



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS Y RECURSOS

NATURALES

CARRERA DE TURISMO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Título:

**“ANÁLISIS DE LA SOSTENIBILIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS
TURÍSTICAS DE HOSPEDAJE DEL CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DE
COTOPAXI”**

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

Autora:

Parra Rivera Jennifer Dayana

Tutor:

Sampedro Arrieta Milton Alberto

LATAACUNGA – ECUADOR

Febrero 2023

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Jennifer Dayana Parra Rivera, con cédula de ciudadanía No. 1726305681, declaro ser autora del presente proyecto de investigación: “Análisis de la Sostenibilidad y Competitividad de las empresas turísticas de hospedaje del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi”, 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.

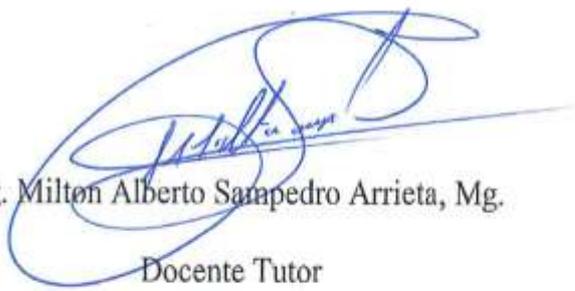
Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Latacunga, 14 de febrero del 2023

Jennifer Parra
Jennifer Dayana Parra Rivera

Estudiante

CC: 1726305681


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 **PARRA RIVERA JENNIFER DAYANA** identificada con cédula de ciudadanía **1726305681** de estado civil soltera, a quien en lo sucesivo se denominará **LA CEDENTE**; y, de otra parte, el Doctor Cristian Fabricio Tinajero Jiménez, en calidad de Rector, 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. - **LA 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 “Análisis de la Sostenibilidad y Competitividad de las empresas turísticas de hospedaje del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi”, 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: Marzo 2019 - Agosto 2019

Finalización de la carrera: Octubre 2022 – Marzo 2023

Aprobación en Consejo Directivo: 30 de noviembre del 2022

Tutor: Ingeniero Milton Alberto Sampedro Arrieta, Mg.

Tema: “Análisis de la Sostenibilidad y Competitividad de las empresas turísticas de hospedaje del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi”

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, **LA 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 **LA 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 **LA 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 **LA 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 **LA 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 14 días del mes de febrero del 2023

Jennifer Parra
Jennifer Dayana Parra Rivera

LA CEDENTE

Dr. Fabricio Tinajero Jiménez

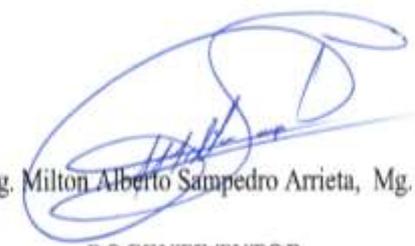
LA CESIONARIA

AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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

“ANÁLISIS DE LA SOSTENIBILIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS DE HOSPEDAJE DEL CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI”, de Parra Rivera Jennifer Dayana, de la carrera de Licenciatura en 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, 14 de febrero 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, la postulante: Parra Rivera Jennifer Dayana, con el título de Proyecto de Investigación: "ANÁLISIS DE LA SOSTENIBILIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS DE HOSPEDAJE DEL CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI", 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 los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

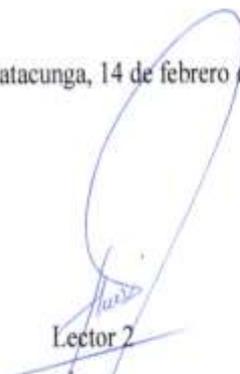
Latacunga, 14 de febrero del 2023



Lector 1 (Presidente)

Lcdo. Manuel Abarca Zaquinaula, Mg.

CC: 1103989669



Lector 2

Ing. Freddy Álvarez Lema, Mgs.

CC: 1712930328



Lector 3

Lcda. Norma Benavides Zura, Mg.

CC: 1002669644

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer primeramente a Dios por darme fuerzas en los momentos más difíciles que pase, también por mantenerlos vivos a mis padres pese a todas las dificultades, a mi madre Mercedes quien es una las personas que más admiro en este mundo, que confió desde un principio en mi capacidad, a mi padre Benigno quien siempre estuvo apoyando en cada etapa, dándome ánimos, a mi hermano Dennis que me ha ayudado en esta etapa profesional y por compartir viajes juntos. También a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a todos los docentes por impartirnos conocimientos que nos servirán en nuestra vida profesional.

Jennifer Dayana Parra Rivera

DEDICATORIA

A mi madre que siempre creyó en mi desde que comencé la Universidad y en el proceso nunca me faltó su apoyo, a mi padre que me ha dado ánimos y me ha aconsejado siempre para seguir adelante, a mi perrito que estuvo desde un inicio en mi formación profesional alegrándome cuando tenía momentos difíciles, pese a que no pudo llegar hasta la recta final por desgracia pero sé que él y mis padres se sienten orgullosos al verme triunfar. A mi hermano que me apoyado muchísimo durante esta etapa aunque a veces no se de ni cuenta de eso. Sin ninguno de ellos esta meta no se hubiera hecho realidad, esto va dedicado para ustedes.

También dedico este proyecto de investigación a todos los estudiantes que se esfuerzan día tras día pese a todos los problemas que podemos llegar a tener en casa pero no nos rendimos.

Jennifer Dayana Parra Rivera

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS Y RECURSOS NATURALES

TÍTULO: “ANÁLISIS DE LA SOSTENIBILIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS DE HOSPEDAJE DEL CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI”.

AUTOR: Parra Rivera Jennifer Dayana

RESUMEN

El presente proyecto de investigación se realizó en el cantón Salcedo perteneciente a la provincia de Cotopaxi, en el cual se hizo una evaluación de la sostenibilidad y una medición de la competitividad de las empresas turísticas de hospedaje del lugar. En el primer objetivo se identificó la población de estudio que en este caso son los establecimientos a través de revisiones bibliográficas en: investigaciones, documentos, libros, páginas web, artículos o tesis, y se evaluó la sostenibilidad de cada alojamiento con la información recopilada en las salidas de campo mediante la implementación de la Metodología InnovaRSE, se aplicó una encuesta de 30 preguntas que se basa en 3 dimensiones: económica, ambiental y social a los propietarios o gerentes de cada uno de los hospedajes, con eso se consiguió ver cuál es la dimensión que afecta al rendimiento de esta variable, que dio como resultado que existe una gran escasez de conocimientos ambientales dentro del lugar. En el segundo objetivo se midió la competitividad de los prestadores de servicios con la ayuda tanto de las visitas de campo como con la Metodología del Mapa de Competitividad BID la misma que fue empleada para encuestar a los propietarios y gerentes de los establecimientos mediante 103 preguntas que se distribuyen en 8 áreas: planeamiento estratégico, producción y compras, aseguramiento de la calidad, merchandising, contabilidad y finanzas, talento humano, gestión ambiental y sistema de información, en donde se obtuvo que los dueños no sabían cómo manejar un planeamiento estratégico y no tenían un personal que se encargue del monitoreo de costos dentro de sus empresas, también se efectuó la correlación entre las dos variables de estudio con el programa estadístico SPSS para verificar si es adecuado que trabajen juntas o por separado, lo cual resultó que no tenían ninguna relación y la hipótesis fue nula. Finalmente en el tercer objetivo se desarrolló la matriz FODA en base a la información recopilada en las empresas turísticas con la utilización de las matrices MEFE Y MEFI, se logró obtener estrategias de mejora para que los jefes de los hospedajes pongan en práctica en las diferentes áreas y de esa manera consigan tanto mejorar su servicio como también satisfacer las necesidades de los turistas.

Palabras clave: sostenibilidad, competitividad, empresas turísticas, hospedaje, alojamientos.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS Y RECURSOS NATURALES

THEME: “ANALYSIS OF THE SUSTAINABILITY AND COMPETITIVENESS OF TOURISM LODGING COMPANIES IN SALCEDO CANTON, COTOPAXI PROVINCE”

AUTHOR: Parra Rivera Jennifer Dayana

ABSTRACT

The present research project was carried out in the Salcedo canton belonging to the province of Cotopaxi, in which an evaluation of the sustainability and a measurement of the competitiveness of the tourist lodging companies of the place was made. In the first objective, the study population was identified, which in this case are the establishments through bibliographic reviews in: research, documents, books, web pages, articles or theses, and the sustainability of each lodging was evaluated with the information collected in the field trips through the implementation of the InnovaRSE Methodology, a survey of 30 questions was applied, which is based on 3 dimensions: economic, environmental and social to the owners or managers of each of the lodgings, with that we managed to see which dimension affects the performance of this variable, which resulted in the fact that there is a great shortage of environmental knowledge within the place. In the second objective, the competitiveness of the service providers was measured with the help of both the field visits and the BID Competitiveness Map Methodology which was used to survey the owners and managers of the establishments by means of 103 questions distributed in 8 areas: strategic planning, production and purchasing, quality assurance, merchandising, accounting and finance, human talent, environmental management and information system, where it was obtained that the owners did not know how to manage a strategic planning and did not have a staff in charge of monitoring costs within their companies, also the correlation between the two variables of study was performed with the SPSS statistical program to verify whether it is appropriate that they work together or separately, which resulted that they had no relationship and the hypothesis was null. Finally, in the third objective, the SWOT matrix was developed based on the information gathered in the tourism enterprises with the use of the MEFÉ and MEFI matrices, it was possible to obtain improvement strategies for the managers of the lodgings to put into practice in the different areas and thus improve their service as well as satisfy the needs of the tourists.

