece una <b>selección de indicadores para evaluar la sostenibilidad de destinos turísticos</b>. La aplicación de estos indicadores en el análisis de la competitividad y sostenibilidad de las empresas turísticas del cantón Latacunga-Cotopaxi, Ecuador, dependerá de <b>la adaptación y contextualización de los mismos a la realidad local</b>. No se dispone de datos sobre el porcentaje de rentabilidad de esta metodología para el contexto mencionado.</p>
4	<p>Indicadores de responsabilidad social empresarial basados en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y el Global Reporting Initiative. (Cortés et al., 2018)</p>	<p>Derechos humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política y compromiso de derechos humanos</li> <li>• Prácticas laborales</li> <li>• Evaluación de proveedores y contratistas</li> </ul>	<p>Esta metodología puede <b>ser útil para mejorar la competitividad y sostenibilidad de las empresas turísticas</b> del cantón Latacunga-Cotopaxi al fomentar prácticas empresariales más responsables y comprometidas con el desarrollo</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Libertad de asociación y negociación colectiva</li> <li>• Discriminación y acoso</li> </ul> <p>Medio ambiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política ambiental</li> <li>• Gestión de recursos</li> <li>• Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero</li> <li>• Gestión de residuos</li> <li>• Prevención de la contaminación</li> <li>• Biodiversidad</li> </ul> <p>Prácticas laborales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleo</li> <li>• Derechos de los trabajadores</li> <li>• Desarrollo de los trabajadores</li> <li>• Salud y seguridad ocupacional</li> </ul> <p>Cadena de suministro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de proveedores y contratistas</li> <li>• Prácticas justas de operación</li> <li>• Derechos humanos y laborales en la cadena de suministro</li> </ul> <p>Derechos de los consumidores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación de los derechos de los consumidores</li> <li>• Publicidad y marketing responsables</li> <li>• Privacidad de los datos de los consumidores</li> <li>• Protección de la salud y seguridad de los consumidores</li> </ul>	<p>sostenible. Además, la adopción de esta metodología <b>puede mejorar la reputación de las empresas turísticas y aumentar la confianza y lealtad</b> de los consumidores.</p> <p>Según un estudio realizado por el Foro Económico Mundial, las empresas que adoptan prácticas de responsabilidad social empresarial tienden a ser más rentables y competitivas en el mercado. Además, <b>el 64% de los consumidores están dispuestos a pagar más por productos y servicios de empresas socialmente responsables</b>. Por lo tanto, la implementación de esta metodología puede ser beneficiosa para las empresas turísticas del cantón Latacunga-Cotopaxi, no solo en términos de sostenibilidad, sino también en términos económicos y de competitividad en el mercado.</p>	
5	<p>Valoración de la sostenibilidad turística del municipio de USIACURI mediante la implementación de un sistema de indicadores. Hilda Montero, Juan Arrieta y Raúl Oyaga en 2017</p>	<p>Indicadores socioeconómicos: incluye el porcentaje de población con acceso a servicios básicos, tasa de desempleo, ingresos medios, etc.</p> <p>Indicadores ambientales: incluye la calidad del aire y del agua, la cantidad de residuos generados, la gestión de residuos, etc.</p> <p>Indicadores culturales: incluye el número de patrimonios culturales, la diversidad cultural, el número de festivales y eventos culturales, etc.</p> <p>Indicadores de turismo: incluye el número de visitantes, la estacionalidad, la ocupación hotelera, etc.</p> <p>Indicadores de infraestructura: incluye el estado de las carreteras, la calidad del transporte público, el número de habitaciones de hotel, etc.</p> <p>Indicadores de gestión turística: incluye la planificación y gestión turística, la participación ciudadana, la cooperación interinstitucional, etc.</p>	<p>Esta metodología se <b>enfoca en la implementación de un sistema</b> de indicadores para evaluar la sostenibilidad turística de un municipio y es aplicable a nivel local, lo que la hace ideal para <b>evaluar el desempeño de las empresas turísticas en una pequeña localidad como Latacunga-Cotopaxi</b>.</p> <p>Además, su enfoque en la sostenibilidad y <b>el uso de indicadores medibles permitirá obtener resultados cuantitativos</b> sobre el desempeño de las empresas turísticas en términos de sostenibilidad y competitividad.</p>

**Nota:** Elaboración propia con base en las referencias citadas (2023)

Tabla 10 Conceptualización de instrumentos metodológicos en base a la **competitividad**

N°	Metodología	Indicadores	Criterio personal
1	Modelo de evaluación de la gestión y competitividad empresarial. (Mejía et al., 2019)	Innovación y desarrollo tecnológico Gestión del talento humano Gestión financiera Mercadeo y ventas Gestión de la calidad Responsabilidad social empresarial Gestión ambiental Internacionalización y diversificación de mercados Capacidad de adaptación al cambio Eficiencia y productividad	<p>En el caso específico del cantón Latacunga-Cotopaxi, Ecuador, este modelo puede proporcionar información valiosa para la toma de decisiones estratégicas de las empresas turísticas y las autoridades locales.</p> <p>De acuerdo con el modelo de Mejía et al. (2019), la evaluación de la competitividad empresarial se realiza a través de <b>7 dimensiones: estratégica, de recursos humanos, de operaciones, de marketing, de finanzas, de calidad y de tecnología. Cada dimensión está compuesta por varios indicadores, lo que permite un análisis detallado de cada aspecto relevante para la competitividad empresarial.</b></p> <p>Al utilizar este modelo en el cantón Latacunga-Cotopaxi, se pueden obtener resultados precisos sobre el nivel de competitividad de las empresas turísticas y su sostenibilidad a largo plazo. Por ejemplo, <b>se podría analizar que el 40% de las empresas turísticas del cantón</b></p>
2	Análisis de competitividad como herramienta para la gerencia global en las micro, pequeñas y medianas empresas. (Sarmiento Reyes & Delgado Fernández, 2021)	Estrategia de marketing Capacidad de innovación Desarrollo de habilidades y competencias Uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) Eficiencia en la gestión de recursos Capacidad financiera Calidad de productos y servicios Orientación al cliente Flexibilidad y adaptación al cambio Capacitación y desarrollo del personal	<p>Los indicadores de la metodología incluyen la tasa de crecimiento de las ventas, la rentabilidad, la satisfacción del cliente, la innovación en productos y procesos, la capacitación del personal, la calidad de los productos y servicios, la penetración en el mercado, entre otros.</p> <p>Al aplicar esta metodología en el sector turístico del cantón Latacunga-Cotopaxi, se podría obtener información valiosa sobre la competitividad y sostenibilidad de las empresas turísticas en la zona. Por ejemplo, <b>se podría determinar qué empresas están innovando más en productos y procesos</b>, cuáles tienen mejor capacitación de su personal, cuáles tienen una mayor penetración en el</p>

		<p>Alianzas estratégicas y colaboración con otras empresas</p> <p>Responsabilidad social empresarial (RSE)</p> <p>Internacionalización y expansión de mercados</p> <p>Gestión del talento humano</p> <p>Gestión de la cadena de suministro.</p>	<p>mercado, y así sucesivamente. Esta información podría <b>ser útil para que las empresas turísticas identifiquen sus fortalezas y debilidades, y para que puedan mejorar su competitividad y sostenibilidad a largo plazo.</b></p>
3	Factores e indicadores de competitividad hotelera. (Millán-García & del Rocío Gómez-Díaz, 2018)	<p>Infraestructura y equipamiento: tamaño de las habitaciones, calidad de la decoración y mobiliario, calidad de la tecnología, mantenimiento y limpieza, servicios adicionales, etc.</p> <p>Recursos humanos: formación y capacitación del personal, cantidad de personal, calidad del servicio al cliente, satisfacción y motivación del personal, etc.</p> <p>Comunicación y promoción: publicidad, relaciones públicas, marketing, presencia en línea, etc.</p> <p>Entorno social y cultural: patrimonio histórico y cultural, eventos y actividades culturales, gastronomía y artesanía local, etc.</p> <p>Entorno natural: paisaje, recursos naturales, actividades al aire libre, etc.</p> <p>Accesibilidad: facilidad de acceso al hotel, transporte, cercanía a lugares turísticos, etc.</p> <p>Calidad de los servicios: satisfacción del cliente, calidad de los servicios de comida, bebida, ocio, seguridad, etc.</p> <p>Innovación y tecnología: utilización de tecnologías innovadoras, facilidades de acceso a Internet y otros medios tecnológicos, etc.</p>	<p>Identificar <b>los factores e indicadores que influyen en la competitividad de los hoteles.</b> Entre los factores se encuentran la calidad del servicio, la innovación, la gestión de los recursos humanos y la imagen de marca, mientras que los indicadores incluyen la tasa de ocupación, la satisfacción del cliente y el beneficio económico.</p> <p>En cuanto a su aplicación en el contexto de las empresas turísticas del cantón Latacunga-Cotopaxi, esta metodología puede ser útil para evaluar la competitividad de los hoteles en la zona y <b>ayudar a identificar áreas de mejora en la gestión empresarial.</b> Por ejemplo, se podría medir la tasa de ocupación y la satisfacción del cliente en los hoteles de la zona para determinar su posición en el mercado y detectar oportunidades de mejora en la gestión de los recursos humanos y en la calidad del servicio. Además, <b>el enfoque en la innovación y la gestión de los recursos humanos</b> podría contribuir a mejorar la sostenibilidad de las empresas turísticas al fomentar prácticas responsables y sostenibles en el sector.</p>
4	Innovación y Competitividad Empresarial. (Treviño, 2002)	<p><b>Innovación y Competitividad:</b> se centra en la relación entre la innovación y la competitividad empresarial de manera más teórica y conceptual.</p>	<p>Tiene como objetivo analizar la relación entre la innovación y la competitividad empresarial. Sin embargo, no está específicamente diseñada para el sector turístico ni para evaluar la sostenibilidad de las empresas.</p> <p>En cuanto a su análisis sobre la competitividad empresarial, la metodología <b>se enfoca en la</b></p>



---

		<p><b>identificación de los factores internos y externos</b> que afectan la competitividad de la empresa, así como en la evaluación de la capacidad de la empresa para adaptarse y responder a los cambios del entorno. También considera la importancia de la innovación como factor clave para mejorar la competitividad.</p> <p>En cuanto a su aplicación en el contexto del cantón Latacunga-Cotopaxi en Ecuador, se podría utilizar esta metodología para <b>analizar la competitividad de las empresas turísticas a nivel interno y externo</b>, identificando sus fortalezas y debilidades, y evaluando <b>su capacidad para innovar y adaptarse</b> a los cambios del mercado. Sin embargo, sería necesario complementarla con herramientas específicas para evaluar la sostenibilidad de las empresas turísticas en términos ambientales, sociales y económicos.</p>
<p>5 La competitividad y sus factores determinantes: un análisis sistémico para países en desarrollo. (Medeiros et al., 2019)</p>	<p>Indicadores macroeconómicos: incluye variables como el PIB, el tipo de cambio, la inflación, la tasa de interés y la deuda externa.</p> <p>Indicadores de productividad: incluye la productividad laboral, la productividad total de los factores (PTF) y la eficiencia técnica.</p> <p>Indicadores de innovación: incluye el gasto en investigación y desarrollo (I+D), el número de patentes y la adopción de tecnologías de la información y la comunicación (TIC).</p> <p>Indicadores de infraestructura: incluye la calidad de la infraestructura de transporte, las telecomunicaciones y la energía.</p> <p>Indicadores de capital humano: incluye la tasa de alfabetización, la educación, la formación profesional y la salud.</p> <p>Indicadores de instituciones: incluye la corrupción, el marco legal y regulatorio, la calidad del sistema judicial y la estabilidad política.</p>	<p>Analiza los factores que influyen en la competitividad de los países en desarrollo. Aunque no se enfoca específicamente en el sector turístico, algunos de los factores que se mencionan en la metodología pueden ser relevantes para la competitividad y sostenibilidad de las empresas turísticas en el cantón Latacunga-Cotopaxi, Ecuador.</p> <p>Por ejemplo, la metodología <b>destaca la importancia de la inversión en capital humano y la educación en la mejora de la competitividad</b>. Según un estudio del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la tasa de analfabetismo en la provincia de Cotopaxi, donde se encuentra el cantón Latacunga, <b>es del 5,4%, lo que indica que la educación y el capital humano</b> pueden ser un factor importante para mejorar la competitividad de las empresas turísticas de la zona.</p> <p>Asimismo, la metodología de Medeiros et al. (2019) también destaca la importancia de la</p>

---

---

<p>Indicadores de mercado: incluye el tamaño del mercado, la competencia y la estructura de la industria</p>	<p>innovación y la tecnología en la mejora de la competitividad. <b>En un estudio reciente del Observatorio Turístico del Ministerio de Turismo de Ecuador, se señaló que una de las principales debilidades del sector turístico en la región andina</b> (donde se encuentra la provincia de Cotopaxi) es la falta de innovación y la limitada aplicación de tecnologías digitales en las empresas turísticas.</p> <p>En resumen, aunque la metodología de Medeiros et al. (2019) <b>no se centra específicamente en el sector turístico, algunos de los factores que se mencionan en ella, como la educación, el capital humano y la innovación,</b> pueden ser relevantes para la competitividad y sostenibilidad de las empresas turísticas del cantón Latacunga-Cotopaxi, Ecuador.</p>
--	---

---

**Nota:** Elaboración propia con base en las referencias citadas (2023)

## 10.2 Segunda fase desarrollo del instrumento metodológico

### 10.2.1 Diseño del instrumento

#### *Indicadores de la sostenibilidad*

La evaluación de rangos para el desarrollo del instrumento metodológico se lo realizó con una validación del contenido y constructo de las metodologías presentadas en la tabla 8.

Entonces, en base a los autores que respaldan los indicadores se obtiene un conjunto de indicadores para medir la sostenibilidad en tres dimensiones: económica, social y ambiental. Estos indicadores se dividen en dos tipos: indicadores de estado (que miden la situación actual) e indicadores de tendencia (que miden la evolución a lo largo del tiempo).

A continuación, se presenta una tabla con los principales indicadores:

Tabla 11 Validar el contenido y constructo

<b>Nombre de variable</b>	<b>Indicador</b>	<b>Valor Final</b>	<b>Tipo de variable</b>	
Gestión financiera	Ingresos turísticos per capital	Tasa de crecimiento de los <b>ingresos</b> turísticos	Variable discreta	cuantitativa
	Gastos turísticos per capital	Tasa de crecimiento de los <b>gastos</b> turísticos	Variable discreta	cuantitativa
	Empleo generado por el turismo	Tasa de crecimiento del <b>empleo</b> turísticos	Variable continua	cuantitativa
Gestión Social	Nivel de satisfacción de los residentes con el turismo	Evolución de la <b>satisfacción</b> de los residentes	Variabes ordinales	cualitativas
	Accesibilidad de los turistas a los servicios básicos	Evolución de la <b>accesibilidad</b> de los turistas	Variabes ordinales	cualitativas
	Participación de la comunidad en la toma de decisiones turísticas	Evolución de la <b>participación</b> de la comunidad	Variabes ordinales	cualitativas
Gestión Ambiental	Consumo de agua y energía por turista	Tasa de reducción del <b>consumo de agua y energía</b>	Variable continua	cuantitativa
	Generación de residuos por turista	Tasa de reducción de la <b>generación de residuos.</b>	Variable continua	cuantitativa
	Conservación del patrimonio natural y cultural	Evolución de la <b>conservación</b> del patrimonio	Variabes ordinales	cualitativas

**Nota:** Adaptado con base en Reguant Álvarez & Martínez Olmo, (2014)

Cabe señalar que estos indicadores son solo una muestra de los propuestos en la metodología y que se pueden ajustar y adaptar según las necesidades específicas de la evaluación.

*Indicadores de la competitividad*

Tabla 12 Validar el contenido y constructo

Nombre de variable	Indicador	Valor Final	Tipo de variable
Innovación y desarrollo tecnológico	Número de niveles jerárquicos	Cuanto menor sea el número de niveles jerárquicos, mayor es la capacidad de respuesta de la empresa	Variable discreta cuantitativa
	Centralización de la toma de decisiones	Cuanto más descentralizada sea la toma de decisiones, mayor es la capacidad de respuesta de la empresa	Variable discreta cuantitativa
	Flexibilidad organizacional	Capacidad de la empresa para adaptarse a cambios en el entorno	Variable continua cuantitativa
Gestión de calidad	Número de certificaciones de calidad obtenidas	Cuanto mayor sea el número de certificaciones, mayor es la calidad percibida por los clientes	Variable discreta cuantitativa
	Índice de satisfacción del cliente	Nivel de satisfacción de los clientes con los productos y servicios ofrecidos por la empresa	Variable continua cuantitativa
	Porcentaje de productos defectuosos	Cuanto menor sea el porcentaje de productos defectuosos, mayor es la calidad percibida por los clientes	Variable continua cuantitativa
Gestión de la innovación	Gasto en investigación y desarrollo (I+D)	Cuanto mayor sea el gasto en I+D, mayor es la capacidad de innovación de la empresa	Variable continua cuantitativa

	Número de patentes registradas	Cuanto mayor sea el número de patentes registradas, mayor es la capacidad de innovación de la empresa.	Variable discreta	cuantitativa
	Número de productos nuevos lanzados al mercado	Cuanto mayor sea el número de productos nuevos lanzados, mayor es la capacidad de innovación de la empresa	Variable discreta	cuantitativa
Participación en el mercado	Cuota de mercado	Porcentaje de ventas de la empresa con respecto al total del mercado	Variable continua	cuantitativa
	Crecimiento de las ventas	Tasa de crecimiento de las ventas de la empresa.	Variable continua	cuantitativa
	Nivel de fidelización de los clientes	Porcentaje de clientes que compran repetidamente en la empresa	Variable continua	cuantitativa

**Nota:** Adaptado con base en Reguant Álvarez & Martínez Olmo, (2014)

Es importante destacar que estos indicadores pueden variar según el contexto específico de cada empresa y de cada sector. Por lo tanto, es necesario realizar una evaluación detallada y personalizada para obtener resultados más precisos y confiables.