Keywords: sustainability, competitiveness, tourism companies, lodging, accommodations.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	¡Error! Marcador no definido.
CONTRATO DE CESIÓN NO EXCLUSIVA DE DERECHOS DE AUTOR	iii
AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
AVAL DE LOS LECTORES DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ..	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO.....	vii
DEDICATORIA.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
ÍNDICE DE CONTENIDOS	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
ÍNDICE DE APÉNDICES	xiv
ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS	xv
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	2
3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	3
3.1. Beneficiarios Directos	4
3.2. Beneficiarios Indirectos.....	4
4. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	5
5. OBJETIVOS.....	7
5.1. Objetivo General.....	7
5.2. Objetivos Específicos	7
6. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS.....	7
7. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA.....	8
7.1. Marco legal	8
7.2. Licencia única anual de funcionamiento	8
7.3. Turismo.....	9
7.3.1. Oferta Turística.....	9
7.3.2. Demanda Turística.....	9
7.3.3. Catastro de Alojamiento	9

7.4.	Empresa de Alojamiento.....	10
7.4.1.	Clasificación de los establecimientos hoteleros	10
7.5.	Sostenibilidad	12
7.5.1.	¿Cómo se evalúa la sostenibilidad?	12
7.5.2.	Metodologías de la Sostenibilidad.....	13
7.6.	Competitividad	19
7.6.1.	¿Cómo se mide la competitividad?.....	19
7.6.2.	Metodologías de la competitividad.....	20
7.6.3.	Mapa de Competitividad del BID	25
7.7.	Programa estadístico SPSS	25
7.8.	Análisis FODA	26
7.8.1.	Metodología del FODA.....	26
8.	VALIDACIÓN DE LAS PREGUNTAS CIENTÍFICAS O HIPÓTESIS	27
	Objetivo 1	27
	Objetivo 2.....	27
9.	METODOLOGÍA	28
9.1.	Descripción del área de estudio	28
9.2.	Protocolo de investigación.....	31
9.2.1.	Población de estudio	31
9.2.2.	Instrumentos de recolección de datos	32
9.2.2.1.	Metodología InnovaRSE para evaluar la sostenibilidad.....	32
9.2.2.2.	Mapa de Competitividad del BID para medir la competitividad.....	33
9.3.	Proceso de aplicación	36
9.3.1.	Investigación de campo.....	36
9.3.2.	Sistematización de datos.....	38
9.3.3.	Cuadros estadísticos descriptivos	38
9.3.4.	Prueba estadística de correlación de Spearman	38
9.4.	Matriz FODA.....	39
9.4.1.	Matriz MEFE	39
9.4.2.	Matriz MEFI.....	39
9.4.3.	FODA cruzado	40
9.4.4.	FODA de análisis estratégico.....	40
9.4.5.	Resumen de estrategias	40

10.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	40
10.1.	Objetivo 1: Evaluar la sostenibilidad de las empresas turísticas de hospedaje del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi.	40
10.1.1.	Resultados de la Sostenibilidad.....	41
10.2.	Objetivo 2: Medir la competitividad de las empresas turísticas de hospedaje del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi.	47
10.2.1.	Resultados de la Competitividad	47
10.3.	Correlación de las dos variables de estudio	55
10.3.1.	Tabulación de los datos	55
10.3.2.	Prueba estadística de correlación de Spearman entre la Sostenibilidad y Competitividad.....	56
10.4.	Objetivo 3: Proponer estrategias de mejora para las empresas turísticas de hospedaje del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi.	57
10.5.	Matriz de evaluación externa.....	57
10.6.	Matriz de evaluación interna	62
10.7.	Matriz FODA.....	66
10.8.	Valoración de la matriz MEFI	68
10.9.	Valoración de la matriz MEFE	70
10.10.	Matriz estratégica.....	72
10.11.	Análisis estratégico.....	75
10.12.	Matriz de estrategias	77
11.	IMPACTOS	78
12.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	79
13.	REFERENCIAS	81
14.	APÉNDICES	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Beneficiarios directos.....	4
Tabla 2.	Beneficiarios indirectos.....	4
Tabla 3.	Sistematización de actividades.....	7
Tabla 4.	Tipos de hoteles y sus principales descripciones	10
Tabla 5.	Metodologías para medir la sostenibilidad.....	13
Tabla 6.	Metodologías para medir la competitividad.....	20
Tabla 7.	Catastro de establecimientos de alojamiento turístico del cantón Salcedo	31
Tabla 8.	Tabla para calcular el valor total ponderado de cada ítem	32

Tabla 9. Tabla de rangos de la escala de la variable de sostenibilidad	33
Tabla 10. Rangos de la sostenibilidad	33
Tabla 11. Áreas y sub áreas de la competitividad	34
Tabla 12. Calificaciones de las preguntas del cuestionario de competitividad	34
Tabla 13. Tabla de ponderación y calificación final	35
Tabla 14. Rangos de competitividad	35
Tabla 15. Cronograma de salida de campo	36
Tabla 16. Grado de correlación	38
Tabla 17. Resultados de la encuesta de sostenibilidad de la Hostería Los Molinos de Yanayacu.....	41
Tabla 18. Resultados de la encuesta de sostenibilidad de la Hostería Imperio Real.....	42
Tabla 19. Resultados de la encuesta de sostenibilidad del Hotel La Casona	44
Tabla 20. Resultados de la encuesta de sostenibilidad del Hawkay Glamping.....	45
Tabla 21. Resultados de la encuesta de competitividad de la Hostería Los Molinos de Yanayacu.....	47
Tabla 22. Resultados de la encuesta de competitividad de la Hostería Imperio Real	49
Tabla 23. Resultados de la encuesta de competitividad del Hotel La Casona	51
Tabla 24. Resultados de la encuesta de competitividad del Hawkay Glamping.....	53
Tabla 25. Resultado final de las dos variables	55
Tabla 26. Correlación de Spearman entre la Sostenibilidad y Competitividad.....	57
Tabla 27. Matriz de evaluación externa	58
Tabla 28. Matriz de evaluación interna	63
Tabla 29. Matriz FODA	67
Tabla 30. Matriz MEFI.....	69
Tabla 31. Matriz MEFE	71
Tabla 32. Matriz estratégica del FODA	73
Tabla 33. Análisis estratégico del FODA.....	76
Tabla 34. Matriz de estrategias.....	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mapa del cantón Salcedo	28
Figura 2. Mapeo de los establecimientos	37
Figura 3. Las 3 dimensiones de la sostenibilidad en la Hostería Los Molinos de Yanayacu...	42
Figura 4. Las 3 dimensiones de la sostenibilidad en la Hostería Imperio Real.....	43
Figura 5. Las 3 dimensiones de la sostenibilidad en el Hotel La Casona	45
Figura 6. Las 3 dimensiones de la sostenibilidad en el Hawkay Glamping	46
Figura 7. Áreas de la competitividad de la Hostería Los Molinos de Yanayacu	48
Figura 8. Áreas de la competitividad de la Hostería Imperio Real	50
Figura 9. Áreas de la competitividad del Hotel La Casona.....	52
Figura 10. Áreas de la competitividad de Hawkay Glamping	54

ÍNDICE DE APÉNDICES

Apéndice 1. Aval de traducción al idioma inglés.....	92
Apéndice 2. Hojas de vida del equipo de investigadores	93
Apéndice 3. Instrumento de la sostenibilidad	¡Error! Marcador no definido.
Apéndice 4. Instrumento de la competitividad.....	120
Apéndice 5. Fotografías	170

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

Fotografía 1 Salidas de campo	170
Fotografía 2 Salidas de campo	170
Fotografía 3 Salidas de campo	170
Fotografía 4 Salidas de campo	171
Fotografía 5 Salidas de campo	171
Fotografía 6 Salidas de campo	171
Fotografía 7 Salidas de campo	172
Fotografía 8 Salidas de campo	172
Fotografía 9 Salidas de campo	172
Fotografía 10 Salidas de campo	173
Fotografía 11 Salidas de campo	173
Fotografía 12 Salidas de campo	173
Fotografía 13 Salidas de campo	174
Fotografía 14 Salidas de campo	174

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título

Análisis de la sostenibilidad y competitividad de las empresas turísticas de hospedaje del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi.

Fecha de inicio

Octubre 2022

Fecha de finalización

Enero 2023

Lugar de ejecución

Cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi

Institución

Universidad Técnica de Cotopaxi

Unidad Académica

Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales

Carrera que auspicia

Licenciatura en Turismo

Proyecto vinculado

Análisis de la sostenibilidad y competitividad de las empresas turísticas del cantón Salcedo, de la provincia de Cotopaxi.

Nombres de equipo de investigadores (Apéndice #2)

Tutor: Ing. Milton Alberto Sampedro Arrieta. Mg.

Número de cédula: 0602636987

Correo electrónico: milton.sampedro@utc.edu.ec

Número telefónico: 0984509068

Nombres y apellidos: Jennifer Dayana Parra Rivera

Número de cédula: 1726305681

Correo electrónico: jennifer.parra5681@utc.edu.ec

Número telefónico: 0960577647

Área de conocimiento

En conformidad con la clasificación internacional normalizada de la educación, CINE - UNESCO, el área del 81 servicios y servicios personales.

Línea de investigación

Planificación y gestión del turismo sostenible

Sublínea de investigación

Análisis del turismo

2. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

La sostenibilidad al igual que la competitividad son ejes indispensables para que las empresas trabajen en función con los objetivos de desarrollo sostenible, el cantón Salcedo es un sitio que permite el desarrollo del turismo debido a que oferta una variedad de atractivos, actividades recreativas, fiestas culturales y una gastronómica característica del territorio, además que cuenta con infraestructuras adecuadas a las preferencias de los turistas, las mismas que ayudan a atraer a extranjeros y nacionales, pese a eso existen problemas. Para ello se revisó la misión, visión, FODA y estrategias de mejora del lugar, llegando a la conclusión de que no existe un análisis sostenible ni mucho menos competitivo y poca importancia tanto por parte de las autoridades como por parte de los residentes los cuales en este caso son los beneficiarios indirectos.

Por lo tanto el tema de investigación fue planteado para evidenciar el nivel de sostenibilidad y competitividad que tiene cada una de las empresas turísticas del cantón Salcedo, consiguiendo como resultado una correlación entre las dos variables, logrando mejorar la

actividad hotelera a través de las estrategias de desarrollo y mejora, para que los propietarios de los establecimientos optimicen sus servicios en la actividad hotelera.

La sostenibilidad es fundamental para cualquier actividad debido a que se usa los recursos que posee el sitio de una manera correcta con el fin de preservarlos para el futuro, obteniendo que cualquier empresa, en este caso hotelera sea un establecimiento responsable con el medio ambiente, teniendo en cuenta que esta actividad involucra a una gran afluencia de turistas, originando de esa manera que pueden atraer a diferentes tipos de visitantes que a su vez ocasionan un desgaste ambiental, dependiendo el lugar en donde las empresas se encuentren, es por ello que tanto los propietarios como los prestadores de servicio de alojamientos deben de poseer un alto conocimiento en referencia al manejo sostenible para mitigar todos los problemas que su actividad atrae, por otro lado con respecto a la parte competitividad es importante porque se obtiene una producción, calidad y servicio mejorado que de esa manera logra satisfacer al turista o cliente y que específicamente sea lo que está buscando en la actualidad, de esa manera se obtiene un establecimiento competitivo frente a otros, además ayuda a ser reconocido no solo en un determinado cantón si no en el país e incluso en un futuro a nivel internacional.

Se desarrolló estrategias de mejora, que ayuden al control adecuado de los recursos tanto de manera sostenible como competitiva, en este caso los beneficiarios son los residentes, turistas tanto nacionales como internacionales y los propietarios de los establecimientos hoteleros, consiguiendo mejorar y potenciar los establecimientos turísticos del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi.

La utilidad práctica del proyecto de investigación fue colaborar con las necesidades y problemas que existieron dentro de las empresas de alojamiento en el ámbito sostenible y competitivo, tomando en cuenta los conocimientos adquiridos durante el tiempo de investigación, lo que ayudó a desarrollar estrategias para mejorar la actividad hotelera, la cual debe ser idónea para el ambiente competitivo de manera que muestre las buenas prácticas y optimice la imagen turística de cada establecimiento del cantón y logre satisfacer al turista.

3. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En cuanto a la determinación de los beneficiarios directos se tomó la base de datos del MINTUR en relación al catastro registrado de las empresas de alojamiento del cantón Salcedo y

para los indirectos se basó en los datos del último censo agropecuario del 2010 realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), además del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Salcedo 2015 – 2020.

3.1. Beneficiarios Directos

En cuanto a los beneficiarios directos de este proyecto de investigación fueron los propietarios de las empresas turísticas de hospedaje, siendo 7 hospedajes mismos que se encuentran registrados en el catastro turístico de establecimientos a nivel nacional esto según (MINTUR, 2022), considerando las condiciones de las salidas de campo solamente se desarrolló en 4 alojamientos. Además los turistas que buscan alojamientos dentro del cantón Salcedo que en este caso son un aproximado de 5.440. (Escobar Jácome, 2020)

Tabla 1

Beneficiarios directos

BENEFICIARIOS	CANTIDAD
D: Propietarios de establecimientos de hospedaje	7
D: Turistas nacionales y extranjeros	5.440

Nota: los datos son proporcionados por el (MINTUR, 2022); Proyecto de tesis (Escobar Jácome, 2020).

Los beneficiarios directos del proyecto fueron los propietarios de cada uno de los establecimientos de hospedaje quienes lograron conocer y saber acerca del buen manejo turístico sostenible, de igual manera están los turistas nacionales e internacionales puesto a que pudieron tener una idea de la ubicación de los alojamientos y los servicios que prestan.

3.2. Beneficiarios Indirectos

Los beneficiarios indirectos fueron los habitantes del cantón Salcedo y los estudiantes de la Carrera de Turismo, el cantón cuenta con una población de 58.216 habitantes. Distribuidos en una parroquia urbana San Miguel y de cinco parroquias rurales: Antonio José Holguín, Cusubamba, Mulalillo, Mulliquindil y Panzaleo, por otro lado la Carrera de Turismo cuenta con 450 estudiantes. (PDOT, 2016)

Tabla 2

Beneficiarios indirectos

BENEFICIARIOS	CANTIDAD
I: Población de mujeres en el cantón Salcedo	30.336
I: Población de hombres en el cantón Salcedo	27.880

I: Estudiantes de la Carrera de Turismo	450
Total:	58.666

Nota: los datos de la población del cantón Salcedo son proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística y Censos INEC (2010).

En los beneficiarios indirectos del cantón Salcedo estuvieron los residentes debido a que consiguieron un amplio conocimiento de la oferta turística con respecto a los prestadores de servicios de alojamientos que maneja el territorio y como se relaciona con los recursos existentes mediante la sostenibilidad y competitividad. Además los estudiantes de la carrera de Turismo porque podrán informarse como se encuentra el sitio con respecto al tema de investigación.

4. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

A nivel internacional la sostenibilidad ha sido un problema que se viene estudiando desde la antigüedad, de acuerdo a un artículo de (Ibarra Mares, 2014), indica que la sostenibilidad está enfocada en tres ámbitos para el éxito empresarial a largo plazo: contribuir al desarrollo económico, social y proteger el medio ambiente, debido a que las empresas sostenibles se basan en el desarrollo rentable a escala humana, por lo cual es difícil mantenerse en un rango estable que no afecte al ecosistema mediante la presencia de la actividad turística. El desafío más grande para los empresarios es elegir una adecuada herramienta para conseguir un proceso de desarrollo sostenible, por lo cual es de suma importancia ayudar a los empresarios a encontrar modelos que salvaguarden el entorno ambiental a la hora de construir nuevas infraestructuras hoteleras.

La competitividad se encuentra presente en países desarrollados y no desarrollados en base a (Ramírez & de Aguas, 2021), puesto que la mayoría de las empresas no solo se basan en el desempeño económico, sino que también en el grado de capacidad innovadora y en la calidad de la infraestructura local, debido a que fomenta a que se logre alcanzar una ventaja competitiva frente a otros prestadores de servicio. Se puede mencionar que este aspecto es un reto global dentro de cada entidad, debido a que el mercado busca un servicio óptimo que satisfaga sus necesidades, es así que las empresas deben mantenerse en un constante cambio para brindar un adecuado servicio.

Ecuador cuenta con microempresas pequeñas y medianas empresas también conocidas como Mipymes (Alaña Castillo et al., 2017), menciona que unos de los problemas que estas organizaciones presentan es el no contar con modelos o parámetros de cuidado y protección medio ambiental, ocasionando un escenario ambientalmente insostenible. Por eso hay que tener

en cuenta que es importante la intervención del Estado a través de la legislación ambiental para conseguir una producción limpia, además es sumamente necesaria para poseer una empresa sostenible caso contrario no estaría respetando las buenas prácticas ambientales.

En el Ecuador, en el año 2017, al mirar el sector formal de la economía basado en la competitividad (Pérez Sisa, 2020), identifica que las microempresas representan al 90,78%; en cuanto a las pequeñas como medianas empresas equivalen el 8,77% y las grandes empresas representan el 0,46%. Si se hace una comparación de estos datos con los últimos cinco años, donde las PYMES constituían el 10,03%, se puede evidenciar que existe un gran decrecimiento, por lo cual existe un problema a la hora de que las empresas quieren alcanzar la competitividad que se necesita para adentrarse a los mercados internacionales, esto se debe al mal manejo de servicio al cliente, a una innovación escasa y a la poca importancia que la mayoría de prestadores de servicios le dan al visitante.

En la ciudad de Latacunga la planta hotelera, ha sufrido una serie de transformaciones menciona (Bravo Loor & Semblantes Chacón, 2020), con el fin de satisfacer los gustos y tendencias de los turistas internos como extranjeros para encontrarse en un rango de competitividad alto pero esto no basta ya que la mayoría busca una serie de planteamientos nuevos que mejore la calidad de los establecimientos, a fin de lograr mayores ingresos económicos mediante la consecución de nuevos clientes, debido a que la mayoría de grandes clientes se encuentran fuera del país, es por eso que algunos hoteles han venido decreciendo significativamente frente a sus competencias, debido a que uno de los principales problemas son la falta de innovación en sus infraestructuras y estrategias de mercadeo inadecuadas.

El problema central es que si no se efectúa ningún análisis en el cantón Salcedo sobre la sostenibilidad y competitividad pueden causar daños irreparables, ya que en referencia a la sostenibilidad las empresas deben manejar 3 ejes fundamentales que en este caso son la parte social, económica y ambiental, y si los hospedajes no tienen conciencia de que debe existir un equilibrio entre estos factores a la larga ocasionarán el deterioro de algunas zonas tanto por el mal uso de los recursos como por el mal manejo de los desechos, por otro lado con respecto a la competitividad a la larga el tema de no ser competitivo produce que los prestadores de servicios consigan tener una baja constante en sus ventas provocando un decrecimiento en su economía dejando de ser rentables e incluso generando que puedan desaparecer por la poca acogida de los

turistas, es por eso que se realizó estrategias de mejora para que los establecimientos pongan en marcha y mejoren la calidad de sus servicios.

5. OBJETIVOS

5.1. Objetivo General

- Analizar la sostenibilidad y competitividad, a través de la estadística inferencial, para proponer estrategias de mejora en las empresas turísticas de hospedaje del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi.

5.2. Objetivos Específicos

- Evaluar el nivel de sostenibilidad de las empresas turísticas de hospedaje del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi.
- Medir el nivel de competitividad de las empresas turísticas de hospedaje del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi.
- Proponer estrategias de mejora para las empresas turísticas de hospedaje del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi.

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

Tabla 3

Sistematización de actividades

OBJETIVO	ACTIVIDADES	METODOLOGÍA	RESULTADOS
Evaluar el nivel de sostenibilidad de las empresas turísticas de hospedaje del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi.	-Identificar la población de estudio. -Elaborar un cronograma de salidas de campo. -Elaborar el mapeo de ruta. -Aplicar las encuestas en base a la Metodología InnovaRSE a los dueños o gerentes de las empresas hoteleras del cantón Salcedo. -Sistematizar la información recolectada en las salidas de campo a través de los instrumentos de recolección de datos. -Realizar gráficos estadísticos con los resultados de las encuestas.	-Metodología InnovaRSE (Navarra, 2020): 1. Diagnóstico de la empresa. 2. Plan de actuación. 3. La memoria de la sostenibilidad.	-Estado de las empresas hoteleras del cantón Salcedo en el enfoque sostenible.
Medir el nivel de	-Identificar la población de estudio.	-Metodología del	-Estado de las empresas

competitividad de las empresas turísticas de hospedaje del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi.	<ul style="list-style-type: none"> -Elaborar un cronograma de salidas de campo. -Elaborar el mapeo de ruta. -Aplicar las encuestas en base a la Metodología del Mapa de Competitividad del BID a los dueños o gerentes de las empresas hoteleras del cantón Salcedo. -Sistematizar la información recolectada en las salidas de campo a través de los instrumentos de recolección de datos. -Realizar gráficos estadísticos con los resultados de las encuestas. -Aplicar pruebas estadísticas de correlación entre las dos variables de estudio SPSS. 	<p>Mapa de Competitividad del BID (Saavedra García, 2012):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnóstico estratégico. 2. Análisis económico financiero. 3. Diagnósticos funcionales. 4. Análisis de la competitividad. 	hoteleras del cantón Salcedo en el enfoque competitivo.
Proponer estrategias de mejora para las empresas turísticas de hospedaje en el cantón Salcedo.	<ul style="list-style-type: none"> -Elaborar un análisis FODA MEFI-MEFE. -Identificar los problemas a partir de los resultados estadísticos y proponer estrategias de mejora para las empresas hoteleras del cantón Salcedo. 	<ul style="list-style-type: none"> -Aplicación de las matrices del FODA por medio de la Matriz MEFI, Matriz MEFE, Matriz FODA, Matriz estratégico del FODA o FODA cruzado y Matriz de estrategias. 	-Estrategias de desarrollo y mejora turística en el área de hospedaje.

7. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

7.1. Marco legal

Hay que tener en cuenta que los hoteles se rigen en base al reglamento turístico como indica (MINTUR, 2015), en donde se presentan parámetros que deben ser cumplidos para que sigan con su respectivo funcionamiento, caso contrario podrían ser interrumpidos sus servicios de forma inmediata a través de una revisión previa, además los alojamientos de esa manera pueden garantizar que brindan un servicio de alta calidad, siempre y cuando pongan en práctica los lineamientos que se encuentran frente a la ley.

7.2. Licencia única anual de funcionamiento

En el reglamento de alojamientos turísticos señala (MINTUR, 2015), que es indispensable la licencia anual de funcionamiento LUAF para que los establecimientos puedan operar con normalidad, esta tendrá un vigencia de 1 año y sesenta días del año siguiente para

actualizarlo, posterior a eso cada uno deben contar con permisos adicionales como: con permisos de suelo, bomberos y servicios básicos. (Art 55).

7.3. Turismo

El turismo se fundamenta de acuerdo a (MINTUR, 2014, p. 1), en el desplazamiento de las personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual, sin ninguna necesidad de quedarse permanentemente en un territorio que no sea el suyo, también es un fenómeno que ayuda al progreso radical de una zona ya que incrementa las fuentes de trabajos al igual que al desarrollo de la diversificación de Divisas. Además para que funcione correctamente está integrado por prestadores de servicios como: hospedajes, restaurantes, servicio de transporte y agencias de viajes en donde el turista disfruta de toda la oferta turística.

7.3.1. Oferta Turística

La oferta turística se define como un conjunto tanto de productos como de servicios que son relacionados a un determinado espacio geográfico menciona (Mejía González & Bolaño Rodríguez, 2014, p. 142), conjuntamente posee atractivos turísticos que llaman la atención del turista, debido a que están disponibles para la demanda turística, teniendo en cuenta que existe una gran variedad de productos con el fin de que los visitantes queden satisfechos.

7.3.2. Demanda Turística

Se trata directamente de los consumidores actuales y potenciales de acuerdo a (Arias Guallo, 2016), que buscan y desean disfrutar ampliamente del conjunto de facilidades, atractivos, actividades, bienes y servicios turísticos de un determinado lugar, por lo cual son todos los turistas que viajan a otro lugar distinto al de su residencia para conocer manifestaciones culturales, atractivos naturales y prestadores de servicios distintos al de su país. Además son de gran ayuda para el incremento de la economía y el desarrollo de un territorio.

7.3.3. Catastro de Alojamiento

Se fundamenta como el registro administrativo de todos los establecimientos de alojamiento señala (MINTUR, 2016, p. 3) que se encuentran registrados en la Autoridad Competente, la misma que contiene datos acerca de su identificación, el número de registro, la

clasificación, la categorización y los demás son determinados en la Autoridad Nacional de Turismo.

7.4. Empresa de Alojamiento

Un alojamiento turístico menciona (MINTUR, 2016, p. 1), se encuentra definido como un conjunto de bienes que son destinados directamente para las personas que están buscando de un servicio de hospedaje que no será permanente sino por un tiempo definido, el cual puede ser con o sin alimentación, dependiendo a los gustos y preferencias que esté buscando el cliente, con el fin de pernoctar en sus instalaciones y de disfrutar su estancia con comodidades.

7.4.1. Clasificación de los establecimientos hoteleros

Los diferentes tipos de alojamientos ofrecen un servicio que se fundamenta en las pernoctaciones de sus turistas en donde lo único que ellos buscan es descansar y disfrutar de su estancia en el lugar visitado. Los servicios que ofrezca el prestador de servicio depende mucho de donde se encuentre ubicado debido a que existen diferentes tipos de alojamientos que poseen distintas actividades recreativas para la satisfacción de sus clientes, es por eso que los hospedajes que se encuentran en áreas verdes que afecten a la flora y fauna deben poseer un control del manejo sostenible de los recursos para estar en un rango competitivo.

El reglamento de alojamientos turísticos indica (MINTUR, 2016, p. 8). que se clasifican en 9 tipos, los mismos que brindan un servicio de hospedaje con distintas áreas recreativas dependiendo a los gustos que está buscando un turista para sentir cómodo y relajado en su estancia, a continuación se describe cada uno de ellos.

Tabla 4

Tipos de hoteles y sus principales descripciones

TIPO	CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN	CATEGORÍAS DEL HOTEL
Hotel (H)	Habitaciones privadas con cuarto de baño. Servicio de alimentos y bebidas. Cuentan con un mínimo de 5 habitaciones.	El servicio de hotel apartamento se deberá ofrecer en apartamentos que integren una unidad para este uso exclusivo. Además cada apartamento debe tener un mínimo de los siguientes elementos: dormitorio, baño, sala de estar integrada con comedor y cocina equipada. Facilita la renta y ocupación de estancias largas. En mayor parte se	Va desde 2 estrellas a 5 estrellas.

		encuentran dentro de la ciudad.	
Hostal (HS)	Habitaciones privadas y compartidas con cuarto de baño y aseo privado o compartido. Servicio de alimentos y bebidas. Cuentan con un mínimo de 5 habitaciones.	En base a su categoría, ocupan la totalidad de un edificio, además puede prestar el servicio de alimentos y bebidas como desayuno, almuerzo y cena a sus clientes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Se encuentran alejados de la ciudad específicamente en comunidades cercanas.	Va desde 1 estrella a 3 estrellas.
Hostería (HT)	Habitaciones o cabañas privadas con cuartos de baño. Servicio de alimentos y bebidas. Jardines, áreas verdes, zonas de recreación, deportes y estacionamiento. Cuentan con un mínimo de 5 habitaciones.	Pueden formar bloques independientes, ocupando la totalidad de un inmueble o parte independiente del mismo; presta el servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Situadas en comunidades, áreas verdes, paramos, por lo general su servicio es más rustico que de un hotel por lo cual se utiliza una mayor cantidad de recursos.	Va desde 3 estrellas a 5 estrellas.
Hacienda Turística (HA)	Habitaciones privadas con cuartos de baño privado o compartido. Localizado en parajes o centros poblados. Ofrece actividades vivenciales como: cabalgatas, siembra y huertos. Estacionamiento. Servicio de alimentos y bebidas. Cuentan con un mínimo de 5 habitaciones.	Su construcción puede poseer valores patrimoniales, históricos, culturales y conserva actividades que son propias del campo como: la siembra, el huerto orgánico, las cabalgatas y actividades culturales, que están vinculadas con la comunidad local, las mismas que permiten el contacto directo con la naturaleza.	Va desde 3 estrellas a 5 estrellas
Lodge	Habitaciones o cabañas privadas con cuarto de baño privado o compartido. Ubicado en áreas naturales. Excursiones para observar la flora y fauna. Servicio de alimentos y bebidas. Cuentan con un mínimo de 5 habitaciones.	Sirve de enclave para realizar excursiones organizadas, tales como observación de flora y fauna, culturas locales al igual que caminatas por senderos. Presta el servicio de alimentos y bebidas sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Ubicados en lugares con mayor privilegio paisajístico en medio de bosques, rodeado de animales salvajes y nativos.	Va desde 3 estrellas a 5 estrellas
Resort (RS)	Habitaciones privadas con cuarto de baño privado. Actividades de recreación o deportivas. Servicio de alimentos y bebidas. Se ubica en espacios naturales, playas y bosques. Cuentan con un mínimo de 5 habitaciones.	Ofrece actividades de recreación, diversión, deportivas y de descanso, en el que se privilegia el entorno natural, brinda una variedad de servicios complementarios, ocupando la totalidad de un inmueble. Presta el servicio de alimentos y bebidas en distintas áreas adecuadas para el efecto. Puede estar localizado en áreas vacacionales o espacios naturales como montañas, playas, bosques y lagunas. Se ubican en terrenos extensos, principalmente en zonas costeras.	Va desde 4 estrellas a 5 estrellas.

Refugio (RF)	Habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño privado o compartido. Tienen un área de estar, comedor y cocina. Ubicado en montañas o áreas naturales. Actividades de turismo de alta montaña.	Contiene un área de estar, comedor y cocina y puede proporcionar otros servicios complementarios. Se encuentra ubicado generalmente en montañas, volcanes y en áreas naturales protegidas, con el fin de servir protección a las personas que realizan actividades de turismo activo.	Categoría única.
Campamento Turístico (CT)	Tiendas de campaña. Tiene un mínimo cuartos de baño compartido. Terrenos y áreas delimitadas. Facilidad de preparación de alimentos al exterior. Seguridad y señalética interna en toda su área.	Establecimiento de alojamiento turístico que dispone de instalaciones que ofrecen el servicio de hospedaje para pernoctar en tiendas de campaña; cuentan como mínimo de cuartos de baño y aseo compartidos cercanos al área de campamento, cuyos terrenos están debidamente delimitados y acondicionados para ofrecer actividades de recreación y descanso al aire libre. Se localizan en montañas y volcanes que son puntos seguros para los turistas que realizan climbing.	Categoría única.
Casa de Huéspedes (CH)	Ofrece servicio de hospedaje en la vivienda del prestador de servicio. Servicio de alimentos y bebidas. Cuenta con cuartos de baño privados. Mínimo dos o cuatro habitaciones.	Establecimiento de alojamiento turístico para hospedaje, en donde el residente del prestador del servicio ofrece su vivienda. Siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos en el Reglamento y su capacidad mínima sea de dos y máxima de cuatro habitaciones destinadas al alojamiento de los turistas.	Categoría única.

Nota: Autor: (MINTUR, 2016)

7.5. Sostenibilidad

La sostenibilidad es la base para proteger la biodiversidad y el medio ambiente, como señala (Cortés & Peña, 2015, p. 6), ubicando al ser humano como el centro principal de acciones que favorecer o desfavorecer al entorno sostenible, es decir puede lograr que se mejore o perjudique al momento de desarrollar la actividad turística, ya que la mayor parte de las personas solo buscan satisfacer las necesidades de los turistas sin tomar en cuenta el desgaste de los recursos, es por eso que se debe hacer el uso correcto de ellos pensando en las futuras generaciones.

7.5.1. ¿Cómo se evalúa la sostenibilidad?