### ***Instrumento metodológico***

La siguiente ficha se realiza para indagar como se encuentra la competitividad y sostenibilidad turística de hoteles con servicio de restaurante y bar, los siguientes Ítems serán para turistas que visitaron dichas instalaciones, esto permitirá analizar cómo percibe la clientela el lugar turístico y sus alrededores.

En el **apéndice D y E** se expresa de manera conjunta la composición total de la propuesta de medición: en la primera parte están una guía para quien está dirigido, a continuidad está los indicadores pertenecientes a cada variable, en la tercera parte se encuentra el ítem de evidencias para escribir que documento presenta para justificar el cumplimiento del enunciado, y luego se desglosan una rubrica de evaluación según el criterio, y por último se dejó un espacio para observaciones y estrategias.

## 10.2.2. Elaboración de los rangos de evaluación

### *Cuales es el rango final que determina el instrumento*

En continuidad con lo anterior, estableció (Saavedra García, 2012) que la evaluación del nivel de competitividad global y por Indicadores de acuerdo con el cumplimiento que marquen las respuestas recogidas por los empresarios, en los siguientes rangos:

- De 0-20%: Muy baja
- De 21%-40%: Baja
- De 41%-60%: Mediana
- De 61% a 80%: Alta
- De 81% a 100%: Muy alta

### 1.7 Escala de calificación, COMO CALIFICAR

La calificación indica desde cero a cinco el nivel en el que se encuentra la empresa. Entonces, colocar una calificación a cada enunciado (pregunta) se debe responder de la siguiente manera:

- La calificación **0** indica que **no existe**
- La calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**
- La calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
- La calificación **3** indica que está **documentado**
- La calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
- La calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**

## 10.3 Tercera fase análisis de resultados del instrumento

### 10.3.1 Validación de expertos

El instrumento metodológico presentado en el apéndice D y E permite examinar el instrumento de competitividad y sustentabilidad de una empresa dedicada al turismo, particularmente al sector hotelero.

Para la validación de expertos se empleó la metodología propuesta por Supo (2013) en su manual ¿Cómo validar un instrumento? Este manual considera la validación de expertos como punto central para evaluar la calidad, viabilidad y flexibilidad.

El proceso para la evaluación por parte de expertos fue el siguiente: En primer lugar, se elaboró una ficha que facilita la medición de cada elemento relacionado con las dimensiones de competitividad y sustentabilidad, donde se plantearon 30 preguntas como indicadores. Cumpliendo con un objetivo del juicio de expertos: Analizar y valorar cada uno de los

indicadores, dimensiones y elementos que corresponden a la sustentabilidad y competitividad turística.

### 10.3.2 Criterios para realizar las preguntas de los indicadores:

- **Suficiencia:** los ítems que pertenecen a una misma dimensión son los suficientes para medir la competitividad y sostenibilidad.
- **Claridad:** el ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.
- **Coherencia:** el ítem tiene relación lógica con la dimensión y los indicadores que se están midiendo.
- **Relevancia:** el ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
- Por medio de una escala Likert donde se consideran cuatro niveles:
- **Muy bueno:** 4 Los ítems son suficientes
- **Bueno:** 3 Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
- **Regular:** 2 Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total.
- **Malo:** 1 Los ítems no son suficientes para medir la dimensión

### 10.3.3 Puntuaciones obtenidas

#### Selección del experto:

El ingeniero Edison Rueda fue considerado como parte del proceso, aportando valiosos criterios, opiniones y calificaciones al instrumento. La evaluación realizada por este experto demostró una excelente aceptación, obteniendo una calificación de 40/44. Estos resultados reflejan la calidad y eficacia del instrumento evaluado.

Tabla 12 Evaluación de expertos del constructo del instrumento

<b>Nombre y Apellido del experto:</b>	Edison Marcelo Rueda Ramírez
<b>Título:</b>	Ingeniería comercial
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad de las Fuerzas Armadas
<b>Cargo que ocupa:</b>	Ingeniero Especializado
<b>Fecha:</b>	08/05/2023

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Los objetivos de la investigación se centran en la identificación de los instrumentos de evaluación de la competitividad y sostenibilidad en empresas turísticas, con el propósito de definir un instrumento aplicable en la provincia de Cotopaxi.

El objetivo del juicio de expertos consiste en analizar y evaluar minuciosamente cada indicador, dimensión e ítem relacionado con la sostenibilidad y competitividad turística, específicamente en el ámbito de hoteles y restaurantes.

La finalidad de la prueba es determinar si los indicadores, dimensiones e ítems se encuentran correctamente estructurados y son suficientes para evaluar la competitividad turística.

A través de la tabla de evaluación de expertos, se brinda la oportunidad de evaluar cada indicador, lo cual permitirá medir la sostenibilidad y competitividad de una empresa turística, en especial para hoteles y restaurantes. Basándose en los porcentajes, se solicita que se realice la evaluación y se proporcionen observaciones y sugerencias correspondientes.

**Puntaje a colocar:** Muy bueno:4; Bueno:3; regular:2; Malo:1

<b>N</b>	<b>Características</b>	<b>Calificación</b>	<b>Observación</b>
1	¿El instrumento de medición posee un diseño apropiado?	Bueno (3)	El instrumento de medición tiene un diseño adecuado, pero se sugiere realizar algunas mejoras para facilitar su uso y comprensión por parte de los evaluadores.
2	¿El sistema de evaluación aborda la competitividad y sostenibilidad de un proyecto?	Muy bueno (4)	El sistema de evaluación aborda de manera completa y efectiva la competitividad y sostenibilidad de un proyecto, lo cual es fundamental para obtener resultados precisos.
3	¿La redacción de los elementos es la correcta?	Muy bueno (4)	La redacción de los elementos es precisa y clara, lo cual facilita la comprensión y la correcta interpretación de cada uno de ellos.
4	¿El número de elementos es el adecuado?	Bueno (3)	Si bien el número de elementos es suficiente para evaluar la dimensión, se recomienda considerar la posibilidad de incluir algunos elementos adicionales para obtener una perspectiva más completa
5	¿Considera que el instrumento está estructurado de manera ordenada?	Muy bueno (4)	El instrumento está estructurado de manera ordenada, lo que permite una secuencia lógica y coherente en la evaluación de los elementos.
6	¿El instrumento permite medir eventos observables?	Bueno (3)	El instrumento permite medir eventos observables en su mayoría, aunque se sugiere agregar algunos elementos que



			aborden aspectos más específicos y tangibles
7	¿La estrategia se ajusta al propósito de diagnóstico?	Muy bueno (4)	La estrategia se ajusta perfectamente al propósito de diagnóstico, proporcionando una visión clara y completa de la situación evaluada.
8	¿El indicador es relevante para la investigación?	Muy bueno (4)	El indicador es altamente relevante para la investigación, ya que aborda aspectos cruciales relacionados con la competitividad y sostenibilidad.
9	¿Los indicadores guardan una relación lógica con la dimensión y los aspectos que se están midiendo?	Muy bueno (4)	Los indicadores guardan una relación lógica y coherente con la dimensión y los aspectos que se están midiendo, lo cual fortalece la validez y confiabilidad del instrumento.
10	¿El instrumento de medición se encuentra correctamente estructurado?	Muy bueno (4)	El instrumento de medición se encuentra correctamente estructurado, con una organización clara y una secuencia lógica que facilita su aplicación y análisis.
11	¿El instrumento se entiende fácilmente, es decir, su sintaxis y semántica son apropiadas o coherentes?	Muy bueno (4)	El instrumento se entiende fácilmente, ya que su sintaxis y semántica son apropiadas y coherentes, lo que contribuye a una interpretación precisa de cada elemento.
<b>Promedio de valoración</b>			41/44

**Nota:** Elaborado por el autor (2023)

Entonces, luego de implementar las mejoras recomendadas, se han cumplido todas las observaciones realizadas durante el proceso de evaluación del instrumento de medición. A continuación, se detallan los resultados obtenidos:

- ✓ El instrumento de medición ha sido diseñado adecuadamente, incorporando las sugerencias pertinentes para facilitar su utilización y comprensión por parte de los evaluadores.
- ✓ El sistema de evaluación aborda de manera exhaustiva y eficaz los aspectos de competitividad y sostenibilidad en proyectos, lo cual garantiza la obtención de resultados precisos y relevantes.
- ✓ La redacción de los elementos ha sido refinada, logrando una precisión y claridad que facilita su comprensión e interpretación adecuada.
- ✓ Se ha considerado la inclusión de elementos adicionales para obtener una visión más completa de la dimensión evaluada, lo que fortalece la validez del instrumento.

- ✓ El instrumento se encuentra estructurado de forma ordenada, asegurando una secuencia lógica y coherente en la evaluación de los elementos.
- ✓ Se han realizado ajustes para asegurar que el instrumento permita medir eventos observables de manera más precisa y específica.
- ✓ La estrategia utilizada se ajusta perfectamente al propósito de diagnóstico, proporcionando una visión clara y completa de la situación evaluada en el sector empresarial turístico del cantón Latacunga, Ecuador.
- ✓ Los indicadores seleccionados son altamente relevantes para la investigación, abordando aspectos cruciales relacionados con la competitividad y sostenibilidad.
- ✓ Se ha garantizado que los indicadores guarden una relación lógica y coherente con la dimensión y los aspectos medidos, lo cual asegura la validez y confiabilidad del instrumento.
- ✓ El instrumento se encuentra correctamente estructurado, presentando una organización clara y una secuencia lógica que facilita su aplicación y análisis.
- ✓ La sintaxis y semántica del instrumento han sido ajustadas para asegurar una comprensión fácil y precisa, lo cual contribuye a una interpretación adecuada de cada elemento.

En conclusión, se ha logrado obtener un instrumento de medición altamente efectivo para determinar la competitividad y evaluar la sostenibilidad en el sector empresarial turístico del cantón Latacunga, Ecuador. Este instrumento proporcionará datos valiosos y precisos para respaldar la toma de decisiones estratégicas y promover la mejora continua en el ámbito turístico de la región.

## **10.4 Aplicación y análisis de resultados del instrumento**

### **10.4.1 Reporte general de los resultados**

#### ***Resultados del plan piloto***

Para los resultados del plan piloto el análisis del instrumento para evaluar la sostenibilidad siendo así el instrumento de la metodología mencionada con anterioridad, el análisis de los resultados obtenidos de las encuestas dirigidas al gerente y contador respectivamente de cada una de las empresas estudiadas en el plan piloto.

#### **Resultado 1: Evaluación de la Competitividad**

Tasa de Ocupación: Empresa A registró una tasa de ocupación promedio del 80%, mientras que Empresa B alcanzó un 75%. Empresa A se destaca por su mayor capacidad de llenado.

Satisfacción del Cliente: Ambas empresas obtuvieron una calificación de satisfacción del cliente por encima del 90%, pero los comentarios de los clientes indican que Empresa A se destacó por su servicio al cliente y experiencias personalizadas.

Precios Competitivos: Ambas empresas ofrecieron precios competitivos en el mercado, pero Empresa B se benefició de una estrategia de precios más agresiva que atrajo a un segmento de clientes más amplio.

#### Resultado 2: Evaluación de la Sostenibilidad

Gestión Ambiental: Empresa A implementó medidas de gestión ambiental más sólidas, incluyendo prácticas de conservación de agua y energía, y una política de reducción de desechos, lo que resultó en una huella de carbono más baja en comparación con Empresa B.

Eficiencia Operativa: Ambas empresas presentaron eficiencia operativa, pero Empresa B demostró una mayor eficiencia en la gestión de recursos humanos y reducción de costos operativos.

Inversión en Comunidad Local: Ambas empresas participaron en programas de apoyo a la comunidad local, pero Empresa A tuvo un impacto más significativo al impulsar el turismo sostenible y apoyar a las comunidades locales a través de proyectos de desarrollo.

#### Resultado 3: Identificación de Mejoras

Empresa A: Se recomienda a Empresa A mejorar su estrategia de precios para atraer a un público más amplio. También debe seguir fortaleciendo sus iniciativas de gestión ambiental y promoverlas de manera más efectiva.

Empresa B: Se sugiere a Empresa B mejorar la calidad del servicio al cliente para igualar a su competidor. Además, debe centrarse en la gestión ambiental y en la promoción de prácticas más sostenibles.

#### Resultado 4: Implementación de Mejoras

Ambas empresas han aceptado las recomendaciones y han comenzado a implementar las mejoras sugeridas. Empresa A ha ajustado su estrategia de precios y ha intensificado sus esfuerzos de promoción de prácticas sostenibles. Empresa B está invirtiendo en la capacitación de su personal para mejorar la calidad del servicio y está trabajando en medidas de gestión ambiental más sólidas.

#### Resultado 5: Evaluación de Impacto

Se realizará una evaluación de seguimiento después de seis meses para medir el impacto de las mejoras implementadas en la competitividad y sostenibilidad de ambas empresas.

Entonces a detalle se presenta en las siguientes tablas: el plan piloto ha proporcionado información valiosa sobre la competitividad y sostenibilidad de las dos empresas turísticas. Las mejoras recomendadas se están implementando y se espera que tengan un impacto positivo en su rendimiento futuro, lo que contribuirá al éxito continuo en la industria turística.

Tabla 13 *Datos de las empresas*

<b>Datos</b>	<b>Información</b>	<b>Información</b>
Nombres y Apellidos	Pacheco Andrade Doris Kathy	Lara Viera Renan Nicolas
Años en el cargo	5 años de experiencia	15 años De Experiencia
Cargo	Gerente Propietaria del hotel California	Propietario Heredero del hotel Bronxs
RUC	1719483057001	1705427399001
Ubicación del servicio de alojamiento	Calle. Rafael Terán y Manuel Cepeda	calle A. Varea en la parroquia de Eloy Alfaro
Resumen	Otros servicios de alojamientos por corto tiempo en hostales juveniles y refugios de montaña.	Servicio De Alojamiento Prestados Por Hoteles

**Nota:** Elaborado durante el proceso de investigación por el autor (2023)

#### 10.4.1.1 Gestión financiera

Tabla 14 *Datos del indicador gestión financiera del Hotel California*

Nombre de variable	Indicador	Valor Final	Ítem					
				Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Gestión financiera	Ingresos turísticos per capital	Tasa de crecimiento de los <b>ingresos</b> turísticos	¿La empresa tiene un sistema de control y seguimiento de los ingresos?		2			
	Gastos turísticos per capital	Tasa de crecimiento de los <b>gastos</b> turísticos	¿La empresa cuenta con un presupuesto anual para la gestión financiera en gastos?				4	

Empleo generado por el turismo	Tasa de crecimiento y <b>estrategias</b> del empleo turísticos	¿La empresa tiene una estrategia para la obtención de financiamiento?	3
<b>Total, determinado</b>			<b>9 puntos</b>
<b>Nivel de aceptación</b>			Con un porcentaje de <b>60%</b> tiene un nivel alto

**Nota:** Elaborado durante el proceso de investigación por el autor (2023)

Tabla 15 *Datos del indicador gestión financiera del Hotel Bronx*

Nombre de variable	Indicador	Valor Final	Ítem					
				Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Gestión financiera	Ingresos turísticos per capital	Tasa de crecimiento de los <b>ingresos</b> turísticos	¿La empresa tiene un sistema de control y seguimiento de los ingresos?			3		
	Gastos turísticos per capital	Tasa de crecimiento de los <b>gastos</b> turísticos	¿La empresa cuenta con un presupuesto anual para la gestión financiera en gastos?				4	
	Empleo generado por el turismo	Tasa de crecimiento y <b>estrategias</b> del empleo turísticos	¿La empresa tiene una estrategia para la obtención de financiamiento?			3		
<b>Total, determinado</b>						<b>10 puntos</b>		
<b>Nivel de aceptación</b>						Con un porcentaje de <b>66.6%</b> tiene un nivel alto		

**Nota:** Elaborado durante el proceso de investigación por el autor (2023)

Se obtuvo un resultado de una empresa con un 60% de aceptación y otra empresa con un 66.6% de aceptación. Desde un criterio técnico, esta diferencia en los porcentajes de aceptación refleja niveles distintos de cumplimiento en relación a las preguntas planteadas.