La herramienta que se utiliza para medir la sostenibilidad es la huella ecológica menciona (Serrana Amado, 2018, p. 2), en donde se debe tener en cuenta el número de población activa que produce esto y los recursos que son absorbidos en su diario vivir, ya que calcula el

área donde están los recursos demandados por el hombre en una región determinada con el fin de minimizar el impacto que ocasiona el estilo de vida que lleva cada ser humano.

7.5.2. Metodologías de la Sostenibilidad

A continuación se muestran distintas metodologías que sirvieron para medir la sostenibilidad de las empresas, a través de indicadores e información respectiva de cada una de ellas.

Tabla 5

Metodologías para medir la sostenibilidad

METODOLOGÍAS	AUTORES	INDICADORES	VENTAJAS	DESVENTAJAS
Índice de Desarrollo Sustentable	De acuerdo con (Quiroga Martínez, 2001), se encarga de evaluar la sostenibilidad mediante el factor social, económico y natural.	Los indicadores miden la calidad del agua, calidad ambiental, políticas, igualdad y el consumo de energía.	Evalúa el progreso del desarrollo sostenible. Contiene índices para el desarrollo regional. Experiencias de desarrollo de indicadores.	Costo de inversión alto.
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	(Cortés V et al., 2018) Se fundamenta en el aspecto social, ambiental y económico.	Los indicadores evalúan el número de casos de discriminación, las emisiones de gases de efecto invernadero y el desempeño social.	Los indicadores toman en cuenta a los derechos humanos del staff. Permite medir, controlar y cuantificar los impactos negativos. Se puede estudiar internamente y externamente a la empresa.	Solo sirve para el estudio de empresas eléctricas. Enfoques centrados en empresas que requieran de un análisis interno del personal.
Modelos de gestión aplicados a la sostenibilidad empresarial	Señala (Barcellos de Paula, 2011) que se mide el factor económico, el medio ambiental y social.	Los indicadores análisis la gestión de recursos humanos y de proveedores, riesgos y crisis financieras.	Posee una educación empresarial. Dispone de una correlación económica, empresarial y ambiental.	No evalúa a los proveedores de manera interna.
Estudio de la sostenibilidad en destinos turísticos a través de la participación comunitaria: el caso de la Costa del Sol	En base a (Damian, 2016) se evalúa el medio ambiental, la parte financiera y social.	Los indicadores se basan en los residuos de vidrios recogidos y porcentaje de suelo urbano, además de los ingresos corrientes, el porcentaje de centros	Existe una relación estrecha con los prestadores de servicio turístico. Busca el buen vivir de las personas.	Poco seguimiento para que todos sus objetivos se cumplan.

METODOLOGÍAS	AUTORES	educativos. INDICADORES	VENTAJAS	DESVENTAJAS
Propuesta de indicadores para evaluar la sostenibilidad de la actividad turística. El caso del Valle de Viñales (Cuba)	Según (Albert & Nel, 2012) se evalúa la estructura territorial económica y los cambios del uso ambiental.	Los indicadores miden la accesibilidad interna y externa, ingresos generados por el turismo, generación de residuos, el consumo de energías renovables y no renovables.	Se basa en un estudio de ingresos turísticos. Analiza la parte social y económica.	Datos no exactos tanto de la actividad turística como del consumo de energías.
Administración de la planta turística y el desarrollo del turismo sostenible	De acuerdo a (Fernández, 2009) se mide la productividad, la integridad y el bienestar social.	Los indicadores se basan en el concepto urbano y el desarrollo abstracto de la idea de ambiente.	Enfocada en la conservación empresarial y analiza los estudios ambientales, sociales y de producción.	Más interés por la parte urbana que por el aspecto ambiental.
Criterios de sustentabilidad en áreas naturales y rurales orientadas al desarrollo local y la aplicación de buenas prácticas en turismo	(Márquez et al., 2015) se fundamentan en la sostenibilidad eficaz, maximizando los beneficios sociales en las comunidades.	Los indicadores son el inventario del patrimonio, oportunidades locales de trabajo y reducción de los residuos sólidos.	Ayuda a tener un conocimiento cultural. Análisis de los sitios turísticos visitados. Protege el patrimonio cultural.	Escases de inventarios con respeto a la parte cultural.
Turismo como elemento para el desarrollo sostenible. Revisión bibliográfica	De acuerdo a (Torres, 2017) evalúa la parte ambiental, social y económico.	Los indicadores están enfocados en el medio ambiente, los recursos no renovables y el dinero mediante procesos de producción.	Realiza análisis mediante la ubicación. Analiza a partir de la cultura. Protege al ambiente.	Dificultades para el acceso a su ubicación.
Género, Medio Ambiente Y Sustentabilidad Del Desarrollo	Señala (Rico, 1998) que se evalúa mediante criterios contextuales, ubicación y enfoque relacional.	Los indicadores se fundamentan en una matriz en la que se insertan tanto la cotidianidad de las personas como las definiciones de políticas.	Igual de género a trabajos en empresas de manera sostenible. Logra el desarrollo político, ambiental, y económico.	Poco interés de los actores de las empresas.
Marginación, contaminación y sustentabilidad en el desarrollo turístico de Punta Diamante en la Ciudad de Acapulco, México	En base a (Olivier Salomé et al., 2015) evalúa con una representación esquemática de un proyecto.	Los indicadores son el modelo económico e impactos socio-ambientales, y la comisión nacional del agua.	Análisis financiero, industrial, comercial, turístico y agropecuario. Análisis partiendo de la ubicación geográfica.	Dificultad de acceso. Poca información para analizarla.
Sistema productivo	De acuerdo a	Los indicadores se	Estudio conjunto	Escasez de

turístico y desarrollo local	(Madruga Torres, 2021) evalúa por el sistema conceptual, local, económico y político .	enfocan en Coordinación mediante el Sistema Organizativo e Institucional que tenga el territorio.	con actores gubernamentales.	instrumentos teóricos y metodológicos propios.
METODOLOGÍAS	AUTORES	INDICADORES	VENTAJAS	DESVENTAJAS
Una propuesta metodológica para la medición de la sostenibilidad del turismo a escala local	Según (Jiménez & Martín, 2017) evalúan dimensiones como: económicas, empleos, control de entrada y recursos de las comunidades.	Los indicadores son el número de pernотaciones por mes, y la rentabilidad hotelera.	Desarrollo de las comunidades. Control de turistas.	Poco interés de actores clave.
Valoración de la sostenibilidad turística del municipio de Usiacuri mediante la implementación de un sistema de indicadores	Indica (Fábregas et al., 2017) que se evalúa el aspecto ambiental, sociocultural, económico, político y administrativo.	Los indicadores se basan en el esquema de Ordenamiento Territorial, Plan de Desarrollo y el Plan de Manejo Integral de Residuos Sólidos.	Beneficia a las instituciones de educación superior. Ayuda al desarrollo de la económica y del personal.	Poca importancia por parte de empresas.
Indicadores de sostenibilidad para hoteles cinco estrellas medición dimensional social, cultural, ambiental, política y económica	De acuerdo (López, 2017) evalúa los aspectos ambientales, sociales, culturales, económicos y políticos.	Los indicadores se enfocan en insumos biodegradables en áreas públicas, en un staff de trabajo de personas con discapacidad y de distintas razas.	Capacitaciones al personal. Desarrollo empresarial en las áreas y personal. Logran una imagen ambiental para la empresa.	Problemas de organización.
Evaluación de la sustentabilidad de los prestadores de servicios turísticos del Parque Nacional Natural Tayrona en el departamento de Magdalena, Colombia	Según (Oliveros Ocampo & Beltrán Vargas, 2018) mide mediante el proceso de cálculo de los índices descriptivos.	Los indicadores se basan en rangos y sumas de variables.	Análisis económico turístico de las empresas. Guía de buenas prácticas para prestadores. Análisis SPSS.	Falta de información por parte de la empresa.
Sistema de indicadores de sostenibilidad del desarrollo del turismo: un estudio de caso del municipio de Areia – PB	De acuerdo a (Cavalcanti Silva & Ataíde Cândido, 2016) evalúa la dimensión medioambiental, cultural, social, económica, turística e institucional.	Los indicadores se fundamentan en programas para reducir el consumo, del agua, la cantidad de residuos sólidos que genera el turismo, cantidad de oferta de productos locales y número de residentes locales que trabajan en el sector de la hostelería.	Realiza un análisis económico turístico de las empresas.	Poco interés por parte de los actores.
Indicadores de sustentabilidad para la actividad turística, una	Según (Macário de Oliveira et al., 2013) evalúa el aspecto	Los indicadores se basan en los porcentajes, niveles,	Realiza análisis mediante escalas. Analiza los	Poco interés por parte de la localidad.

propuesta de monitoreo usando criterios de análisis	social, ambiental y político.	cumpliendo, acorde a los aspectos.	indicadores mediante el espacio geográfico empresarial.	Es difícil la aplicación indicadores cuando se tiene pocos datos.
METODOLOGÍAS	AUTORES	INDICADORES	VENTAJAS	DESVENTAJAS
Selección e indicadores para la evaluación del desarrollo sostenible de un destino turístico. Aplicación al municipio de Gijón	En base a (Álvarez Díaz, 2015) evalúa el impacto medioambiental, social, cultural y económico.	Los indicadores son los visitantes a lugar de interés históricos y establecimientos de alojamiento con certificados de calidad.	Desarrollo del lugar turístico. Analiza el medio ambiental.	Inexistencia de información. Poco interés de las empresas con respecto a la sostenibilidad.
Propuesta de indicadores ambientales para un turismo sostenible en la ciudad de Zaragoza	Según (Medrano Aranda & Lardiés Bosque, 2014) evalúa temáticas aplicadas a la ciudad Zaragoza.	Los indicadores se fundamentan en tendencias del turismo, en la infraestructura turística, residuos sólidos, transporte y movilidad.	Estudios sobre turistas. Análisis sobre transportes.	Escasa interés por parte de los prestadores.
Evaluación de la sustentabilidad del turismo de salud en Michoacán, México	En base a (Arévalo Pacheco et al., 2015) evalúa la sustentabilidad mediante Indicadores del MESMIS	Los indicadores se basan en el estudio de la dimensión económica, social y ambiental, cada uno con una calificación: 20 no sustentable, 40 poco sustentable, 60 regular, 80 sustentable y 100 muy sustentable.	Estudio de sustentabilidad en áreas naturales. Aporte al desarrollo de recursos naturales.	Poca información apropiada para estudiar el caso.
Modelo de indicadores para la evaluación y monitoreo del desarrollo sustentable en la zona costera de Mahahual, Quintana Roo, México	Según (Castillo Villanueva et al., 2014) evalúa el aspecto económico, social, ambiental e institucional.	Los indicadores son los servicios turísticos, cuartos de hotel, actividades turísticas recreativas y programas de planeación.	Desarrollo social, ambiental e institucional.	Los indicadores no pueden trabajar con poca información.
Sustainable Tourism Indicators and Destination Management	De acuerdo al (Minister of Tourism and Environment, 2007) evalúa las etapas del proceso de elaboración de productos, organización y crecimiento.	Los indicadores se enfocan en un inventario de fuentes de datos.	Monitorios regulares de la producción.	Poca colaboración por los prestadores.
Comercio de servicios ambientales vinculados al turismo y revisión de la sostenibilidad del turismo en tres casos	Según (Pozos et al., 2021) evalúa los servicios ambientales del recurso natural.	Los indicadores se basan en el valor de uso y valor de no uso y costos de oportunidad y transferencia de	Analiza el ecosistema y su uso natural. Se fundamenta en una educación ambiental.	Poca colaboración por parte de la población de la zona de estudio.