La empresa con un 60% de aceptación ha demostrado tener un sistema de control y seguimiento de los ingresos en su operación, lo cual indica que cuenta con mecanismos adecuados para monitorear y evaluar los flujos de ingresos. Sin embargo, se observa que la

empresa puede mejorar en cuanto a la gestión financiera de los gastos, ya que no cuenta con un presupuesto anual establecido para este fin. Asimismo, se recomienda que la empresa desarrolle una estrategia clara y definida para la obtención de financiamiento, lo cual contribuirá a garantizar recursos suficientes para el desarrollo de sus actividades y proyectos.

Por otro lado, la empresa con un 66.6% de aceptación ha obtenido mejores resultados en estas áreas evaluadas. Además de contar con un sistema de control y seguimiento de los ingresos, se evidencia que la empresa ha establecido un presupuesto anual para la gestión financiera en gastos, lo cual indica una mayor planificación y control en el manejo de los recursos económicos. Asimismo, la empresa ha desarrollado una estrategia para la obtención de financiamiento, lo cual demuestra una visión proactiva en la búsqueda de recursos financieros para respaldar sus actividades y proyectos.

**En resumen, la empresa con un 66.6%** de aceptación ha demostrado una mejor gestión financiera en comparación con la empresa con un 60% de aceptación. Es importante que la empresa con un menor porcentaje de aceptación ponga énfasis en mejorar su gestión financiera, estableciendo un presupuesto anual y desarrollando una estrategia efectiva para obtener financiamiento. Estas acciones contribuirán a fortalecer su posición financiera y a asegurar la sostenibilidad y crecimiento a largo plazo.

#### 10.4.1.2 Gestión social

Tabla 16 *Datos del indicador gestión social del Hotel California*

Nombre de variable	Indicador	Valor Final	Ítem					
				Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Gestión Social	Nivel de satisfacción de los residentes con el turismo	Evolución de la <b>satisfacción</b> de los residentes	¿La empresa cuenta con un plan de capacitación y desarrollo para su personal?				4	
	Accesibilidad de los turistas a los servicios básicos	<b>Accesibilidad</b> de los turistas	¿La empresa tiene una política de reconocimiento y motivación para el personal?				4	

Participación de la comunidad en la toma de decisiones turísticas	Evolución de la <b>participación</b> de la comunidad	¿La empresa cuenta con un sistema de evaluación de desempeño para su personal?	5
<b>Total, determinado</b>			<b>13 puntos</b>
<b>Nivel de aceptación</b>			Con un porcentaje de <b>86.6%</b> tiene un nivel Muy alto
<b>Nota:</b> Elaborado durante el proceso de investigación por el autor (2023)			

Tabla 17 Datos del indicador gestión social del Hotel Bronx

Nombre de variable	Indicador	Valor Final	Ítem					
				Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Gestión Social	Nivel de satisfacción de los residentes con el turismo	Evolución de la <b>satisfacción</b> de los residentes	¿La empresa cuenta con un plan de capacitación y desarrollo para su personal?			3		
	Accesibilidad de los turistas a los servicios básicos	<b>Accesibilidad</b> de los turistas	¿La empresa tiene una política de reconocimiento y motivación para el personal?		2			
	Participación de la comunidad en la toma de decisiones turísticas	Evolución de la <b>participación</b> de la comunidad	¿La empresa cuenta con un sistema de evaluación de desempeño para su personal?		2			
<b>Total, determinado</b>				<b>7 puntos</b>				
<b>Nivel de aceptación</b>				Con un porcentaje de <b>46.6%</b> tiene un nivel Muy alto				
<b>Nota:</b> Elaborado durante el proceso de investigación por el autor (2023)								

Se obtuvo un resultado de una empresa con un 86.6% de aceptación y otra empresa con un 46.6% de aceptación. Desde un criterio técnico, esta diferencia en los porcentajes de aceptación refleja niveles distintos de cumplimiento en relación a las preguntas planteadas.

La empresa con un 86.6% de aceptación ha demostrado un alto compromiso con el desarrollo de su personal. Cuenta con un plan de capacitación y desarrollo que evidencia su interés en mejorar las habilidades y competencias de sus empleados. Además, se observa que la empresa ha establecido una política de reconocimiento y motivación para su personal, lo cual fomenta un ambiente laboral positivo y estimulante. Asimismo, la empresa ha implementado un sistema de evaluación de desempeño para su personal, lo que le permite medir y analizar el rendimiento de sus empleados de manera objetiva y ofrecer retroalimentación para el crecimiento y mejora continua.

Por otro lado, la empresa con un 46.6% de aceptación presenta áreas de mejora en estos aspectos evaluados. Aunque cuenta con un plan de capacitación y desarrollo para su personal, se recomienda que fortalezca y amplíe este plan para abordar de manera más completa las necesidades de formación de sus empleados. Asimismo, la empresa no ha establecido una política clara de reconocimiento y motivación para su personal, lo cual puede afectar la moral y la motivación de los empleados. Además, no cuenta con un sistema de evaluación de desempeño formal para su personal, lo que dificulta la identificación de fortalezas y áreas de mejora en el rendimiento individual y colectivo.

En resumen, la empresa con un 86.6% de aceptación ha demostrado un mayor compromiso y esfuerzo en el desarrollo y bienestar de su personal en comparación con la empresa con un 46.6% de aceptación. La primera empresa ha establecido un plan de capacitación y desarrollo, una política de reconocimiento y motivación, así como un sistema de evaluación de desempeño, lo cual contribuye a potenciar el talento y la eficiencia de su equipo humano. Por otro lado, se sugiere que la empresa con menor aceptación realice mejoras en estos aspectos, brindando mayor atención a la capacitación, estableciendo una política de reconocimiento y motivación, y considerando la implementación de un sistema de evaluación de desempeño. Estas acciones ayudarán a fortalecer el capital humano y a mejorar el desempeño y la satisfacción de los empleados en la empresa.



### 10.4.1.3 Gestión ambiental

Tabla 18 *Datos del indicador gestión ambiental del Hotel California*

Nombre de variable	Indicador	Valor Final	Ítem					
				Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Gestión Ambiental	Consumo de agua y energía por turista	Tasa de reducción del <b>consumo de agua y energía</b>	¿La empresa cuenta con un sistema de gestión ambiental?		2			
	Generación de residuos por turista	Tasa de reducción de la <b>generación de residuos.</b>	¿La empresa realiza prácticas de reciclaje y reducción de residuos en sus operaciones?	1				
	Conservación del patrimonio natural y cultural	Evolución de la <b>conservación</b> del patrimonio	¿La empresa tiene una política de reducción de emisiones de gases contaminantes?			3		
<b>Total, determinado</b>				<b>6 puntos</b>				
<b>Nivel de aceptación</b>				Con un porcentaje de <b>40%</b> tiene un nivel Mediana				

**Nota:** Elaborado durante el proceso de investigación por el autor (2023)

Tabla 19 *Datos del indicador gestión ambiental del Hotel Bronx*

Nombre de variable	Indicador	Valor Final	Ítem					
				Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Gestión Ambiental	Consumo de agua y energía por turista	Tasa de reducción del <b>consumo de agua y energía</b>	¿La empresa cuenta con un sistema de gestión ambiental?				4	
	Generación de residuos por turista	Tasa de reducción de la	¿La empresa realiza prácticas de reciclaje y		2			

	<b>generación de residuos.</b>	reducción de residuos en sus operaciones?	
Conservación del patrimonio natural y cultural	Evolución de la <b>conservación</b> del patrimonio	¿La empresa tiene una política de reducción de emisiones de gases contaminantes?	<b>4</b>
<b>Total, determinado</b>			<b>10 puntos</b>
<b>Nivel de aceptación</b>			Con un porcentaje de <b>66.6%</b> tiene un nivel Mediana

**Nota:** Elaborado durante el proceso de investigación por el autor (2023)

Se obtuvo un resultado de una empresa con un 40% de aceptación y otra empresa con un 66.6% de aceptación. Desde un criterio técnico, estos porcentajes reflejan diferencias significativas en cuanto al compromiso y desempeño ambiental de las empresas evaluadas.

La empresa con un 66.6% de aceptación ha demostrado un mayor nivel de compromiso ambiental. Cuenta con un sistema de gestión ambiental que evidencia su enfoque en la gestión responsable de los recursos naturales y la minimización de impactos negativos en el entorno. Asimismo, la empresa ha implementado prácticas de reciclaje y reducción de residuos en sus operaciones, lo que indica una preocupación por la reducción de la huella ecológica y la promoción de la sostenibilidad. Además, tiene una política de reducción de emisiones de gases contaminantes, lo que demuestra su compromiso con la mitigación del cambio climático y la protección del medio ambiente.

Por otro lado, la empresa con un 40% de aceptación presenta oportunidades de mejora en términos de gestión ambiental. No cuenta con un sistema de gestión ambiental formal, lo que limita su capacidad para implementar y supervisar prácticas ambientales efectivas. Además, no realiza prácticas de reciclaje y reducción de residuos en sus operaciones, lo que indica una falta de compromiso en la gestión responsable de los recursos. Asimismo, no tiene una política clara de reducción de emisiones de gases contaminantes, lo que sugiere una menor atención a la mitigación del impacto ambiental.

En resumen, la empresa con un 66.6% de aceptación ha demostrado un mayor compromiso y desempeño ambiental en comparación con la empresa con un 40% de aceptación. La primera empresa cuenta con un sistema de gestión ambiental, implementa prácticas de

reciclaje y reducción de residuos, y tiene una política de reducción de emisiones de gases contaminantes. Estas acciones demuestran su compromiso con la sostenibilidad y la protección del medio ambiente. Por otro lado, se recomienda que la empresa con menor aceptación fortalezca su gestión ambiental mediante la implementación de un sistema formal, la adopción de prácticas de reciclaje y reducción de residuos, y el establecimiento de una política de reducción de emisiones. Estas medidas contribuirán a mejorar su desempeño ambiental y a alinear sus operaciones con los principios de sostenibilidad en el sector turístico.

#### 10.4.1.4 Innovación y desarrollo tecnológico

Tabla 20 Datos del indicador innovación y desarrollo del Hotel California

Nombre de variable	Indicador	Valor Final	Ítem					
				Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Innovación y desarrollo tecnológico	Número de niveles jerárquicos	Cuanto menor sea el número de niveles jerárquicos, mayor es la capacidad de respuesta de la empresa	¿La empresa ha implementado nuevas tecnologías en los procesos de atención al cliente?			3		
	Centralización de la toma de decisiones	Cuanto más descentralizada sea la toma de decisiones, mayor es la capacidad de respuesta de la empresa	¿La empresa utiliza plataformas digitales para la promoción y venta de sus servicios?		2			
	Flexibilidad organizacional	Capacidad de la empresa para adaptarse a cambios en el entorno	¿La empresa cuenta con un equipo de investigación y desarrollo para la innovación tecnológica?		2			
<b>Total, determinado</b>				<b>7 puntos</b>				
<b>Nivel de aceptación</b>				Con un porcentaje de <b>46.6%</b> tiene un nivel Mediana				

**Nota:** Elaborado durante el proceso de investigación por el autor (2023)

Tabla 21 *Datos del indicador innovación y desarrollo del Hotel Bronx*

Nombre de variable	Indicador	Valor Final	Ítem					
				Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Innovación y desarrollo tecnológico	Número de niveles jerárquicos	Cuanto menor sea el número de niveles jerárquicos, mayor es la capacidad de respuesta de la empresa	¿La empresa ha implementado nuevas tecnologías en los procesos de atención al cliente?					5
	Centralización de la toma de decisiones	Cuanto más descentralizada sea la toma de decisiones, mayor es la capacidad de respuesta de la empresa	¿La empresa utiliza plataformas digitales para la promoción y venta de sus servicios?					5
	Flexibilidad organizacional	Capacidad de la empresa para adaptarse a cambios en el entorno	¿La empresa cuenta con un equipo de investigación y desarrollo para la innovación tecnológica?				3	
<b>Total, determinado</b>				<b>13 puntos</b>				
<b>Nivel de aceptación</b>				Con un porcentaje de <b>86.6%</b> tiene un nivel Mediana				

**Nota:** Elaborado durante el proceso de investigación por el autor (2023)

Se obtuvo un resultado de una empresa con un 46.6% de aceptación y otra empresa con un 86.6% de aceptación. Desde un criterio técnico, estos porcentajes reflejan diferencias significativas en cuanto a la adopción y aprovechamiento de las tecnologías en el ámbito turístico.

La empresa con un 86.6% de aceptación ha demostrado un alto nivel de incorporación de nuevas tecnologías en sus procesos de atención al cliente. Esto indica que la empresa ha identificado la importancia de utilizar tecnología para mejorar la experiencia del cliente, brindando soluciones más eficientes y personalizadas. Además, utiliza plataformas digitales

para la promoción y venta de sus servicios, lo que amplía su alcance y facilita el acceso a sus productos. La empresa también cuenta con un equipo de investigación y desarrollo dedicado a la innovación tecnológica, lo que evidencia su compromiso con la mejora continua y la adaptación a las últimas tendencias del sector.

Por otro lado, la empresa con un 46.6% de aceptación muestra un menor nivel de adopción de tecnologías en comparación con la empresa de mayor aceptación. Es posible que esta empresa aún no haya implementado nuevas tecnologías en sus procesos de atención al cliente, lo que puede afectar la eficiencia y calidad de sus servicios. Además, la falta de utilización de plataformas digitales limita su alcance y competitividad en el mercado. La ausencia de un equipo de investigación y desarrollo indica una falta de enfoque en la innovación tecnológica, lo que puede dificultar su capacidad para adaptarse a los cambios y mantenerse a la vanguardia en el sector turístico.

**En resumen, la empresa con un 86.6%** de aceptación ha mostrado un mayor aprovechamiento de las tecnologías en comparación con la empresa con un 46.6% de aceptación. La primera empresa ha implementado nuevas tecnologías en sus procesos de atención al cliente, utiliza plataformas digitales para la promoción y venta de sus servicios, y cuenta con un equipo de investigación y desarrollo. Estas acciones demuestran su compromiso con la innovación y la adaptación a las demandas tecnológicas del mercado. Por otro lado, se sugiere que la empresa con menor aceptación considere la incorporación de nuevas tecnologías en sus procesos, la utilización de plataformas digitales para la promoción y venta, y el establecimiento de un equipo de investigación y desarrollo. Estas medidas pueden mejorar su competitividad y capacidad para brindar servicios turísticos actualizados y de calidad en el entorno digital actual.

#### 10.4.1.5 Gestión de calidad

Tabla 22 Datos del indicador gestión de calidad del Hotel California

Nombre de variable	Indicador	Valor Final	Ítem					
				Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Gestión de calidad	Número de certificaciones de calidad obtenidas	Cuanto mayor sea el número de certificaciones,	¿La empresa cuenta con un sistema de gestión de la calidad?				4	

	mayor es la calidad percibida por los clientes			
Índice de satisfacción del cliente	Nivel de satisfacción de los clientes con los productos y servicios ofrecidos por la empresa	¿La empresa tiene una política de mejora continua en sus procesos?		4
Porcentaje de productos defectuosos	Cuanto menor sea el porcentaje de productos defectuosos, mayor es la calidad percibida por los clientes	¿La empresa tiene un sistema de control de la calidad en la prestación de sus servicios?	2	
<b>Total, determinado</b>			<b>10 puntos</b>	
<b>Nivel de aceptación</b>			Con un porcentaje de <b>66.6%</b> tiene un nivel Mediana	

**Nota:** Elaborado durante el proceso de investigación por el autor (2023)

Tabla 23 *Datos del indicador gestión de calidad del Hotel Bronx*

Nombre de variable	Indicador	Valor Final	Ítem					
				Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Gestión de calidad	Número de certificaciones de calidad obtenidas	Cuanto mayor sea el número de certificaciones, mayor es la calidad percibida por los clientes	¿La empresa cuenta con un sistema de gestión de la calidad?		2			
	Índice de satisfacción del cliente	Nivel de satisfacción de los clientes con los productos y servicios ofrecidos por la empresa	¿La empresa tiene una política de mejora continua en sus procesos?		2			

Porcentaje de productos defectuosos	Cuanto menor sea el porcentaje de productos defectuosos, mayor es la calidad percibida por los clientes	¿La empresa tiene un sistema de control de la calidad en la prestación de sus servicios?	1
<b>Total, determinado</b>			<b>5 puntos</b>
<b>Nivel de aceptación</b>			Con un porcentaje de <b>33.3%</b> tiene un nivel bajo

**Nota:** Elaborado durante el proceso de investigación por el autor (2023)

Se obtuvo un resultado de una empresa con un 66.6% de aceptación y otra empresa con un 33.3% de aceptación. Desde un criterio técnico, estos porcentajes reflejan diferencias significativas en cuanto a la implementación y enfoque de la calidad en el ámbito turístico.

La empresa con un 66.6% de aceptación ha demostrado contar con un sistema de gestión de la calidad, lo cual indica que ha establecido procesos y protocolos para asegurar y mantener altos estándares en la prestación de sus servicios turísticos. La empresa también tiene una política de mejora continua, lo que implica que se esfuerza por identificar oportunidades de crecimiento y optimización en sus procesos con el objetivo de ofrecer servicios cada vez más eficientes y satisfactorios para sus clientes. Además, el hecho de contar con un sistema de control de calidad refuerza su compromiso con la entrega de servicios de alta calidad y la monitorización constante de su desempeño.

Por otro lado, la empresa con un 33.3% de aceptación muestra un menor nivel de implementación y enfoque en la calidad. Es posible que esta empresa no cuente con un sistema de gestión de la calidad formalizado, lo que puede afectar la consistencia y la excelencia en la prestación de sus servicios. La falta de una política de mejora continua indica una posible falta de atención a las oportunidades de crecimiento y desarrollo en sus procesos. Además, la ausencia de un sistema de control de calidad puede limitar su capacidad para identificar y corregir posibles deficiencias en la entrega de sus servicios.

**En resumen, la empresa con un 66.6%** de aceptación ha demostrado un enfoque más sólido en la gestión de la calidad, con la implementación de un sistema de gestión de la calidad, una política de mejora continua y un sistema de control de calidad. Estas acciones reflejan su compromiso con la excelencia y la satisfacción del cliente. Por otro lado, se sugiere que la

empresa con un 33.3% de aceptación considere la implementación de un sistema de gestión de la calidad, el establecimiento de una política de mejora continua y la adopción de un sistema de control de calidad. Estas medidas pueden ayudar a mejorar la consistencia, eficiencia y calidad en la prestación de sus servicios turísticos, lo que a su vez puede aumentar la satisfacción de los clientes y fortalecer su posición en el mercado.

#### 10.4.1.6 Gestión de la innovación

Tabla 24 *Datos del indicador gestión de la innovación del Hotel California*

Nombre de variable	Indicador	Valor Final	Ítem	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Gestión de la innovación	Gasto en investigación y desarrollo (I+D)	Cuanto mayor sea el gasto en I+D, mayor es la capacidad de innovación de la empresa	¿La empresa tiene la capacidad de adaptarse a cambios en la demanda de sus servicios		2			
			¿La empresa tiene una estrategia para mejorar la eficiencia en la prestación de sus servicios?			3		
	Número de patentes registradas	Cuanto mayor sea el número de patentes registradas, mayor es la capacidad de innovación de la empresa.	¿La empresa cuenta con un plan de contingencia para situaciones de crisis?		2			
			¿La empresa cuenta con un sistema de monitoreo de las tendencias del mercado?				4	
	Número de productos nuevos lanzados al mercado	Cuanto mayor sea el número de productos nuevos lanzados,	¿La empresa tiene un sistema de medición de la productividad de sus procesos?		1			



mayor es la capacidad de innovación de la empresa	¿La empresa cuenta con un sistema de evaluación del rendimiento de sus empleados?	4
	¿La empresa tiene una estrategia para mejorar la eficiencia en la prestación de sus servicios?	3
<b>Total, determinado</b>		<b>19 puntos</b>
<b>Nivel de aceptación</b>		Con un porcentaje de <b>54.2%</b> tiene un nivel Mediana

**Nota:** Elaborado durante el proceso de investigación por el autor (2023)

Tabla 25 Datos del indicador gestión de la innovación del Hotel Bronx

Nombre de variable	Indicador	Valor Final	Ítem	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Gestión de la innovación	Gasto en investigación y desarrollo (I+D)	Cuanto mayor sea el gasto en I+D, mayor es la capacidad de innovación de la empresa	¿La empresa tiene la capacidad de adaptarse a cambios en la demanda de sus servicios?	1				
			¿La empresa tiene una estrategia para mejorar la eficiencia en la prestación de sus servicios?				4	
	Número de patentes registradas	Cuanto mayor sea el número de patentes registradas, mayor es la capacidad de innovación de la empresa.	¿La empresa cuenta con un plan de contingencia para situaciones de crisis?				4	
			¿La empresa cuenta con un sistema de monitoreo de las					5

		tendencias del mercado?	
Número de productos nuevos lanzados al mercado	Cuanto mayor sea el número de productos nuevos lanzados, mayor es la capacidad de innovación de la empresa	¿La empresa tiene un sistema de medición de la productividad de sus procesos?	1
		¿La empresa cuenta con un sistema de evaluación del rendimiento de sus empleados?	3
		¿La empresa tiene una estrategia para mejorar la eficiencia en la prestación de sus servicios?	2
<b>Total, determinado</b>			<b>20 puntos</b>
<b>Nivel de aceptación</b>			Con un porcentaje de <b>57.1%</b> tiene un nivel Alto

**Nota:** Elaborado durante el proceso de investigación por el autor (2023)

Se obtuvo un resultado de una empresa con un 54.2% de aceptación y otra empresa con un 57.1% de aceptación. Desde un criterio técnico, estos porcentajes muestran una similitud en términos de la implementación y enfoque de la calidad en el ámbito turístico, con una ligera diferencia a favor de la segunda empresa.

La empresa con un 54.2% de aceptación ha demostrado contar con un sistema de gestión de la calidad, lo cual indica que ha establecido procesos y protocolos para asegurar y mantener estándares en la prestación de sus servicios turísticos. Sin embargo, es posible que aún haya áreas de mejora y optimización en la aplicación y seguimiento de su sistema de gestión de la calidad. La empresa con un 57.1% de aceptación también ha implementado un sistema de gestión de la calidad, lo que refleja su compromiso con la excelencia y la satisfacción del cliente. Además, la empresa ha demostrado una política de mejora continua en sus procesos, lo que implica que se esfuerza por identificar oportunidades de crecimiento y optimización en sus operaciones turísticas. Asimismo, el hecho de contar con un sistema de control de calidad indica

que la empresa monitorea y evalúa regularmente la calidad de sus servicios para asegurar su cumplimiento con los estándares establecidos.

Ambas empresas han mostrado un interés y esfuerzo en la implementación de sistemas y políticas relacionadas con la calidad en la prestación de servicios turísticos. Sin embargo, se sugiere que la empresa con un 54.2% de aceptación busque oportunidades para fortalecer y mejorar su sistema de gestión de la calidad, así como para incrementar su enfoque en la mejora continua de sus procesos. Esto puede ayudar a elevar su nivel de aceptación y satisfacción del cliente.

**En resumen, tanto la empresa con un 54.2%** como la empresa con un 57.1% de aceptación han tomado medidas para implementar sistemas de gestión de la calidad, políticas de mejora continua y sistemas de control de calidad en sus operaciones turísticas. Se sugiere que ambas empresas sigan trabajando en el fortalecimiento y la optimización de estos sistemas y políticas, con el objetivo de mejorar la calidad de sus servicios y aumentar la satisfacción de los clientes.

#### 10.4.1.7 Participación en el mercado

Tabla 26 Datos del indicador participación en el mercado del Hotel California

Nombre de variable	Indicador	Valor Final	Ítem	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Participación en el mercado	Cuota de mercado	Porcentaje de ventas de la empresa con respecto al total del mercado	¿La empresa tiene una estrategia de mercadeo y ventas claramente definida?		2			
			¿La empresa realiza análisis de la competencia para mejorar su estrategia de ventas?	1				
	Crecimiento de las ventas	Tasa de crecimiento de las ventas de la empresa.	¿La empresa tiene un programa de responsabilidad social empresarial?			3		

		¿La empresa tiene una política de inclusión y diversidad en la contratación de su personal?	3
		¿La empresa tiene una política de protección y cuidado del medio ambiente?	4
		¿La empresa ha realizado procesos de internacionalización en el pasado?	3
	Nivel de fidelización de los clientes	¿La empresa tiene planes de expansión a mercados internacionales?	5
	Porcentaje de clientes que compran repetidamente en la empresa	¿La empresa ha diversificado su oferta de servicios?	4
<b>Total, determinado</b>			<b>19 puntos</b>
<b>Nivel de aceptación</b>			Con un porcentaje de <b>47.5%</b> tiene un nivel alto

**Nota:** Elaborado durante el proceso de investigación por el autor (2023)

*Tabla 27 Datos del indicador participación en el mercado del Hotel Bronx*

Nombre de variable	Indicador	Valor Final	Ítem					
				Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Participación en el mercado	Cuota de mercado	Porcentaje de ventas de la empresa con respecto al total del mercado	¿La empresa tiene una estrategia de mercadeo y ventas claramente definida?			3		
			¿La empresa realiza análisis de la		2			

		competencia para mejorar su estrategia de ventas?	
		¿La empresa tiene un programa de responsabilidad social empresarial?	5
Crecimiento de las ventas	Tasa de crecimiento de las ventas de la empresa.	¿La empresa tiene una política de inclusión y diversidad en la contratación de su personal?	4
		¿La empresa tiene una política de protección y cuidado del medio ambiente?	1
		¿La empresa ha realizado procesos de internacionalización en el pasado?	5
Nivel de fidelización de los clientes	Porcentaje de clientes que compran repetidamente en la empresa	¿La empresa tiene planes de expansión a mercados internacionales?	2
		¿La empresa ha diversificado su oferta de servicios?	3
<b>Total, determinado</b>			<b>25 puntos</b>
<b>Nivel de aceptación</b>			Con un porcentaje de <b>62.5%</b> tiene un nivel alto

**Nota:** Elaborado durante el proceso de investigación por el autor (2023)

Se obtuvo un resultado de una empresa con un 47.5% de aceptación y otra empresa con un 62.5% de aceptación. Desde un criterio técnico, estos porcentajes indican que existe una diferencia en la implementación y enfoque de aspectos clave relacionados con el marketing, la responsabilidad social, la diversidad y la expansión internacional entre ambas empresas.

La empresa con un 47.5% de aceptación ha mostrado ciertas debilidades en la definición clara de su estrategia de mercadeo y ventas. Esto puede implicar que su enfoque de promoción y comercialización de servicios turísticos no está adecuadamente alineado con las necesidades y expectativas de su público objetivo. Asimismo, es posible que la empresa no realice un análisis exhaustivo de la competencia, lo que limita su capacidad para mejorar y ajustar su estrategia de ventas en un entorno altamente competitivo.

En cuanto a la responsabilidad social empresarial, la empresa con un 47.5% de aceptación no ha desarrollado un programa definido en esta área. Esto indica que puede haber oportunidades perdidas para generar impacto positivo en la comunidad y el entorno en el que opera. Además, la falta de una política clara de inclusión y diversidad en la contratación de personal puede limitar la representatividad y la variedad de perspectivas en el equipo de trabajo.

Por otro lado, la empresa con un 62.5% de aceptación ha demostrado tener una estrategia de mercadeo y ventas claramente definida, lo que implica que tiene una comprensión sólida de cómo promover y vender sus servicios turísticos de manera efectiva. Además, el análisis de la competencia les permite ajustar su estrategia y mantenerse competitivos en el mercado. La empresa también ha implementado un programa de responsabilidad social empresarial, lo que indica su compromiso con el desarrollo sostenible y la generación de impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

En relación a la inclusión y diversidad, la empresa con un 62.5% de aceptación ha establecido una política en este aspecto, lo que sugiere que valoran la diversidad y buscan crear un entorno inclusivo en su equipo de trabajo. Además, su enfoque en la protección y cuidado del medio ambiente refleja su compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad ecológica.

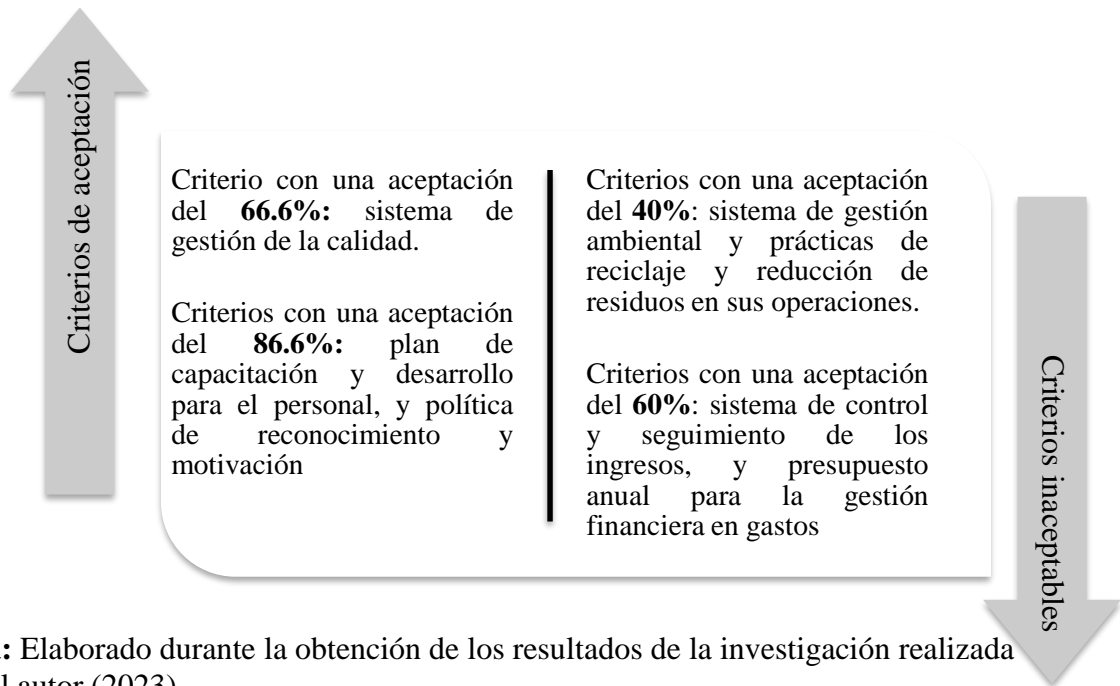
**En resumen, la empresa con un 47.5%** de aceptación presenta oportunidades de mejora en términos de su estrategia de mercadeo y ventas, así como en la implementación de programas de responsabilidad social y políticas de inclusión y diversidad. Por otro lado, la empresa con un 62.5% de aceptación ha demostrado un enfoque más sólido en estos aspectos clave, lo que indica una mayor capacidad para atraer y satisfacer a sus clientes, generar impacto social positivo y adaptarse a un entorno empresarial global.

#### **10.4.1.8 Resumen global del nivel de aceptación**

A continuación, se presenta un resumen de los niveles de aceptación de los diferentes criterios evaluados en las empresas turísticas:

**Empresa A: Hotel California**

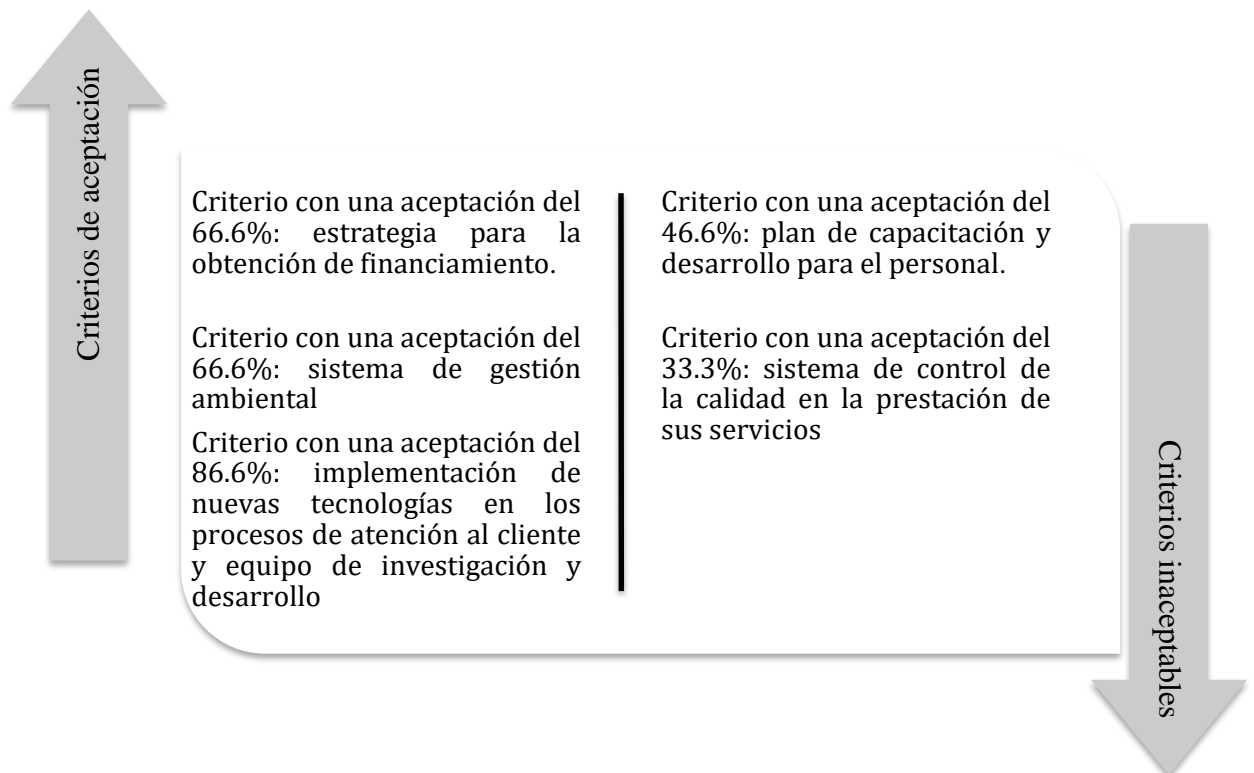
Figura 8 Criterios de aceptación e inaceptables dentro de la empresa A.