de estudio		valor ambiental.		
METODOLOGÍAS	AUTORES	INDICADORES	VENTAJAS	DESVENTAJAS
Complejidad, desarrollo sostenible y turismo. Reflexiones sobre el modelo P-E-R (Presión-Estado-Respuesta) y la necesidad de aproximaciones transdisciplinarias	En base a (González Damián, 2004) evalúa la dimensión social, económica, ambiental e institucional.	Indicadores de presión, de estado y respuesta para las cuatro dimensiones.	Estudia la parte financiera empresarial. Analiza los recursos de utilización de la empresa.	Poco interés por parte de las empresas.
Indicadores de desarrollo sustentable y su aplicación	De acuerdo a (Badii et al., 2018) evalúa el bienestar humano, ecológico e interacciones.	Los indicadores se basan en la salud, educación, vivienda y seguridad, agua, suelos, niñez, equidad y desarrollo económico.	Interactúa con la población de un territorio. Analiza la parte ecológica.	Poco interés de actores clave.
Sustentabilidad e Indicadores de Desarrollo Turístico en México	Según (Ibáñez Pérez, 2010) evalúa el medio ambiente, entorno socioeconómico y el turismo.	Los indicadores son el consumo de agua y energía, generación de basura, el nivel de desempleo y la demanda turística.	Desarrollo en el turismo. Análisis de turistas en atractivos locales. Análisis de condiciones del sitio.	Pocos datos de algunos territorios por lo que dificulta al análisis.
Medición de la sustentabilidad turística en una pequeña localidad costera a través de indicadores, barómetros y consulta a expertos	En base a (Ibáñez Pérez, 2018) evalúa el componente social y ambiental.	Los indicadores miden el grado de competitividad de los servicios turísticos e identifica el grado de cobertura de servicios básicos mediante el análisis de los patrones de consumo local.	Analiza el turismo local. Estudia los recursos naturales. Incremento de la parte económica.	Dificultad de acceso a información.
Sostenibilidad y Desarrollo Local: Procedimientos para la Evaluación Integrada de los Destinos Turísticos	De acuerdo a (Linares et al., 2019) evalúa mediante 5 bases: preparación para la evaluación de la sostenibilidad, diagnóstico del área, identificación y validación del sistema de indicadores, evaluación integrada de la sostenibilidad del destino turístico y monitoreo sistemático.	Los indicadores son dar a conocer los objetivos trazados en la evaluación integrada de la sostenibilidad y exponer una caracterización de la región turística, también la dimensión económica, social y ambiental en el destino turístico.	Diagnostica el comportamiento general de las dimensiones económica, social y ambiental en el destino turístico.	Poca colaboración por parte de las entidades.
Análisis del turismo sustentable en Mahahual a través de	Según (Ibáñez Pérez, 2018) evalúa el medio ambiente,	Los indicadores son el consumo de agua y energía, calidad de	Analiza la seguridad de un sitio.	Los datos que se obtiene no son precisos.

un sistema de indicadores	el entorno socioeconómico, el turismo y el desarrollo urbano.	aire y generación de basura, el desempleo, seguridad, demanda turística y certificaciones	Analiza el desempleo de las personas.	
Metodología InnovaRSE	De acuerdo con (Navarra, 2020) evalúa el diagnóstico de RSE (responsabilidad social empresarial) en 3 dimensiones: social, ambiental y económica.	Los indicadores son a través de un diagnóstico del lugar, un plan de buenas prácticas ambientales y ciclos de mejora en base al estudio de cada dimensión.	Analiza la dimensión social, económica y ambiental de un prestador de servicio para mejorar su sostenibilidad empresarial.	No encontrar la suficiente información para analizar la sostenibilidad de una empresa.

Nota: Autor: Adoptado de Anthony Hoyos. 29 de agosto 2022.

En referencia a la tabla 5, existen 30 metodologías que miden la sostenibilidad con diferentes indicadores, de los cuales sobresalen 3: el aspecto ambiental, social y económico, que se basan en un análisis tanto de la parte interna como externa, como es el caso de algunas metodologías que miden la actividad de las personas y el entorno que las rodea. Sin embargo también hay análisis políticos que ayudan a proteger al medio ambiente y minimizan el uso de los recursos, debido a que las entidades deben respetar las leyes que trabajan conjuntamente con este ámbito al momento de realizar la actividad turística, caso contrario podrían ser sancionados. Por otro lado se encuentra la metodología InnovaRSE que fue seleccionada para analizar la variable de la sostenibilidad debido a que se encarga de evaluar cómo se encuentra una empresa en la parte económica, social y ambiental con el fin de contrastar las malas prácticas que realizan en sus instalaciones. A continuación se explica de qué trata la metodología InnovaRSE:

7.5.3. Metodología InnovaRSE

La metodología InnovaRSE se enfoca en el aspecto sostenibilidad, menciona (Navarra, 2020) que pretende ser un instrumento de levantamiento de información de campo que tiene como referencia iniciar con la incorporación sistemática de la sostenibilidad en las pequeñas y medianas empresas dentro de un proceso de mejora continua que apoye con distintas estrategias de gestión y ayude en lo posible a mejorar la sostenibilidad y logre el posicionamiento ambiental de la empresa en su entorno social y económico.

Cuenta con 30 enunciados divididos en las 3 dimensiones, es decir 10 preguntas para la dimensión social, 10 preguntas para la dimensión ambiental y 10 preguntas para la dimensión económica. La calificación de cada enunciado tiene una valoración que va de 0 al 10.

7.5.3.1. Fases del proceso InnovaRSE:

7.5.3.1.1. Diagnóstico de la empresa: esto se realiza a través del análisis de la dimensión económica, social y ambiental en el que se encuentra el prestador de servicio mediante las ponderaciones de las preguntas. Es decir en donde se encuesta a los propietarios a través del instrumento que consta de 30 preguntas, 10 para cada una de las dimensiones.

7.5.3.1.2. Plan de actuación: se identifica en que área se encuentra la empresa, entre las cuales están las áreas de mejora lo que significa que se encuentra en un rango bajo, procesos de mejora significa que se encuentra en un rango medio y buenas prácticas en un rango alto.

7.5.3.1.3. La memoria de sostenibilidad: se identifica en que rango de sostenibilidad se encuentra la empresa en base al diagnóstico de la empresa esta se distribuye en: muy alta sostenibilidad (100), alta sostenibilidad (80), media sostenibilidad (60), baja sostenibilidad (40) y muy baja sostenibilidad (20 hasta 0), y cuál es la dimensión más afectada.

7.6. Competitividad

Se define a la competitividad como la capacidad de una industria de alcanzar sus objetivos menciona (Suárez Romero et al., 2020), de forma superior al promedio del sector de referencia y de forma sostenible, es decir la capacidad de obtener rentabilidad de las inversiones superior al promedio, de manera razonable y capacidad de hacerlo con bajos costos tanto sociales como ambientales, consiguiendo de esa manera un incremento en su economía y logrando adentrarse a un mercado turístico competitivo.

7.6.1. ¿Cómo se mide la competitividad?

La competitividad según (Suárez Romero et al., 2020) se puede valorar a través del desempeño competitivo de una empresa, industria o nación en base a la conjugación de diversos factores como: la parte interna de la empresa, el mercadeo que se utiliza para sus servicios, innovación, sectoriales, sistémicos y el desarrollo económico.

7.6.2. Metodologías de la competitividad

A continuación se muestran distintas metodologías que sirvieron para medir la competitividad de las empresas, a través de indicadores e información respectiva de cada una de ellas.

Tabla 6

Metodologías para medir la competitividad

METODOLOGÍAS	AUTORES	INDICADORES	VENTAJAS	DESVENTAJAS
Metodología de Medición del Potencial Exportador de las Organizaciones Empresariales	Según (De La Hoz et al., 2016) mide a través del procesos internos, los clientes y el mercado.	Los indicadores se basan en los índices de productividad en relación con la gestión financiera y en la capacitación de sus empleados y en un manual sobre la calidad del servicio.	Analiza la productividad de sus servicios. Se basa en un manual para la calidad.	Poca información para valorar.
Análisis de modelo de gestión triple hélice como impulsor de la transformación digital en el Valle de Tecmán, Colima, México.	De acuerdo a (Mares Bañuelos et al., 2021) evalúa los procesos de construcción.	Los indicadores son lista y descripción de las áreas, reuniones de miembros del sector social, los conocimientos nuevos generados, y los niveles de éxito como conocimiento y experiencia.	Estudio interno de la empresa.	Inaccesibilidad a empresas.
El capital humano como factor de competitividad en la industria hotelera y turística en Cartagena	Según (Passos Simancas & Arias-Aragones, 2017) evalúa las Dimensiones de la competitividad empresarial.	Los indicadores son los objetivos, políticas, procesos de producción, políticas de venta, administración financiera, seguridad e higiene y políticas de reciclaje.	Cuenta con políticas de reciclajes.	Poco interés por las empresas.
Una propuesta para la determinación de la competitividad en la pyme latinoamericana	De acuerdo a (Saavedra García, 2012) evalúa los factores internos y externos de la competitividad.	Los indicadores son la rentabilidad, productividad y el uso óptimo de los recursos.	Se basa en conseguir la rentabilidad.	Existen resultados a largo plazo.
Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California	Según (Ibarra Cisneros et al., 2017) evalúa las dimensiones de la competitividad empresarial.	Los indicadores son las políticas, análisis del entorno, grupos de trabajo y retroalimentación, clima laboral y políticas de reciclaje.	Se basan en grupos de trabajos. Buen clima laboral.	Desacuerdo de algunos empleados.
Metodologías de diseño para la innovación y su relación con la competitividad	De acuerdo a (Álvarez Barragán & Morales Sierra, 2021b) evalúa las dimensiones	Los indicadores son la cultura de innovación, competitividad, innovación en los productos y procesos.	Cuenta con innovación en los productos.	Poco presupuesto de las empresas.