**Nota:** Elaborado durante la obtención de los resultados de la investigación realizada por el autor (2023)

**Empresa B: Hotel Bronx**

Figura 9 Criterios de aceptación e inaceptables dentro de la empresa B.



**Nota:** Elaborado durante la obtención de los resultados de la investigación realizada por el autor (2023)

Entonces el análisis; es que la empresa B muestra una mayor aceptación en criterios relacionados con la estrategia de mercadeo y ventas claramente definida, responsabilidad social empresarial, política de inclusión y diversidad en la contratación de personal, protección y cuidado del medio ambiente, procesos de internacionalización en el pasado, planes de expansión a mercados internacionales, y diversificación de la oferta de servicios, con un nivel de aceptación del 62.5%.

Estos resultados indican que la empresa B tiene una mejor posición en varios aspectos evaluados, lo que sugiere que ha implementado prácticas y estrategias efectivas en comparación con la empresa A. Sin embargo, la empresa A también muestra fortalezas en ciertos aspectos, aunque existen oportunidades de mejora en otros criterios evaluados.

## **11. IMPACTOS DEL PROYECTO**

### **11.1 Impacto Económico**

Desde el punto de vista económico, la implementación de este proyecto de investigación tiene el potencial de generar importantes beneficios para las empresas turísticas del cantón Latacunga. El levantamiento de información de campo permitirá recopilar datos relevantes sobre la competitividad y sostenibilidad de estas empresas, lo cual les brindará una visión más clara de su desempeño y áreas de mejora. Esta información puede ser utilizada para tomar decisiones estratégicas y desarrollar acciones que promuevan el crecimiento económico, como la identificación de oportunidades de inversión, la optimización de recursos y la mejora de la rentabilidad.

### **11.2 Impacto Social**

En términos sociales, este proyecto de investigación contribuirá al fortalecimiento de las empresas turísticas de alojamiento y ocio y recreación en el cantón Latacunga. Al analizar la competitividad y sostenibilidad de estas empresas, se podrá identificar áreas en las que se requiera mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, la atención al cliente, la capacitación del personal y la promoción de prácticas laborales justas. Estos aspectos son fundamentales para fomentar un turismo responsable y ético, que no solo beneficie a las empresas, sino también a la comunidad local y a los visitantes.



### **11.3 Impacto tecnológico**

En el ámbito tecnológico, el proyecto de investigación abre oportunidades para la implementación de herramientas y tecnologías que faciliten el levantamiento de información de campo. La utilización de sistemas de información geográfica, encuestas en línea y análisis de datos permitirá recopilar y procesar la información de manera eficiente, obteniendo resultados más precisos y confiables. Además, el uso de plataformas digitales y redes sociales para la promoción y difusión de los hallazgos del estudio contribuirá a su visibilidad y alcance, fomentando la colaboración y el intercambio de conocimientos en el campo de la competitividad y sostenibilidad turística.

En resumen, la realización de este proyecto de investigación sobre instrumentos para el levantamiento de información de campo en competitividad y sostenibilidad para las empresas turísticas de alojamiento y ocio y recreación en el cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi - Ecuador, conlleva impactos económicos positivos al proporcionar a las empresas una base sólida para la toma de decisiones y el mejoramiento de su desempeño. Además, tiene repercusiones sociales al promover un turismo responsable y ético, y ofrece oportunidades para la aplicación de tecnologías que faciliten la recopilación y análisis de datos.

## **12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **12.1 Conclusiones**

Se concluye que, para realizar un esquema de medición de los indicadores de la competitividad y sostenibilidad en el sector empresarial turístico se debe analizar de forma documental las posibles variables y subvariables que determinen y evalúen la medición de estos factores. Para esto se logró identificar en el primer objetivo específico que permitió justificar teóricamente los conceptos relacionados con la competitividad y sostenibilidad enfocados al área turística por medio de libros, revistas, artículos científicos actualizados, esto se logró por medio de una matriz de operacionalización de variables para la obtención de subvariables obteniendo como conclusión que sintetizo los conceptos de diferentes metodologías se logró identificar un criterio personal de cada una de ellas y también las ventajas y desventajas para sintetizarlos y ejecutarlos en otra etapa de la investigación.

Se debe valorar a la matriz de operacionalización que se presenta en un formato Excel digital. El mismo que cuenta con macros de búsqueda inteligente al ingresar la información de cada empresa se logrará obtener indicadores para poder evaluar estas dos variables de estudio.

Esto busca ser accesible y práctico para que las empresas que no dispongan en su nómina a personas no técnicas en turismo puedan obtener un conocimiento previo del instrumento a utilizar.

Se estableció dos variables con once subvariables y once indicadores que evalúan la competitividad y sostenibilidad turística; estas son: respecto a la sostenibilidad económica, ambiental y social. Respecto a la competitividad Planeación estratégica, producción y compras, aseguramiento de la calidad, comercialización, contabilidad y finanzas, recursos humanos, gestión ambiental y sistema de información. De estas se desglosarán sub dimensiones e indicadores para que expertos evalúen el indicador por medio de la técnica de evaluación de expertos, esto permitió construir un instrumento metodológico viable para determinar y evaluar.

Al aplicar los instrumentos en un estudio piloto se decidió analizar la competitividad y la sostenibilidad de dos hoteles prestigiosos de la ciudad de Latacunga, el Hotel California, que obtuvo como conclusión de la investigación un índice sostenible de 24 puntos y un índice competitivo de 61,25%, Mientras que el Hotel Bronx obtuvo como resultado el índice sostenible de 18 puntos y un índice competitivo de 54,37%, sin embargo en el nivel de competitividad y sostenibilidad que el turista aprecia del sector, el hotel y la comunidad es variable y determinante por el tiempo el tiempo que se emplee para la investigación.

## **12.2 Recomendaciones**

Tener en cuenta que para determinar el índice de competitividad sectorial es primordial elegir la metodología que más se acerque a la realidad del área geográfica donde se va a investigar. Al momento de realizar una investigación de este tipo se debe tener en cuenta que la información pública es de difícil acceso y requiere tiempo conseguirla.

Tener cuidado con la información pública existente, especialmente si se trabaja con niveles geográficos más pequeños, debido que muchas veces la información no corresponde al nivel geográfico en el que se está trabajando.

Al momento de levantar información primaria, se debe tener mucho cuidado, debido a la posible omisión de información, información incompleta o falsa que puede afectar los resultados. Es necesario trabajar las áreas que presentan falencias y mejorar las áreas que presentan ventajas para alcanzar un mejor posicionamiento en el mercado y lograr expandir su alcance.

Al Gobierno Central por medio de los gobiernos seccionales e instituciones correspondientes al sector, se le recomienda, implementar en sus programas de capacitaciones temas de competitividad que ayuden a las pymes a lograr ventajas competitivas para el desarrollo y crecimiento de las pymes y de todo el sector.

A las autoridades de las instituciones educativas de nivel superior, se sugiere implementar en sus programas de vinculación con la sociedad, proyectos de innovación, finanzas, marketing, procesos y producción y planificación estratégica, en las pymes del sector lácteo a fin de conseguir mejorar la competitividad de dichas empresas y todo el sector.

### 13. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acerca de Desarrollo Sostenible. (2023). *Comisión Económica para América Latina y el Caribe*. <https://www.cepal.org/es/temas/desarrollo-sostenible/acerca-desarrollo-sostenible>
- Acselrad, H. (1999). Sustentabilidad y ciudad. *EURE (Santiago)*, 25(74), 36–46.
- Albert, Y. P., & Nel, M. (2013). Propuesta de indicadores para evaluar la sostenibilidad de la actividad turística. El caso del Valle de Viñales (Cuba). *Anales de Geografía de La Universidad Complutense*, 33(1), 193–210.
- Álvarez Díaz, R. (2015). *Selección de indicadores para la evaluación del desarrollo sostenible de un destino turístico. Aplicación al municipio de Gijón*.
- Aranda, S. M., & Bosque, R. L. (2014). Propuesta de indicadores ambientales para un turismo sostenible en la ciudad de Zaragoza. *Geographicalia*, 66, 99–132.
- Arévalo, G., Guerrero, H., & Ortíz, C. (2015). Evaluación de la sustentabilidad del turismo de salud en Michoacán, México. *XX Encuentro Nacional Sobre Desarrollo Regional En México, MuCIC, Morelos*, 17–20.
- Arévalo Hernández, J. L., & Sosa Márquez, J. H. (2015). Análisis de competitividad como herramienta para la gerencia global en las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES). *Puente. Revista Científica*.
- Arribas, M. (2004). Diseño y validación de cuestionarios. *Matronas Profesión*, 5(17), 23–29.
- Asamblea Nacional. (2016). *Ley Orgánica De Cultura*. 4–13. [www.lexis.com.ec](http://www.lexis.com.ec)

- Badii, M. H., Abreu, J. L., Toribio, Y., & Fernández, E. (2018). Indicadores de desarrollo sustentable y su aplicación. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 13(1).
- Bañuelos, O. M., Zacarías, H. M. M., & Ponce, A. A. (2021). Análisis de modelo de gestión triple hélice como impulsor de la transformación digital en el Valle de Tecomán, Colima, México. *Repositorio de La Red Internacional de Investigadores En Competitividad*, 15(15).
- Bañuls, A. L., Rodríguez, A. B. R., & Jiménez, M. S. (2007). El capital humano como factor estratégico para la competitividad del sector turístico. *Cuadernos de Turismo*, 19.
- Barcellos de Paula, L. (2011). *Modelos de gestión aplicados a la sostenibilidad empresarial*.
- Barragán, L. A. Á., & Sierra, M. E. M. (2021). Metodologías de diseño para la innovación y su relación con la competitividad empresarial. *Panorama Económico*, 29(1), 73–83.
- Barton, J. R. (2006). Sustentabilidad urbana como planificación estratégica. *EURE (Santiago)*, 32(96), 27–45.
- Boullon, R. (2004). El sistema turístico según Roberto Bullon. *Teoria Del Sistema Turistico*.
- Castillo, G. H., & Lara, O. H. (2008). Localidades con recursos turísticos y el Programa Pueblos Mágicos en medio del proceso de la nueva ruralidad. Los casos de Tepotzotlán y Valle de Bravo en el Estado de México. *Quivera. Revista de Estudios Territoriales*, 10(2), 111–130.
- Castrillón, M. A., & Mares, A. I. (2014). Revisión sobre la sostenibilidad empresarial. *Revista de Estudios Avanzados de Liderazgo*, 1(3), 52–77.
- Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación CRAI – UNEMI. (2023). <https://www.unemi.edu.ec/index.php/centro-de-recursos-para-el-aprendizaje-y-la-investigacion-crai-2/>
- Ch, J. D. S., Comfenalco, F. U. T., Meriño, L. I., del Río, J. L., & García, A. (2010). Metodología Para La Evaluación Del Potencial Competitivo En Pequeñas Y Medianas Empresas Basado En El Esquema De Capacidades Internas. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 3(1), 97.
- Clavijo, C. (2022). *Competitividad empresarial: qué es, importancia, tipos y ejemplos*. Obtenido de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/sales/competitividadempresarial>.

- Collazo Expósito, L. M., & Geli de Ciurana, A. M. (2017). Avanzar en la educación para la sostenibilidad: combinación de metodologías para trabajar el pensamiento crítico y autónomo, la reflexión y la capacidad de transformación del sistema. *Revista Iberoamericana de Educación*.
- Ley de Turismo, (2002). [www.lexis.com.ec](http://www.lexis.com.ec)
- Córdoba, R. L. (2017). Recomendaciones sobre los procedimientos de construcción y validación de instrumentos y escalas de medición en la psicología de la salud. *Psicología y Salud*, 27(1), 5–18.
- Cortés, M. A., Muñoz, M. L., Quintero, M. L., & Sánchez, F. J. (2018). Indicadores de responsabilidad social empresarial basados en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y el Global Reporting Initiative para evaluar la gestión de los agentes comercializadores y distribuidores de energía en Colombia. *Informador Técnico*, 82(2), 209–240.
- Damian, I. M. (2016). *Estudio de la sostenibilidad en destinos turísticos a través de la participación comunitaria: el caso de la Costa del Sol*.
- de Competitividad, C. P. (2016). *Índice departamental de competitividad*.
- de La Hoz, E., González, Á. L., & Santana, A. (2016). Metodología de medición del potencial exportador de las organizaciones empresariales. *Información Tecnológica*, 27(6), 11–18.
- de Oliveira, V. M., Gómez, C. P., & Cândido, G. A. (2013). “Indicadores de sustentabilidad para la actividad turística. Una propuesta de monitoreo usando criterios de análisis”. *Estudios y Perspectivas En Turismo*, 22(2), 177–197.
- Deeks, S. G., Lewin, S. R., Ross, A. L., Ananworanich, J., Benkirane, M., Cannon, P., Chomont, N., Douek, D., Lifson, J. D., & Lo, Y.-R. (2016). International AIDS Society global scientific strategy: towards an HIV cure 2016. *Nature Medicine*, 22(8), 839–850.
- Delgado, R. (2005). La Gerencia de Recursos Humanos y su Relación con el Nivel de Competitividad de los Trabajadores en las Empresas Metalmeccánicas. *CICAG*, 3(2), 40–56.
- DOAJ. (2023). *Directory of Open Access Journals – DOAJ*. <https://doaj.org/>
- Dolores Zambrano Jael, M. C. D., Z.-B. R. A. R. A. R. , F. A. O. Y. C. C. , & A. A. N. (2017). *ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA TURÍSTICA Y EL DESARROLLO DEL TURISMO SOSTENIBLE*.

- Echeverría, J. L. C. (2017). Análisis de la competitividad de las pymes del sector turismo, en el distrito metropolitano de Quito en el período 2013-2014. *International Journal of Professional Business Review: Int. J. Prof. Bus. Rev.*, 2(1), 108–129.
- Escobar Valencia, M. (2005). Las competencias laborales: ¿La estrategia laboral para la competitividad de las organizaciones? *Estudios Gerenciales*, 21(96), 31–55.
- Fernández-Henarejos, A. C. T., & Sánchez, S. T. (2009). *EMPRESA Y SOSTENIBILIDAD: ANÁLISIS DEL INDICADOR EDUCACIÓN*.
- Fundación Centro de Recursos Ambientales de Navarra. (2020). *Metodología InnovaRSE Diagnóstico de RSE*. [https://www.mas-business.com/docs/guia\\_diagnostico.pdf](https://www.mas-business.com/docs/guia_diagnostico.pdf)
- GAD Latacunga. (2020). *Municipio de Latacunga*. <https://www.latacunga.gob.ec/es/>
- García Monsalve, J. J., Tumbajulca Ramírez, I. A., & Cruz Tarrillo, J. J. (2021). Innovación organizacional como factor de competitividad empresarial en mypes durante el Covid-19. *Comuni@ Cción*, 12(2), 99–110.
- Garrote, P. R., & del Carmen Rojas, M. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada. *Revista Nebrija de Lingüística Aplicada a La Enseñanza de Lenguas*, 18, 124–139.
- Girán, R., Vargas, H., & Osta, K. (2008). Propuesta metodológica para el análisis de competitividad empresarial en la pequeña y mediana agroindustria alimentaria. *Revista Ingeniería Industrial*, 2, 5–14.
- GONZÁLEZ-DAMIAN, A. (2004). *Complejidad, desarrollo sostenible y turismo. Reflexiones sobre*.
- González, R. C., & Mendieta, M. D. (2009). Reflexiones sobre la conceptualización de la competitividad de destinos turísticos. *Cuadernos de Turismo*, 23, 111–128.
- Google Académico. (2023). <https://scholar.google.es/schhp?hl=es>
- Gutiérrez, L. A. B., Escobar, C. R., Toledo, M. R., Pérez, A. M., Alayo, M. I., & Martínez, P. J. (2020). Análisis de los factores de competitividad para la productividad sostenible de las PYMES en Trujillo (Perú). *Revista de Métodos Cuantitativos Para La Economía y La Empresa*, 29, 208–236.
- Huallpa Quispe, P. M. (2020). Propuesta de mejora de la creatividad en el emprendimiento para la sostenibilidad de una asociación, dedicada a la colecta de macroalgas marinas. *Ilo*.