empresarial	codificadas del instrumento.			
METODOLOGÍAS	AUTORES	INDICADORES	VENTAJAS	DESVENTAJAS
Metodología de Gestión por Competencias Asumiendo la Norma Cubana sobre Gestión de Capital Humano	Según (Cuesta Santos, 2011) evalúa la gestión del desempeño por competencias.	Los indicadores son la identificación de las competencias organizacionales e identificación de las competencias de procesos de trabajo.	Identifica a las competencias.	Poca colaboración por parte de las empresas.
Análisis de los factores de competitividad para la productividad sostenible de las PYMES en Trujillo (Perú)	De acuerdo a (Benites Gutiérrez et al., 2020) evalúa los factores capital humano.	Los indicadores se basan en las capacitaciones, puestos de trabajo, captación y evaluación de desempeño personal.	Evalúan a los empleados.	Falta de interés por las empresas.
Metodología de evaluación del nivel de competitividad de las pymes	Según (Rohvein et al., 2013) evalúa los enfoque dinámico, factores como capital humano y relación con proveedores.	Los indicadores son el control de entrada, inventario, control de costos, medios de promoción, puestos de trabajo, técnicas de reclutamiento y selección.	Existe un control de egresos e ingresos.	Escases de conocimientos financieros en las empresas.
Reflexiones sobre la conceptualización de la competitividad de destinos turísticos	De acuerdo a (González & Mendieta, 2009) evalúa la dirección del destino, factores de atracción y factores de soporte y recursos.	Los indicadores son la localización, seguridad, marketing, organización e información, cultura, lasos de mercado, infraestructura, accesibilidad y recursos facilitadores.	Se preocupa en el aspecto social en referencia a la seguridad.	Poco presupuesto para alcanzar una seguridad óptima.
Innovación y Competitividad Empresarial	Según (Bernasconi Melucci, 2015) evalúa mediante su naturaleza, su aportación o grado de novedad.	Los indicadores son innovaciones comerciales e innovaciones financieras, nuevas fuentes de oferta de materias primas.	Brinda nuevas fuentes de oferta.	Escasos recursos financieros.
Competitividad de empresas turísticas: Un análisis desde el enfoque sistémico	De acuerdo a (Álvarez Barragán & Morales Sierra, 2021) evalúa los recursos e infraestructura, las actividades y la satisfacción del cliente.	Los indicadores se basan en un equipo empresarial creativo y cuenta con el capital suficiente, dispone de información sobre el desempeño, innovación en los servicios que ofrece.	Cuenta con un equipo empresarial creativo.	No se basa en las preferencias del cliente, sino en el capital.
Uso de las prácticas de comercialización de las PYME de la Ciudad de México y su relación con la competitividad	Según (Saavedra García et al., 2020) evalúa la competitividad por tamaño y por sector.	Los indicadores son las prácticas de comercialización.	Analiza la competitividad por sectores.	Solo se basa en la comercialización
Competitividad en las Organizaciones	De acuerdo a (Isela Ramírez et al.,	Los indicadores son la aplicación de	Compra de nuevos equipos	Dificultad de ingresos

	2018) evalúa las características de las empresas sociales.	infraestructura compra de materia prima, maquinaria y equipo, buenos salarios.	para ofrecer un producto de calidad.	económicos.
METODOLOGÍAS	AUTORES	INDICADORES	VENTAJAS	DESVENTAJAS
Propuesta metodológica para la exportación de productos artesanales en Pymes ecuatorianas, caso de estudio	Según (J. M. Ponce et al., 2020) evalúa el estudio del entorno internacional, la inteligencia de mercado y el análisis financiero.	Los indicadores se basan en priorizar estudios en mercados potenciales, en las dimensiones económico, social y comercial, consumo mercado meta, cálculo de utilidades y flujo de caja.	Analiza al mercado y la parte financiera.	Falta de empeño por las empresas.
La competitividad y sus factores determinantes: un análisis sistémico para países en desarrollo	De acuerdo a (Medeiros et al., 2019) evalúa los factores determinantes de la competitividad.	Los indicadores son la infraestructura, macroeconómico, configuración de la industria, regímenes de incentivo y métodos de organización.	Se basa en incentivos.	Falta de capital.
Modelo de evaluación de la gestión y competitividad empresarial	Según (Buitrago Mejía et al., 2019) evalúa los procesos de dirección, operativos y de apoyo.	Los indicadores son el plan estratégico interno, estándares de medición, gestión ambiental, pronóstico de ventas, abastecimiento de la demanda y producción de bienes.	Cuenta con un plan estratégico.	Ingresos económicos insuficientes.
El capital humano como factor estratégico para la competitividad del sector turístico	De acuerdo a (Lillo Bañuls et al., 2007) evalúa al motor de competitividad turística.	Los indicadores son el índice de participación turística, instalaciones sanitarias, emisiones de CO2 y tasas en comercio internacional.	Se basa en la participación turística.	Poco interés por el cuidado ambiental.
Factores e indicadores de competitividad hotelera	Según (Millán García & Gómez Díaz, 2018) evalúa las características de vocación turística y el mercado de cliente.	Los indicadores son la identificar las oportunidades del mercado, las necesidades del cliente y la infraestructura necesaria.	Identifica las oportunidades en el mercado.	Capital insuficiente.
Dimensiones y variables de competitividad para un mejor desempeño empresarial	De acuerdo a (Sarmiento Reyes & Delgado Fernández, 2020) evalúa la competitividad empresarial.	Los indicadores son los proveedores, satisfacción del cliente, productividad, eficiencia energética y apoyo al desarrollo comunitario.	Busca la satisfacción del cliente.	Poco apoyo de las comunidades.
Factores de Competitividad Empresarial en el Sector Comercial	Según (Ramírez Molina, & Ampudia Sjogreen, 2018) evalúa el promedio o media aritmética de los factores de competitividad empresarial.	Los indicadores son la innovación, tecnología, flexibilidad productiva y calidad.	Existe la flexibilidad productiva.	Poco interés de las empresas.

METODOLOGÍAS	AUTORES	INDICADORES	VENTAJAS	DESVENTAJAS
Análisis de competitividad como herramienta para la gerencia global en las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES)	De acuerdo a (Arévalo Hernández & Sosa Márquez, 2015) evalúa el nivel micro, nivel macro y el nivel meso).	Los indicadores son la educación superior, eficiencia mercado bienes y mercado laboral, sofisticación en negocios e innovación.	Eficiencia en el mercado laboral.	Falta de apoyo de las entidades.
Análisis De La Competitividad De Las Pymes Del Sector Turismo, En El Distrito Metropolitano De Quito En El Período 2013-2014	Según (Cadena, 2017) evalúa el marco regulatorio y en el ambiente de negocios e infraestructura.	Los indicadores son los derechos de propiedad, requerimientos de visa, número de días para comenzar un negocio, calidad de la infraestructura y habitaciones de hotel.	Cuenta con calidad de la infraestructura.	Falta de apoyo para comenzar un negocio.
Estudios de Competitividad	De acuerdo a (Olivares Leal et al., 2014) evalúa a los recursos humanos, culturales y naturales.	Los indicadores son la educación, capacitación del personal, apertura del turismo y número de reuniones de asociaciones internacionales.	Capacita a su personal.	Poco interés por las empresas.
Propuesta metodológica para el análisis de competitividad empresarial en la pequeña y mediana agroindustria alimentaria	Según (Girán et al., 2008) evalúa la capacidad administrativa y de operación.	Los indicadores son la planeación estratégica, programa de capacitación y seguros de transporte.	Cuenta con seguros de transporte.	Insuficiente dinero por las empresas.
Cuaderno Técnico N°14 Algunos Ejemplos De Cómo Medir La Competitividad	De acuerdo a (Rojas et al., 2000) evalúa el perfil de competitividad por factores claves de éxito.	Los indicadores se basa mediante la competitividad mayor a cero (>0): la empresa posee un nivel de competitividad superior al del sector. Igual a cero (=0): el nivel es similar. Menor a cero (<0): la empresa posee un nivel inferior al del sector.	Se basa en rangos para medir la competitividad.	Datos no completos para el estudio.
Innovación organizacional como factor de competitividad empresarial en mypes durante el Covid-19	Según (García Monsalve et al., 2021) evalúa el nivel de predominancia de la innovación organizacional en las mypes del sector comercial del distrito de Moyobamba.	Los indicadores son la infraestructura, capital humano, conocimiento y tecnología, creatividad, gestión empresarial, productividad desempeño financiero, factores de éxito, desempeño de la producción y grado de innovación.	Existe una gestión empresarial.	Capital insuficiente para las innovaciones.
Construcción de indicadores para la competitividad. Caso	De acuerdo a (Izquierdo García & Schuster Fonseca,	Los indicadores son la rentabilidad, grado y de liquidez, producto físico	Brindan productos físicos.	Uso excesivo de los recursos.

de empresas dirigidas por mujeres en la región de Xalapa	2008) evalúa los indicadores de eficiencia y de capacidad.	y consumo de energía, gastos en recursos humanos, número de marcas registradas y gasto en equipos de control ambiental.		
Metodología para la evaluación del potencial competitivo en pequeñas y medianas empresas basado en el esquema de capacidades internas	Según (Sepúlveda Ch et al., 2010) evalúa la vigilancia, toma de decisiones, infraestructura, evaluación financiera, satisfacción del cliente y la planeación estratégica.	Los indicadores se enfocan mediante un proceso de búsqueda de información, vigilancia de sus competidores, existencia de una política con la infraestructura, mantenimiento de la planta física y un sistema de planeación que involucra al personal.	Se enfoca en una planeación que involucra al personal.	Poco apoyo por parte de las empresas.
Competitividad empresarial: qué es, importancia, tipos y ejemplos	De acuerdo a (Clavijo, 2020) evalúa los factores de la competitividad empresarial.	Los indicadores son la capacidad directiva, la relación entre calidad y precio, recursos tecnológicos y recursos financieros.	Existe una correlación entre la calidad y precio.	Falta de recursos económicos.

Nota: Autor: Adoptado de Anthony Hoyos. 29 de agosto 2022.