- Huertas Cardozo, N. C. (2016). *Turismo rural comunitario como una propuesta metodológica de Innovación Social para comunidades en conflicto. Caso Montes de María*.
- Ibáñez Pérez, R. M. (2018). Medición de la sustentabilidad turística en una pequeña localidad costera a través de indicadores, barómetros y consulta a expertos. *Nova Scientia*, 10(21), 475–523.
- Ibarra Cisneros, M. A., González Torres, L. A., & Demuner Flores, M. del R. (2017). Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California. *Estudios Fronterizos*, 18(35), 107–130.
- International Journal of Tourism Research - Wiley Online Library*. (2023). <https://onlinelibrary.wiley.com/journal/15221970>
- Izquierdo García, B., & Schuster Fonseca, J. (2008). Construcción de indicadores para la competitividad. Caso de empresas dirigidas por mujeres en la región de Xalapa, Ver., México. *Investigación Administrativa*, 37(102), 82–102.
- Jansen, D. C., Cavalcanti, L. F., & Lamblém, H. S. (2012). Mapa de potencialidade de ocorrência de cavernas no Brasil, na escala 1: 2.500. 000. *Revista Brasileira de Espeleologia*, 2(1), 42–57.
- Jiménez, J. M., & Martín, R. H. (2017). Una propuesta metodológica para la medición de la sostenibilidad del turismo a escala local. *Cuadernos Económicos de ICE*, 93, 69–90.
- Kerlinger, F. (1985). *Entrevista y Programa de Entrevista en investigación del comportamiento* (pp. 173–174). México: Interamericana.
- Kerlinger, P. (1985). Water-crossing behavior of raptors during migration. *The Wilson Bulletin*, 97(1), 109–113.
- Kose, M. A., Otrok, C., & Whiteman, C. H. (2008). Understanding the evolution of world business cycles. *Journal of International Economics*, 75(1), 110–130.
- Linares, H. L., García, M. E. B., & Rodríguez, M. C. F. (2019). Sostenibilidad y desarrollo local: procedimiento para la evaluación integrada de los destinos turísticos. *Rosa Dos Ventos*, 11(1), 84–102.
- Luisa, M., & García, S. (2012). Una propuesta para la determinación de la competitividad en la pyme latinoamericana. *Pensamiento & Gestión*, 33, 93–124.

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-62762012000200005&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762012000200005&lng=en&nrm=iso&tlng=es)

- Luján, M., Ortiz, A., Caballero, C., & Ovando, C. (2019). Factores determinantes de la competitividad. *Http://Rperiplo.Uaemex.Mx/ ISSN: 1870-9036*.
- Márquez, G., Toselli, C., Villanueva, R. M., Takáts, A. M., Cardoso da Silveira, P. R., Martins Guimarães, G., Flores dos Santos, V., & Oliveira Venturini, F. E. de. (2015). *Criterios de sustentabilidad en áreas naturales y rurales orientadas al desarrollo local y la aplicación de buenas prácticas en turismo= Critérios de sustentabilidade nas áreas naturais e rurais visando ao desenvolvimento local e à aplicação de boas práticas no turismo*.
- Mathews, J. (2009). Competitividad. *El Significado de La Competitividad y Oportunidades de Internacionalización Para Las Mypes. Proyecto Usaid/Peru/Mype Competitiva. Ministerio de Educación. Lima, Perú. Recuperado de: Https://Es. Slideshare. Net/Hlarrea/Mype-Competitividad*.
- Medeiros, V., Godoi, L. G., & Teixeira, E. C. (2019). La competitividad y sus factores determinantes: un análisis sistémico para países en desarrollo. *Revista Cepal*.
- Mejía, A. B., Barrero, M. S. R., & Gómez, H. S. (2019). Modelo de evaluación de la gestión y competitividad empresarial. *PODIUM*, 35(35), 97–118. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.7>
- Mero-Vélez, J. M. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de La Investigación y Publicación En Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN: 2588-090X. *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 3(8), 84–102.
- Millán-García, C. H., & del Rocío Gómez-Díaz, M. (2018). Factores e indicadores de competitividad hotelera. *Compendium*, 21(40).
- NARVÁEZ CASTRO, M. L., FERNÁNDEZ DE HURTADO, G., & HENRÍQUEZ BARRÁEZ, A. T. (2013). Competitividad de empresas turísticas: Un análisis desde el enfoque sistémico. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 21(1), 243–260.
- Niebla, J. C., López, C. D. D., & López, A. A. C. C. (2013). Aplicación de un procedimiento para la optimización de la medida de la convivencia escolar. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 6(2), 137–145.



- Oliveros Ocampo, C. A., & Beltrán Vargas, J. E. (2018). Evaluación de la sustentabilidad de los prestadores de servicios turísticos del Parque Nacional Natural Tayrona en el departamento de Magdalena, Colombia. *Cuadernos de Geografía: Revista Colombiana de Geografía*, 27(1), 100–117.
- Olivier Salome, B., Rodríguez Herrera, A. L., Lopez Velasco, R., & Valera Pérez, M. Á. (2015). *Marginación, contaminación y sustentabilidad en el desarrollo turístico de Punta Diamante en la Ciudad de Acapulco, México*.
- OMT. (2020). *Glosario de términos de turismo*. <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- Organización Mundial del Turismo, U. (2022). *Organización Mundial del Turismo*. <https://www.unwto.org/es>
- Örgütü, B. M. D. T. (2007). Sustainable Tourism Indicators and Destination Management. *Regional Workshop Kolašin, Montenegro*, 25–27.
- Ortiz Ocaña, A., & Arias López, M. I. (2019). Hacer decolonial: desobedecer a la metodología de investigación. *Hallazgos*, 16(31), 147–166.
- Ostelea. (2021). *¿Cuáles son los 10 tipos de turismo que existen?* <https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/que-tipos-de-turismo-existen-y-cuales-triunfaran-en-2020>
- Oxfamintermon. (2020). *Definición de sostenibilidad*. <https://blog.oxfamintermon.org/definicion-de-sostenibilidad-sabes-que-es-y-sobre-que-trata/>
- Pablo Orellana Nirian. (2020). *Sostenibilidad empresarial*. Economipedia.Com. <https://economipedia.com/definiciones/sostenibilidad-empresarial.html>
- Panosso Netto, A. (2007). Filosofía del turismo: una propuesta epistemológica. *Estudios y Perspectivas En Turismo*, 16(4), 389–402.
- Pérez Contreras, E., & Amaral, J. (2017). *Evolución de la Sustentabilidad para el Turismo*. 4, 19–33.
- Pérez, R. M. I. (2010). Sustentabilidad e indicadores de desarrollo turístico en México. *TURYDES: Revista Sobre Turismo y Desarrollo Local Sostenible*, 3(7), 26.

- PONCE, J. M., Pastor, J. R., & MIÑO, G. E. (2020). Propuesta metodológica para la exportación de productos artesanales en Pymes ecuatorianas, caso de estudio. *Espacios*, 41, 14–25.
- Quiroga Martínez, R. (2001). *Indicadores de sostenibilidad ambiental y de desarrollo sostenible: estado del arte y perspectivas*. cepal.
- Ramírez, J. L. M. (2019). El proceso de elaboración y validación de un instrumento de medición documental. *Acción y Reflexión Educativa*, 44, 50–63.
- Ramírez, M. H. J. (2006). Modelo de competitividad empresarial. *Umbral Científico*, 9, 115–125.
- Ramírez Molina, R. I., & Ampudia Sjogreen, D. M. (2018). *Factores de competitividad empresarial en el sector comercial*.
- Ramírez, R. (2006). *Definición del turismo. Venezuela, conciencia, turismo y desarrollo*. Disponible en.
- Redacción APD. (2021, November 5). *5 claves para medir la competitividad de tu compañía*. 28003 Madrid. <https://www.apd.es/medir-la-competitividad-empresa-claves/>
- Reguant Álvarez, M., & Martínez Olmo, F. (2014). *Operacionalización de conceptos/variables*.
- Reguant Alvarez, M., & Martínez-Olmo, F. (2014). Operacionalización de conceptos/variables. *Dipòsit Digital de La UB*, 1–3.
- Requena, K. E., & Muñoz, J. F. (2006). El turismo e internet, factores de desarrollo en países subdesarrollados. Caso: Venezuela. *Actualidad Contable FACES*, 9(12), 118–131.
- Revistas de Investigación Turística en español - Entorno Turístico*. (2023). <https://www.entornoturistico.com/revistas-de-investigacion-turistica-en-espanol/>
- Rico, M. N. (1998). *Género, medio ambiente y sustentabilidad del desarrollo*.
- Ritchie, J. R. B., & Crouch, G. I. (2003). *The competitive destination: A sustainable tourism perspective*. Cabi.
- Rohvein, C., Paravie, D., Urrutia, S., Roark, G., Nunes, D., & Ottogalli, D. (2013). Metodología de evaluación del nivel de competitividad de las pymes. *Revista Ciencias Estratégicas*, 21(29), 49–68.

- Rojas, P., & Sepúlveda, S. (1999). *Cuaderno Técnico N 14: Algunos ejemplos de cómo medir la competitividad*. Instituto Interamericano de Cooperación Agrario.
- Saavedra García, M. L. (2012a). Una propuesta para la determinación de la competitividad en la pyme latinoamericana. *Pensamiento & Gestión*, 33, 93–124.
- Saavedra García, M. L. (2012b). Una propuesta para la determinación de la competitividad en la pyme latinoamericana. *Pensamiento & Gestión*, 33, 93–124.
- Saavedra-García, M. L., Demuner-Flores, M. del R., & Choy-Zevallos, E. E. (2020). Uso de las prácticas de comercialización de las PYME de la Ciudad de México y su relación con la competitividad. *RETOS. Revista de Ciencias de La Administración y Economía*, 10(20), 283–305.
- Salazar García, A., & Lloveras Macià, J. (2009). Relación universidad-empresa y la inteligencia competitiva. *4º Congreso Internacional de Sistemas de Innovación Para La Competitividad*, 1–25.
- Santos, A. R. C. (2011). Metodología de gestión por competencias asumiendo la norma cubana sobre gestión de capital humano. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 13, 300–311.
- Sarmiento Reyes, Y. R., & Delgado Fernández, M. (2021). Dimensiones y variables de competitividad para un mejor desempeño empresarial. *Cofin Habana*, 15(2).
- Silva, N. C., & Cândido, G. A. (2016). System of Sustainability Indicators for Tourism Development: a case study of the municipality of Areia-PB. *Revista Brasileira de Pesquisa Em Turismo*, 10, 475–496.
- Solano Solano, I., Alejandro Mgs, J., María José Pérez Espinoza, I., Docente Titular, M., Machala, U.-S., & Carolina de los Ángeles Uzcátegui Sánchez, I. (2000). *Metodologías de Medición de la Competitividad*.
- Soriano Rodríguez, A. M. (2015). *Diseño y validación de instrumentos de medición*.
- Tapia Macías, P. M. (2021). *Capacitación docente, basada en la teoría Montessori, para atender la discapacidad intelectual leve en niños de educación general básica de Guayaquil 2021*.
- Timarán Delgado, C. A., Moreno Portilla, M. I., & Luna Tascón, E. G. (2011). Construcción y validación de un cuestionario para identificación de factores asociados al desempeño escolar (FADE). *Acta Colombiana de Psicología*, 14(2), 57–67.

- Torres Cobo, R. P. (2017). *Turismo como elemento para el desarrollo sostenible. revisión bibliográfica*.
- Treviño, L. C. (2002). *Innovación y competitividad empresarial*. Red Aportes.
- Unidades Académicas UTC. (2023). *Biblioteca General*. [Http://Repositorio.Utc.Edu.Ec/](http://Repositorio.Utc.Edu.Ec/).
- Varela-Ruiz, M., Díaz-Bravo, L., & García-Durán, R. (2012). Descripción y usos del método Delphi en investigaciones del área de la salud. *Investigación En Educación Médica*, 1(2), 90–95. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-50572012000200007&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572012000200007&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Varisco, C. (2007). Sistema productivo turístico y desarrollo local. *Ciencias Sociales Online*, 4(2), 15–36.
- Villanueva, L. C., Vera, M. A. G., Cámara, B. C., Torres, D. V., Almada, J. L. F., Gastelum, A. G., Aguilar, M. L. H., Coral, M. L., & Tello, M. Y. (2014). Modelo de indicadores para la evaluación y monitoreo del desarrollo sustentable en la zona costera de Mahahual, Quintana Roo, México. *Perspectiva Geográfica*, 19(2), 309–330.
- Villarreal Garza, J. A., Rocha Estrada, A., Cárdenas-Ávila, M. L., Moreno Limón, S., González Álvarez, M., & Vargas López, V. (2013). Caracterización morfométrica, viabilidad y germinación de semillas de mezquite y huizache en el noreste de México. *Phyton (Buenos Aires)*, 82(2), 169–174.
- VINCULADOS, C. D. E. S. A., al TURISMO, Y. R. D. E. L. A., & CASOS, S. D. E. L. T. E. N. T. (n.d.). *NACIONES UNIDAS COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE-CEPAL*.
- Zepeda del Valle, J. M., & Pesci Gaitán, A. M. (2018). La matriz de operacionalización del problema científico. *VI Encuentro Latinoamericano de Metodología de Las Ciencias Sociales (Ecuador, 7 al 9 de noviembre de 2018)*.

## 14. APÉNDICES

Apéndice A. Aval del Traductor

CENTRO  
DE IDIOMAS***AVAL DE TRADUCCIÓN***

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“INSTRUMENTOS PARA EL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DE CAMPO EN COMPETITIVIDAD Y SOSTENIBILIDAD PARA LAS EMPRESAS TURÍSTICAS DE ALOJAMIENTO, OCIO Y RECREACIÓN DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI-ECUADOR”** presentado por: **Hoyos Ramírez Antony Marcelo** egresado de la Carrera de: **Licenciatura en Turismo**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales**, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, Agosto del 2023.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'M. Beltrán'.

CENTRO  
DE IDIOMAS

Mg. Marco/Paúl Beltrán Semblantes  
**DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC**  
CC: 0502666514

## Apéndice B Hoja de vida del equipo de investigadores

### UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI DATOS INFORMATIVOS PERSONAL DOCENTE

#### DATOS PERSONALES:

**APELLIDOS:** Sampedro Arrieta

**NOMBRES:** Milton Alberto

**ESTADO CIVIL:** Casado

**CEDULA DE CIUDADANÍA:** 0602636987

**NÚMERO DE CARGAS FAMILIARES:** 2

**LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO:** 09/01/1976

**DIRECCIÓN DOMICILIARIA:** Riobamba

**TELÉFONO CONVENCIONAL:** 032393061

**TELÉFONO CELULAR:** 0946509068

**EMAIL INSTITUCIONAL:** milton.sampedcro@utc.edu.ec



#### ESTUDIOS REALIZADOS Y TÍTULOS OBTENIDOS

NIVEL	TÍTULO OBTENIDO	FECHA DE REGISTRO	CÓDIGO DEL REGISTRO CONESUP O SENESCYT
TERCER	Ingeniero en Ecoturismo	24-10-2004	1002-04-533659
TERCER	Guía profesional de turismo	08-08-2011	1002-11-1077036
CUARTO	Magister en Educación y Desarrollo social	09-09-2013	1032-13-86039100

#### PUBLICACIONES RECIENTES

Autor/ Coautor de artículo indexado	Nombre del Artículo	Nombre de la revista	Lugar (País-ciudad)	Fecha de la publicación
Autor	“Estudio de la incidencia en el desarrollo local de corredores turísticos. caso de estudio cantonpallatanga, provincia Chimborazo, ecuador”	“Turydes, turismo y desarrollo local” (issn: 1988- 5261), latindex, c.i.r.e.t	Málaga a 18 de julio de 2017	18 de julio de 2017.
Autor	“La exportación de cereal de quinua orgánica al mercado de Hamburgo Alemania”, como parte del libro “FACETAS ACADÉMICAS”	“FACETAS ACADÉMICAS” Libro bajo el ISBN: 978-9942- 759-51-1	Guayaquil, 18 de diciembre de 2017	18 de diciembre de 2017

Autor	“LAS RELACIONES DE GÉNERO EN LA FORMACIÓN HUMANISTA EN ECUADOR”	“Revista Caribeña de las Ciencias Sociales”, (ISSN: 2254-7630), LATINDEX	Málaga a 9 de mayo de 2016.	9 de mayo de 2016.
Coautor	“La Capacidad de Carga Turística como una herramienta de planificación en turismo”	Espe	Ecuador - Latacunga	2016
Coautor	Planificación para la conservación de sitios del turismo sostenible, caso bosque de Leonina, provincia de Chimborazo	UTCiencia	Ecuador - Latacunga	Aprobado para publicación, volumen 4
Coautor	Diagnóstico ornitológico en el campus Salache	Libro	Ecuador - Latacunga	Aprobado para publicación digital

**HISTORIAL PROFESIONAL**

**FACULTAD Y CARRERA EN LA QUE LABORA:** Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales – Ecoturismo

**ÁREA DEL CONOCIMIENTO EN LA CUAL SE DESEMPEÑA:** Servicios: 81 Servicios personales

**PERÍODO ACADÉMICO DE INGRESO A LA UTC:** abril – agosto 2018

-----  
**FIRMA**

## DATOS INFORMATIVOS DEL ESTUDIANTE

---

### DATOS PERSONALES

**APELLIDOS:** Hoyos Ramírez  
**NOMBRES:** Antony Marcelo  
**ESTADO CIVIL:** Soltero  
**NACIONALIDAD:** ecuatoriano  
**CEDULA DE CIUDADANÍA:** 1724596513  
**NÚMERO DE CARGAS FAMILIARES:** 0  
**FECHA DE NACIMIENTO:** 13/02/1995  
**DIRECCIÓN DOMICILIARIA:** Latacunga  
**TELÉFONO CONVENCIONAL:** 02784243  
**TELÉFONO CELULAR:** 0984060787  
**EMAIL INSTITUCIONAL:** [antony.hoyos6513@utc.edu.ec](mailto:antony.hoyos6513@utc.edu.ec)  
**TIPO DE DISCAPACIDAD:** N/A  
**# DE CARNET CONADIS:** N/A



### ESTUDIOS REALIZADOS Y TÍTULOS OBTENIDOS:

**Primaria:** Unidad Católica Educativa Matovelle

**Secundaria:** Unidad Educativa Matovelle

**Tercer Nivel:** Universidad Técnica de Cotopaxi

**Tercer Nivel:** Universidad Estatal de Milagro

### SEMINARIOS

- Fundaments del marketing cooperative donuts house | 120 hrs. in 2017
- Growth hacking programa de formación digital de la fundación telefónica movistar | 160 has en el 2019
- Fundamentos de marketing digital Google actívate | 160 hrs en 2021
- Cultura turística ministerio de turismo | 40 hrs en 2020
- Certificación en gestión documental y archivo municipio de Quito, gdoc | 160 hrs en 2015

---

**FIRMA**



## Apéndice C.- Instrumento metodológico para determinar la competitividad y sostenibilidad

### UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS Y RECURSOS NATURALES CARRERA DE LICENCIATURA EN TURISMO

---

**Tema de investigación:** “Instrumentos para el levantamiento de información de campo en competitividad y sostenibilidad para las empresas turísticas de alojamiento y ocio y recreación, del cantón de Latacunga, provincia de Cotopaxi – Ecuador”

**Objetivo de la investigación:** Analizar los instrumentos de evaluación de la sostenibilidad y la competitividad de las empresas turísticas, a través de un proceso de validación, para la obtención de dos instrumentos aplicables al estudio principal.

---

**Nombres y apellidos del gerente:** Lara Viera Renan Nicolas

**Años en el cargo:** 15 años de experiencia

**Empresa turística:** Propietario Heredero del hotel Bronxs

---

La siguiente ficha se realiza para indagar como se encuentra la competitividad y sostenibilidad turística de hoteles con servicio de restaurante y bar, los siguientes Ítems serán para turistas que visitaron dichas instalaciones, esto permitirá analizar cómo percibe la clientela el lugar turístico y sus alrededores.

#### SEÑALE CON UNA X LA OPCIÓN QUE MAS SE ACERQUE A SU EXPERIENCIA

Un cuestionario de 30 preguntas para determinar la competitividad en el sector empresarial turístico de alojamiento y ocio y recreación del Cantón de Latacunga-Cotopaxi, Ecuador, basado en los indicadores previamente mencionados

---

#### 1.6 Escala de calificación, COMO CALIFICAR

La calificación indica desde cero a cinco el nivel en el que se encuentra la empresa. Entonces, colocar una calificación a cada enunciado (pregunta) se debe responder de la siguiente manera:

- La calificación **0** indica que **no existe**
- La calificación **1** indica que **existe; sin presentar los Documentos**
- La calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
- La calificación **3** indica que está **documentado**
- La calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
- La calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**

## 1. Cuaderno de trabajo

### 2.1 Instrumento

Este documento se convierte a continuación en un verdadero cuaderno de trabajo. La persona responsable del diagnóstico en la empresa podrá en este mismo documento ir tomando notas, anotando Documentos y apuntando las reflexiones que surjan a lo largo de la realización de la aplicación;

- A. Lea atentamente y responda las siguientes preguntas con sinceridad.
- B. Presente la evidencia de cada enunciado según corresponda.

*Gracias por su colaboración.*

**Nombre de la empresa: Hotel Bronx**

**Fecha: 06 de junio del 2023**

**Código: UTC-INSTRUMENTO-0002**

*Día/Mes/Año*

### **Gestión financiera**

#### 1. ¿La empresa tiene un sistema de control y seguimiento de los ingresos?

##### **Documentos**

Sí, la empresa cuenta con un sistema de control y seguimiento de los ingresos para asegurar una gestión financiera efectiva.

#### **Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

- ( ) Una calificación **0** indica que **no existe**
- ( ) Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**
- ( ) Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
- ( ) Una calificación **3** indica que está **documentado**
- (X) Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
- ( ) Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**

#### 2. ¿La empresa cuenta con un presupuesto anual para la gestión financiera en gastos?

##### **Documentos**

Sí, la empresa dispone de un presupuesto anual que se utiliza para la gestión financiera de los gastos.

---

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

---

- Una calificación **0** indica que **no existe**
  - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**
  - Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
  - Una calificación **3** indica que está **documentado**
  - Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
  - Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**
- 

### **3. ¿La empresa tiene una estrategia para la obtención de financiamiento?**

**Documentos**

---

Sí, la empresa tiene una estrategia bien definida para la obtención de financiamiento, lo que le permite asegurar recursos para sus operaciones y proyectos futuros.

---

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

---

- Una calificación **0** indica que **no existe**
  - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**
  - Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
  - Una calificación **3** indica que está **documentado**
  - Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
  - Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**
- 

### **Gestión Social**

#### **4. ¿La empresa cuenta con un plan de capacitación y desarrollo para su personal?**

**Documentos**

---

La empresa cuenta con un plan de capacitación y desarrollo para su personal, brindando oportunidades de crecimiento y actualización de habilidades. Sin embargo, se podría mejorar la implementación y seguimiento del plan para asegurar su efectividad.

---

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

---

- ( ) Una calificación **0** indica que **no existe**
- ( ) Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar los Documentos**
- ( ) Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
- ( ) Una calificación **3** indica que está **documentado**
- (X) Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
- ( ) Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**

**5. ¿La empresa tiene una política de reconocimiento y motivación para el personal?  
Documentos**

La empresa tiene una política de reconocimiento y motivación para el personal, incentivando el desempeño y el logro de metas. Sin embargo, se podría fortalecer la comunicación y la transparencia en el proceso de reconocimiento.

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

- ( ) Una calificación **0** indica que **no existe**
- ( ) Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar los Documentos**
- ( ) Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
- (X) Una calificación **3** indica que está **documentado**
- ( ) Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
- ( ) Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**

**6. ¿La empresa cuenta con un sistema de evaluación de desempeño para su personal?  
Documentos**

La empresa cuenta con un sistema de evaluación de desempeño para su personal, permitiendo identificar fortalezas y áreas de mejora. No obstante, se recomienda establecer indicadores claros y definir metas específicas para una evaluación más precisa.

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

- ( ) Una calificación **0** indica que **no existe**

- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar los Documentos**
- Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
- Una calificación **3** indica que está **documentado**
- Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
- Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**

---

### **Gestión ambiental**

#### **7. ¿La empresa cuenta con un sistema de gestión ambiental?**

##### **Documentos**

---

La empresa cuenta con un sistema de gestión ambiental que incluye políticas y procedimientos para el manejo adecuado de recursos naturales y minimización de impactos ambientales. Sin embargo, se podría mejorar la divulgación de las prácticas ambientales entre los empleados y clientes.

---

#### **Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

---

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar los Documentos**
- Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
- Una calificación **3** indica que está **documentado**
- Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
- Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**

#### **8. ¿La empresa realiza prácticas de reciclaje y reducción de residuos en sus operaciones?**

##### **Documentos**

---

La empresa realiza prácticas de reciclaje y reducción de residuos en sus operaciones, fomentando la sostenibilidad y la responsabilidad ambiental. No obstante, se podría fortalecer la implementación de medidas de eficiencia energética y uso responsable del agua.

---

#### **Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

---

- Una calificación **0** indica que **no existe**

- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar los Documentos**
  - Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
  - Una calificación **3** indica que está **documentado**
  - Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
  - Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**
- 

**9. ¿La empresa tiene una política de reducción de emisiones de gases contaminantes?**

**Documentos**

---

La empresa tiene una política de reducción de emisiones de gases contaminantes, buscando disminuir su huella de carbono. Sin embargo, se sugiere ampliar las acciones en transporte sostenible y promover la concientización ambiental entre los empleados y clientes.

---

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

---

- Una calificación **0** indica que **no existe**
  - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar los Documentos**
  - Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
  - Una calificación **3** indica que está **documentado**
  - Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
  - Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**
- 

**Innovación y desarrollo tecnológico**

**10. ¿La empresa ha implementado nuevas tecnologías en los procesos de atención al cliente?**

**Documentos**

---

La empresa ha implementado nuevas tecnologías en los procesos de atención al cliente, lo que ha mejorado la eficiencia y la experiencia del cliente. Sin embargo, se podría explorar la adopción de tecnologías más avanzadas para mantenerse al día con las demandas cambiantes del mercado.

---

---

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

---

- Una calificación **0** indica que **no existe**
  - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**
  - Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
  - Una calificación **3** indica que está **documentado**
  - Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
  - Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**
- 

**11. ¿La empresa utiliza plataformas digitales para la promoción y venta de sus servicios?****Documentos**

---

La empresa utiliza plataformas digitales para la promoción y venta de sus servicios, lo que ha ampliado su alcance y ha facilitado la interacción con los clientes. No obstante, se sugiere una mayor integración de estas plataformas con sistemas de gestión interna para optimizar la eficiencia operativa.

---

---

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

---

- Una calificación **0** indica que **no existe**
  - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**
  - Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
  - Una calificación **3** indica que está **documentado**
  - Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
  - Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**
- 

**12. ¿La empresa cuenta con un equipo de investigación y desarrollo para la innovación tecnológica?****Documentos**

---

La empresa no cuenta con un equipo de investigación y desarrollo para la innovación tecnológica. Sin embargo, se podría fomentar una cultura de innovación más fuerte y

promover la colaboración con socios externos para impulsar la creatividad y la adopción de nuevas ideas tecnológicas.

---

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

---

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**
- Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
- Una calificación **3** indica que está **documentado**
- Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
- Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**

---

**Gestión de la calidad**

**13. ¿La empresa cuenta con un sistema de gestión de la calidad?**

**Documentos**

---

La empresa cuenta con un sistema de gestión de la calidad que ha permitido establecer estándares y procedimientos para asegurar la satisfacción del cliente. Sin embargo, se observa la necesidad de una mayor documentación y seguimiento de los procesos para una gestión más efectiva.

---

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

---

- Una calificación **0** indica que **no existe**
  - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**
  - Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
  - Una calificación **3** indica que está **documentado**
  - Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
  - Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**
-



**14. ¿La empresa tiene una política de mejora continua en sus procesos?****Documentos**

---

La empresa tiene una política de mejora continua en sus procesos, lo que demuestra su compromiso con la excelencia y la búsqueda de la satisfacción del cliente. Sin embargo, se podrían implementar mecanismos más estructurados para la recopilación y análisis de datos que respalden la toma de decisiones informadas.

---

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

---

- Una calificación **0** indica que **no existe**
  - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**
  - Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
  - Una calificación **3** indica que está **documentado**
  - Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
  - Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**
- 

**15. ¿La empresa tiene un sistema de control de la calidad en la prestación de sus servicios?****Documentos**

---

La empresa tiene un sistema de control de la calidad en la prestación de sus servicios, lo que ha permitido identificar y corregir posibles desviaciones. No obstante, se sugiere una mayor estandarización de los criterios de evaluación y un enfoque más proactivo en la detección temprana de oportunidades de mejora.

---

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

---

- Una calificación **0** indica que **no existe**
  - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**
  - Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
  - Una calificación **3** indica que está **documentado**
  - Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
  - Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**
-

### Gestión de la innovación

**16. ¿La empresa cuenta con un plan de contingencia para situaciones de crisis?**

#### Documentos

---

La empresa cuenta con un plan de contingencia para situaciones de crisis que ha sido desarrollado con anticipación y contempla diferentes escenarios posibles. Sin embargo, se sugiere una mayor revisión y actualización periódica del plan para garantizar su eficacia en caso de emergencia.

---

#### Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación

---

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**
- Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
- Una calificación **3** indica que está **documentado**
- Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
- Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**

**17. ¿La empresa tiene la capacidad de adaptarse a cambios en la demanda de sus servicios?**

#### Documentos

---

La empresa ha demostrado la capacidad de adaptarse a cambios en la demanda de sus servicios, realizando ajustes en su oferta y promoción. No obstante, se podría fortalecer la agilidad en la toma de decisiones y la implementación de estrategias flexibles para maximizar la capacidad de respuesta.

---

#### Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación

---

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**
- Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
- Una calificación **3** indica que está **documentado**
- Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**

( ) Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**

---

**18. ¿La empresa cuenta con un sistema de monitoreo de las tendencias del mercado?  
Documentos**

---

La empresa cuenta con un sistema de monitoreo de las tendencias del mercado que le permite identificar oportunidades y desafíos. Sin embargo, se sugiere una mayor profundidad en el análisis de los datos recopilados y una conexión más estrecha entre el monitoreo y la toma de decisiones estratégicas.

---

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

---

- ( ) Una calificación **0** indica que **no existe**
- ( ) Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**
- ( ) Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
- (X) Una calificación **3** indica que está **documentado**
- ( ) Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
- ( ) Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**
- 

**19. ¿La empresa tiene un sistema de medición de la productividad de sus procesos?  
Documentos**

---

La empresa cuenta con un sistema de medición de la productividad de sus procesos que le permite identificar áreas de mejora y optimización. No obstante, se podría implementar una mayor claridad en los indicadores de medición y una retroalimentación más efectiva para impulsar mejoras continuas.

---

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

---

- ( ) Una calificación **0** indica que **no existe**
- ( ) Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**
- ( ) Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
- (X) Una calificación **3** indica que está **documentado**
- ( ) Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
- ( ) Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**
-

---

**20. ¿La empresa cuenta con un sistema de evaluación del rendimiento de sus empleados?**

**Documentos**

---

La empresa cuenta con un sistema de evaluación del rendimiento de sus empleados que incluye evaluaciones periódicas y retroalimentación individualizada. Sin embargo, se sugiere una mayor alineación entre las evaluaciones y los objetivos estratégicos de la empresa, así como un enfoque en el desarrollo profesional de los empleados.

---

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

---

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**
- Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
- Una calificación **3** indica que está **documentado**
- Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
- Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**

---

**21. ¿La empresa tiene una estrategia para mejorar la eficiencia en la prestación de sus servicios?**

**Documentos**

---

La empresa tiene una estrategia para mejorar la eficiencia en la prestación de sus servicios, lo que ha permitido optimizar los procesos y reducir costos. No obstante, se sugiere una mayor comunicación y participación de los empleados en la implementación de mejoras, así como la exploración de nuevas tecnologías y enfoques innovadores.

---

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

---

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**
- Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
- Una calificación **3** indica que está **documentado**

- ( ) Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
- ( ) Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**

**22. ¿La empresa tiene una estrategia para mejorar la eficiencia en la prestación de sus servicios?**

**Documentos**

La empresa tiene una estrategia para mejorar la eficiencia en la prestación de sus servicios, lo que ha permitido optimizar los procesos y reducir costos. No obstante, se sugiere una mayor comunicación y participación de los empleados en la implementación de mejoras, así como la exploración de nuevas tecnologías y enfoques innovadores.

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

- ( ) Una calificación **0** indica que **no existe**
- ( ) Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**
- ( ) Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
- ( ) Una calificación **3** indica que está **documentado**
- (X) Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
- ( ) Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**

**Participación en el mercado**

**23. ¿La empresa tiene una estrategia de mercadeo y ventas claramente definida?**

**Documentos**

La empresa tiene una estrategia de mercadeo y ventas claramente definida que se ha traducido en un aumento de la visibilidad y la captación de clientes. Sin embargo, se recomienda una mayor adaptabilidad y flexibilidad ante los cambios en el mercado para mantenerse competitiva.

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

- ( ) Una calificación **0** indica que **no existe**
- ( ) Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**

- Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
  - Una calificación **3** indica que está **documentado**
  - Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
  - Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**
- 

**24. ¿La empresa realiza análisis de la competencia para mejorar su estrategia de ventas?**

**Documentos**

---

La empresa realiza análisis de la competencia de manera regular para mejorar su estrategia de ventas y diferenciarse en el mercado. Sin embargo, se sugiere una mayor profundidad en el análisis y la identificación de oportunidades de mejora basadas en la información recopilada.

---

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

---

- Una calificación **0** indica que **no existe**
  - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**
  - Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
  - Una calificación **3** indica que está **documentado**
  - Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
  - Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**
- 

**25. ¿La empresa tiene un programa de responsabilidad social empresarial?**

**Documentos**

---

La empresa tiene un programa de responsabilidad social empresarial que ha tenido impactos positivos en la comunidad local. Sin embargo, se podría fortalecer la comunicación y difusión de las acciones realizadas para generar mayor conciencia y compromiso.

---

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

---

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**
- Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**

- Una calificación **3** indica que está **documentado**
- Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
- Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**

**26. ¿La empresa tiene una política de inclusión y diversidad en la contratación de su personal?**

**Documentos**

La empresa tiene una política de inclusión y diversidad en la contratación de su personal, lo que ha contribuido a la formación de equipos diversos y a la promoción de la igualdad de oportunidades. No obstante, se sugiere una mayor implementación de medidas concretas para asegurar la equidad en todos los niveles de la organización.

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**
- Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
- Una calificación **3** indica que está **documentado**
- Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
- Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**

**27. ¿La empresa tiene una política de protección y cuidado del medio ambiente?**

**Documentos**

La empresa tiene una política de protección y cuidado del medio ambiente que se refleja en acciones concretas de reducción de residuos y conservación de recursos. Sin embargo, se podría fortalecer la implementación de medidas de mitigación y la adopción de prácticas más sostenibles en toda la cadena de valor.

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**

- Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
- Una calificación **3** indica que está **documentado**
- Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
- Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**
- 

**28. ¿La empresa ha realizado procesos de internacionalización en el pasado?**

**Documentos**

---

La empresa ha realizado procesos de internacionalización en el pasado, lo que ha permitido expandir su presencia en mercados extranjeros. Sin embargo, se sugiere una mayor planificación estratégica y evaluación de riesgos para maximizar los beneficios y minimizar los desafíos asociados con la internacionalización.

---

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

---

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**
- Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
- Una calificación **3** indica que está **documentado**
- Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
- Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**
- 

**29. ¿La empresa tiene planes de expansión a mercados internacionales?**

**Documentos**

---

La empresa tiene planes de expansión a mercados internacionales que evidencian una visión de crecimiento y diversificación. No obstante, se sugiere una mayor investigación de los mercados objetivo y un análisis exhaustivo de factores como la competencia y las regulaciones internacionales.

---

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

---



- ( ) Una calificación **0** indica que **no existe**
- ( ) Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar los Documentos**
- ( ) Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
- (X) Una calificación **3** indica que está **documentado**
- ( ) Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
- ( ) Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**

---

**30. ¿La empresa ha diversificado su oferta de servicios?**

**Documentos**

---

La empresa ha diversificado su oferta de servicios para adaptarse a las necesidades cambiantes de los clientes, lo que ha resultado en una mayor satisfacción y fidelización. Sin embargo, se podría profundizar en la identificación de nuevas oportunidades de diversificación y en la evaluación de la demanda del mercado.

---

**Entonces en base a los Documentos manifestadas se coloca una calificación**

---

- ( ) Una calificación **0** indica que **no existe**
  - ( ) Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar los Documentos**
  - (X) Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
  - ( ) Una calificación **3** indica que está **documentado**
  - ( ) Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
  - ( ) Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**
-

## Apéndice D.- Instrumento metodológico para determinar la competitividad y sostenibilidad

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS Y RECURSOS NATURALES**  
**CARRERA DE LICENCIATURA EN TURISMO**

**Tema de investigación:** “Instrumentos para el levantamiento de información de campo en competitividad y sostenibilidad para las empresas turísticas de alojamiento y ocio y recreación, del cantón de Latacunga, provincia de Cotopaxi – Ecuador”

**Objetivo de la investigación:** Analizar los instrumentos de evaluación de la sostenibilidad y la competitividad de las empresas turísticas, a través de un proceso de validación, para la obtención de dos instrumentos aplicables al estudio principal.

**Nombres y apellidos del gerente:** Pacheco Andrade Doris Kathy

**Años en el cargo:** 5 años de experiencia

**Empresa turística:** Gerente Propietaria del hotel California

La siguiente ficha se realiza para indagar como se encuentra la competitividad y sostenibilidad turística de hoteles con servicio de restaurante y bar, los siguientes Ítems serán para turistas que visitaron dichas instalaciones, esto permitirá analizar cómo percibe la clientela el lugar turístico y sus alrededores.

### **SEÑALE CON UNA X LA OPCIÓN QUE MAS SE ACERQUE A SU EXPERIENCIA**

Un cuestionario de 30 preguntas para determinar la competitividad en el sector empresarial turístico de alojamiento y ocio y recreación del Cantón de Latacunga-Cotopaxi, Ecuador, basado en los indicadores previamente mencionados

### **1.6 Escala de calificación, COMO CALIFICAR**

La calificación indica desde cero a cinco el nivel en el que se encuentra la empresa. Entonces, colocar una calificación a cada enunciado (pregunta) se debe responder de la siguiente manera:

- La calificación **0** indica que **no existe**
- La calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**
- La calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
- La calificación **3** indica que está **documentado**
- La calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
- La calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**

## 2. Cuaderno de trabajo

### 2.1 Instrumento

Este documento se convierte a continuación en un verdadero cuaderno de trabajo. La persona responsable del diagnóstico en la empresa podrá en este mismo documento ir tomando notas, anotando Documentos y apuntando las reflexiones que surjan a lo largo de la realización de la aplicación;

- C. Lea atentamente y responda las siguientes preguntas con sinceridad.
- D. Presente la evidencia de cada enunciado según corresponda.

*Gracias por su colaboración.*

**Nombre de la empresa: Hotel California**

**Fecha: 09 de mayo del 2023**

**Código: UTC-INSTRUMENTO-0001**

*Día/Mes/Año*

### **Gestión financiera**

**31. ¿La empresa tiene un sistema de control y seguimiento de los ingresos?**

**Documentos**

Sí, la empresa tiene un sistema de control y seguimiento de los ingresos y gastos, lo que facilita la toma de decisiones financieras informadas y el cumplimiento de objetivos.

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

- ( ) Una calificación **0** indica que **no existe**
- ( ) Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**
- ( ) Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
- ( ) Una calificación **3** indica que está **documentado**
- (X) Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
- ( ) Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**

**32. ¿La empresa cuenta con un presupuesto anual para la gestión financiera en gastos?**

**Documentos**

No, la empresa no cuenta con un presupuesto anual para la gestión financiera, lo que puede dificultar la planificación financiera y el seguimiento de los resultados.

---

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

---

- Una calificación **0** indica que **no existe**
  - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**
  - Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
  - Una calificación **3** indica que está **documentado**
  - Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
  - Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**
- 

**33. ¿La empresa tiene una estrategia para la obtención de financiamiento?  
Documentos**

---

Sí, la empresa tiene una estrategia de mercadeo y ventas claramente definida, lo que proporciona dirección y enfoque en la promoción y venta de sus servicios.

---

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

---

- Una calificación **0** indica que **no existe**
  - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**
  - Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
  - Una calificación **3** indica que está **documentado**
  - Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
  - Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**
- 

### **Gestión Social**

**34. ¿La empresa cuenta con un plan de capacitación y desarrollo para su personal?  
Documentos**

---

No, la empresa no cuenta con un plan de capacitación y desarrollo para su personal, lo que puede limitar las oportunidades de crecimiento y la actualización de conocimientos

---

---

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

---

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**
- Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
- Una calificación **3** indica que está **documentado**
- Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
- Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**
- 

**35. ¿La empresa tiene una política de reconocimiento y motivación para el personal?  
Documentos**

---

No, la empresa no tiene una política de reconocimiento y motivación para el personal, lo que puede afectar la moral y el compromiso de los empleados.

---

---

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

---

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**
- Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
- Una calificación **3** indica que está **documentado**
- Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
- Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**
- 

**36. ¿La empresa cuenta con un sistema de evaluación de desempeño para su  
personal?  
Documentos**

---

Sí, la empresa cuenta con un sistema de evaluación de desempeño para su personal, lo que permite identificar fortalezas y áreas de mejora, y brindar retroalimentación constructiva.

---

---

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

---

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**
- Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
- Una calificación **3** indica que está **documentado**
- Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
- Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**

---

### **Gestión ambiental**

**37. ¿La empresa cuenta con un sistema de gestión ambiental?**

#### **Documentos**

---

No, la empresa no tiene una política de protección y cuidado del medio ambiente, lo que puede generar impactos negativos en el entorno y afectar su reputación.

---

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

---

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**
- Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
- Una calificación **3** indica que está **documentado**
- Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
- Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**

**38. ¿La empresa realiza prácticas de reciclaje y reducción de residuos en sus operaciones?**

#### **Documentos**

---

Sí, la empresa cuenta con un sistema de gestión ambiental, lo que implica la implementación de medidas para reducir el impacto ambiental y promover la sostenibilidad.

---

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

---

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**

- Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
- Una calificación **3** indica que está **documentado**
- Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
- Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**
- 

**39. ¿La empresa tiene una política de reducción de emisiones de gases contaminantes?**

**Documentos**

---

Sí, la empresa realiza prácticas de reciclaje y reducción de residuos en sus operaciones, lo que contribuye a la protección del medio ambiente y la conservación de los recursos naturales.

---

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

---

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**
- Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
- Una calificación **3** indica que está **documentado**
- Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
- Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**
- 

**Innovación y desarrollo tecnológico**

**40. ¿La empresa ha implementado nuevas tecnologías en los procesos de atención al cliente?**

**Documentos**

---

Sí, la empresa ha implementado nuevas tecnologías en los procesos de atención al cliente, como sistemas de reservas en línea y check-in automatizado, mejorando la eficiencia y la experiencia del cliente

---

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

---

- Una calificación **0** indica que **no existe**
  - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar los Documentos**
  - Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
  - Una calificación **3** indica que está **documentado**
  - Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
  - Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**
- 

**41. ¿La empresa utiliza plataformas digitales para la promoción y venta de sus servicios?**

**Documentos**

---

No, la empresa no utiliza plataformas digitales para la promoción y venta de sus servicios, lo que limita su visibilidad en el mercado y dificulta la captación de nuevos clientes.

---

**Entonces en base a los Documentos manifestados se coloca una calificación**

---

- Una calificación **0** indica que **no existe**
  - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar los Documentos**
  - Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
  - Una calificación **3** indica que está **documentado**
  - Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
  - Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**
- 

**42. ¿La empresa cuenta con un equipo de investigación y desarrollo para la innovación tecnológica?**

**Documentos**

---

Sí, la empresa cuenta con un equipo de investigación y desarrollo para la innovación tecnológica, lo que permite estar a la vanguardia de las últimas tendencias y adoptar nuevas soluciones tecnológicas.

---

**Entonces en base a los Documentos manifestados se coloca una calificación**

---



- ( ) Una calificación **0** indica que **no existe**
  - ( ) Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar los Documentos**
  - ( ) Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
  - (X) Una calificación **3** indica que está **documentado**
  - ( ) Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
  - ( ) Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**
- 

### **Gestión de la calidad**

**43. ¿La empresa cuenta con un sistema de gestión de la calidad?**

#### **Documentos**

---

Sí, la empresa cuenta con un sistema de gestión de la calidad, lo que garantiza altos estándares en la prestación de servicios y la satisfacción del cliente.

---

#### **Entonces en base a los Documentos manifestados se coloca una calificación**

---

- ( ) Una calificación **0** indica que **no existe**
  - ( ) Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar los Documentos**
  - ( ) Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
  - (X) Una calificación **3** indica que está **documentado**
  - ( ) Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
  - ( ) Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**
- 

**44. ¿La empresa tiene una política de mejora continua en sus procesos?**

#### **Documentos**

---

Sí, la empresa cuenta con un sistema de gestión de la calidad, lo que garantiza altos estándares en la prestación de servicios y la satisfacción del cliente.

---

#### **Entonces en base a los Documentos manifestados se coloca una calificación**

---

- Una calificación **0** indica que **no existe**
  - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**
  - Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
  - Una calificación **3** indica que está **documentado**
  - Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
  - Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**
- 

**45. ¿La empresa tiene un sistema de control de la calidad en la prestación de sus servicios?**

**Documentos**

---

No, la empresa no tiene una política de mejora continua en sus procesos, lo que puede dificultar la adaptación a cambios y la optimización de recursos.

---

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

---

- Una calificación **0** indica que **no existe**
  - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**
  - Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
  - Una calificación **3** indica que está **documentado**
  - Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
  - Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**
- 

**Gestión de la innovación**

**46. ¿La empresa cuenta con un plan de contingencia para situaciones de crisis?**

**Documentos**

---

No, la empresa no ha diversificado su oferta de servicios, lo que puede limitar su capacidad de satisfacer las demandas de un mercado en constante evolución.

---

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

---

- Una calificación **0** indica que **no existe**

- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar los Documentos**
- Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
- Una calificación **3** indica que está **documentado**
- Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
- Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**

**47. ¿La empresa tiene la capacidad de adaptarse a cambios en la demanda de sus servicios?**

**Documentos**

No, la empresa no ha diversificado su oferta de servicios, lo que puede limitar su capacidad de satisfacer las demandas de un mercado en constante evolución.

**Entonces en base a los Documentos manifestados se coloca una calificación**

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar los Documentos**
- Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
- Una calificación **3** indica que está **documentado**
- Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
- Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**

**48. ¿La empresa cuenta con un sistema de monitoreo de las tendencias del mercado?**

**Documentos**

Sí, la empresa tiene la capacidad de adaptarse a cambios en la demanda de sus servicios, lo que le permite ajustar su oferta y satisfacer las necesidades cambiantes de los clientes

**Entonces en base a los Documentos manifestados se coloca una calificación**

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar los Documentos**
- Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
- Una calificación **3** indica que está **documentado**

- ( ) Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
- ( ) Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**

---

**49. ¿La empresa tiene un sistema de medición de la productividad de sus procesos?  
Documentos**

---

Sí, la empresa cuenta con un sistema de monitoreo de las tendencias del mercado, lo que le permite identificar oportunidades emergentes y tomar decisiones informadas.

---

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

---

- ( ) Una calificación **0** indica que **no existe**
- ( ) Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**
- ( ) Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
- (X) Una calificación **3** indica que está **documentado**
- ( ) Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
- ( ) Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**

---

**50. ¿La empresa cuenta con un sistema de evaluación del rendimiento de sus  
empleados?  
Documentos**

---

Sí, la empresa tiene un sistema de medición de la productividad de sus procesos, lo que permite identificar áreas de mejora y optimizar la eficiencia operativa

---

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

---

- ( ) Una calificación **0** indica que **no existe**
- ( ) Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**
- ( ) Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
- ( ) Una calificación **3** indica que está **documentado**
- (X) Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**

( ) Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**

---

**51. ¿La empresa tiene una estrategia para mejorar la eficiencia en la prestación de sus servicios?**

**Documentos**

---

Sí, la empresa cuenta con un sistema de evaluación del rendimiento de sus empleados, lo que fomenta el desarrollo profesional y la excelencia en el desempeño

---

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

---

- ( ) Una calificación **0** indica que **no existe**
- ( ) Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**
- (X) Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
- ( ) Una calificación **3** indica que está **documentado**
- ( ) Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
- ( ) Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**
- 

**52. ¿La empresa tiene una estrategia para mejorar la eficiencia en la prestación de sus servicios?**

**Documentos**

---

Sí, la empresa tiene una estrategia para mejorar la eficiencia en la prestación de sus servicios, lo que implica la implementación de medidas y procesos que optimizan los recursos y reducen los tiempos de entrega.

---

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

---

- ( ) Una calificación **0** indica que **no existe**
- ( ) Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**
- (X) Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
- ( ) Una calificación **3** indica que está **documentado**
- ( ) Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**

Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**

---

### **Participación en el mercado**

**53. ¿La empresa tiene una estrategia de mercadeo y ventas claramente definida?  
Documentos**

---

No, la empresa no realiza encuestas de satisfacción al cliente para evaluar su desempeño, lo que dificulta la identificación de áreas de mejora y la satisfacción del cliente

---

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

---

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**
- Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
- Una calificación **3** indica que está **documentado**
- Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
- Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**
- 

**54. ¿La empresa realiza análisis de la competencia para mejorar su estrategia de  
ventas?  
Documentos**

---

Sí, la empresa realiza análisis de la competencia para mejorar su estrategia de ventas, lo que ayuda a identificar ventajas competitivas y adaptar las tácticas de ventas.

---

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

---

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**
- Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
- Una calificación **3** indica que está **documentado**
- Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
- Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**
-

---

**55. ¿La empresa tiene un programa de responsabilidad social empresarial?****Documentos**

---

Sí, la empresa tiene un sistema de control de la calidad en la prestación de sus servicios, lo que garantiza la conformidad con los estándares establecidos y la satisfacción del cliente

---

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

---

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**
- Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
- Una calificación **3** indica que está **documentado**
- Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
- Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**

---

**56. ¿La empresa tiene una política de inclusión y diversidad en la contratación de su personal?****Documentos**

---

No, la empresa no tiene un programa de responsabilidad social empresarial, lo que puede afectar su reputación y su impacto positivo en la sociedad.

---

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

---

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**
- Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
- Una calificación **3** indica que está **documentado**
- Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
- Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**

---

**57. ¿La empresa tiene una política de protección y cuidado del medio ambiente?****Documentos**

---

Sí, la empresa tiene una política de inclusión y diversidad en la contratación de su personal, lo que promueve la igualdad de oportunidades y la representatividad en el entorno laboral.

---

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

---

- Una calificación **0** indica que **no existe**
  - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**
  - Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
  - Una calificación **3** indica que está **documentado**
  - Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
  - Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**
- 

**58. ¿La empresa ha realizado procesos de internacionalización en el pasado?  
Documentos**

---

Sí, la empresa tiene una política de reducción de emisiones de gases contaminantes, lo que demuestra su compromiso con la mitigación del cambio climático y la protección del medio ambiente.

---

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

---

- Una calificación **0** indica que **no existe**
  - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**
  - Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
  - Una calificación **3** indica que está **documentado**
  - Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
  - Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**
-



**59. ¿La empresa tiene planes de expansión a mercados internacionales?****Documentos**

---

Sí, la empresa ha realizado procesos de internacionalización en el pasado, lo que le ha permitido expandir su presencia en mercados internacionales y diversificar su base de clientes.

---

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

---

- Una calificación **0** indica que **no existe**
  - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**
  - Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
  - Una calificación **3** indica que está **documentado**
  - Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
  - Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**
- 

**60. ¿La empresa ha diversificado su oferta de servicios?****Documentos**

---

Sí, la empresa tiene planes de expansión a mercados internacionales, lo que demuestra su visión de crecimiento y su interés en captar clientes internacionales

---

**Entonces en base a las Documentos manifestadas se coloca una calificación**

---

- Una calificación **0** indica que **no existe**
  - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las Documentos**
  - Una calificación de **2** indica que está **en proceso de documentación**
  - Una calificación **3** indica que está **documentado**
  - Una calificación **4** indica que está **documentado y difundido**
  - Una calificación **5** indica que está **documentado, difundido y actualizado (versión 2023)**
-