Con respecto a la tabla 6, existen 30 metodologías que miden la competitividad a través de factores, que pueden ser internos o externos, que principalmente se enfocan en la productividad para obtener ganancias económicas, la misma que es capaz de relacionarse con la sociedad, es decir que si una empresa cuenta con un nivel altamente competitivo permite la rentabilidad de los prestadores de servicio y de esa forma se logra que lleguen clientes que permiten la actividad hotelera. Hay que tener en cuenta que las metodologías también se fundamentan en el planteamiento estratégico que sirve para saber cuáles son los objetivos que busca una entidad para ser diferentes a sus competidores. Consiguiendo identificar tanto las oportunidades dentro del mercado como las necesidades que busca un cliente. Por otro lado está presente la metodología BID la misma que se titula como el Mapa de Competitividad del BID que fue seleccionada para el análisis de la variable de la competitividad debido a que se enfoca en evaluar la parte interna de una empresa a través del estudio de 8 áreas que son: el planeamiento estratégico, producción y compras, aseguramiento de la calidad, merchandising, contabilidad y finanzas, talento humano, gestión ambiental y sistema de información, logrando así examinar el rango de desempeño en el que se encuentra una determinada entidad, con el fin de mejorar el nivel de la rentabilidad en una determinada entidad. A continuación se explica de que trata el Mapa de Competitividad BID:

7.6.3. Mapa de Competitividad del BID

Determina el autor (Saavedra García, 2012) que el mapa de competitividad fue desarrollado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y adaptado por la Cámara de Comercio de Medellín y Antioquía, con la finalidad de realizar un diagnóstico empresarial que permitiera conocer las fortalezas y debilidades de las empresas que afecta su productividad, obteniendo como resultado un nivel alto de competitividad en la industria hotelera.

Cuenta con 103 preguntas que están distribuidos en 8 áreas entre ellas están las siguientes: planeamiento estratégico, producción y compras, aseguramiento de calidad, merchandising, contabilidad y finanzas, talento humano, gestión ambiental y sistema de información y 28 subáreas cada ítem tiene una valoración de 0 a 5.

7.6.3.1. Fases del Mapa de Competitividad del BID:

7.6.3.1.1. Diagnóstico estratégico: se analiza si las empresas cuentan con un planeamiento estratégico: una misión, visión, objetivos y estrategias claras para conseguir una rentabilidad.

7.6.3.1.2. Análisis económico financiero: se identifica cual es el conocimiento que tienen los propietarios en base al ámbito económico.

7.6.3.1.3. Diagnósticos funcionales: se analiza cómo se encuentra la parte social y ambiental al momento del funcionamiento de las empresas o instituciones.

7.6.3.1.4. Análisis de la competitividad: se identifica el rango de competitividad en el que se encuentra la empresa a través del análisis de las preguntas realizadas, se puede calificar en muy alta competitividad (100), alta competitividad (80), mediana competitividad (60), baja competitividad (40) y muy baja competitividad (20 a 0), y cuál es la área más afectada dentro de los establecimientos.

7.7. Programa estadístico SPSS

Esta herramienta informática menciona (Rivadeneira Pacheco et al., 2020) que viene integrada por programas y subprogramas interconectados entre sí, se basa en un proceso analítico, iniciando desde la planificación y producción de datos, finalizando hasta su presentación y distribución de los resultados, por lo cual el SPSS es el encargado de analizar los

datos numéricos que se obtiene de un proyecto para posteriormente realizar una prueba estadística que muestre si existe o no una correlación entre dos o más variables.

7.8. Análisis FODA

El análisis FODA señala (Ponce, 2019) que es una herramienta que realiza una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir las oportunidades y amenazas, en resumen sirve para analizar cuál es la situación actual en la que se encuentra una empresa, institución o proyecto, tanto en la parte interna como externa con el fin de lograr mejor los aspectos que están afectando ya sea la producción o a el servicio.

7.8.1. Metodología del FODA

LA metodología del FODA está compuesta por algunas etapas como lo menciona (García López & Cano Flores, 2013) entre ellas están las siguientes:

7.8.1.1. Integración del equipo: consta de un equipo de miembros claves para la planeación y toma de decisiones.

7.8.1.2. Diseño de la agenda de trabajo: la mayoría de los planes establecen objetivos específicos o metas de desempeño medibles para una organización.

7.8.1.3. Sesión de trabajo (lluvia de ideas): se fundamenta en lluvias de ideas que dicen los miembros de la investigación.

7.8.1.4. Selección y análisis de problemas: buscar soluciones a los problemas que se encuentren en la investigación a través del equipo de trabajo.

7.8.1.5. Ordenamiento de los problemas: seleccionar 10 propuestas, posterior a eso a las 10 debilidades se les asignará un orden calificativo con el número 10 al más importante y 1 al menos importante.

7.8.1.6. Evaluación a los problemas: se efectuará la suma correspondiente a cada elemento considerando los valores asignados.

7.8.1.7. Selección de los problemas: se ordena las propuestas de mayor a menor dependiendo del valor obtenido.

7.8.1.8. Análisis comparativo del FODA: cada propuesta es estudiada, conociendo cuales son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

7.8.1.9. Alternativas estratégicas: se presenta las alternativas estratégicas para solventar los problemas, aprovechando las fortalezas y minimizando las amenazas.

7.8.1.9.1. Plan de operación: elaboración de planes estratégicos para tener en claro sus objetivos, metas y actividades.

8. VALIDACIÓN DE LAS PREGUNTAS CIENTÍFICAS O HIPÓTESIS

HO:

- **¿Existe correlación entre la sostenibilidad y competitividad de las empresas turísticas de alojamiento?**

No existe correlación entre la sostenibilidad y competitividad de las empresas de hospedaje del cantón Salcedo, ya que los prestadores de servicio se enfocan más en el ámbito económico, es decir les importa obtener ganancias económicas que proteger los recursos naturales y ser un establecimiento sostenibilidad.

8.1. Preguntas científicas

Objetivo 1

- **¿Cuál es el índice de sostenibilidad turística que tienen las empresas turísticas de hospedaje del cantón Salcedo?**

El índice de sostenibilidad varía en una escala del 0 al 10, obteniendo un equilibrio de dos empresas en una escala 2 equivalentes al 15%, una empresa en escala de 1 equivalente al 9% y una empresa en escala de 0,4 equivalente al 4,43% debido a que en el cantón Salcedo las personas buscan más beneficios económicos que sociales o ambientales. Es por ello que al analizar las evidencias y verificar su cumplimiento ambiental tienen un índice sostenible muy bajo.

Objetivo 2

- **¿Cuál es el índice de competitividad turística que tienen las empresas turísticas de hospedaje del cantón Salcedo?**

El índice competitivo varía en una escala mucho mayor en comparación con la sostenibilidad de las empresas turísticas de hospedaje del cantón Salcedo mediante la función del Mapa de Competitividad del BID, encontrándose un hospedaje en una escala de 20%, en un nivel de 1, dos hoteles en una escala de 21% en un nivel de 2 y un establecimiento en una escala de 41% en un nivel de 3, se presentan problemas generales que afectan a este aspecto como el mal manejo administrativo de las empresas.

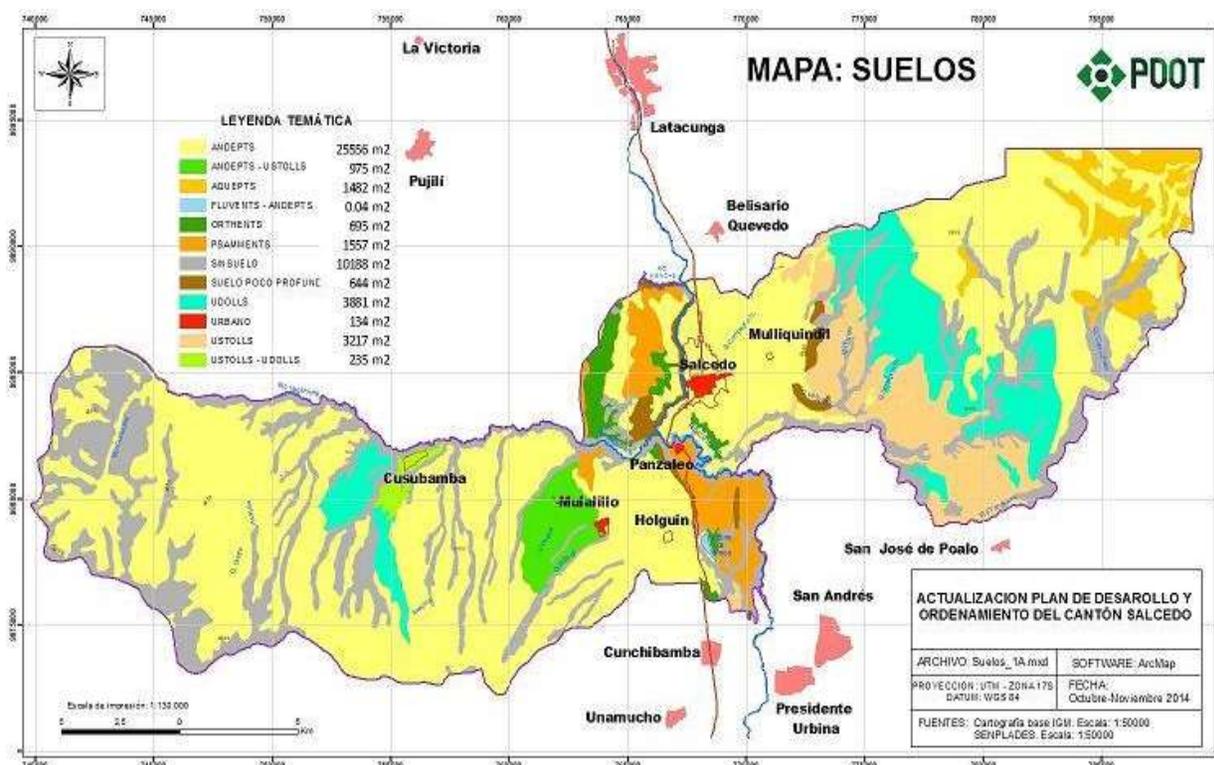
9. METODOLOGÍA

Para desarrollar el presente proyecto con respecto a la sostenibilidad y competitividad hotelera se puso en práctica un proceso de investigación metodológico, apoyado de un estudio bibliográfico del cantón Salcedo y un análisis situacional. También se describe la información preliminar del lugar. Posteriormente las metodologías fueron diseñadas para tener un alcance relacional entre la competitividad y sostenibilidad. Para ello se realizaron distintas actividades a lo largo del proyecto, verificando los rangos de competitividad y sostenibilidad, además de un diseño FODA, para contrastar los problemas encontrados y solventarlos a través de estrategias de mejora en la actividad de hospedaje turístico. A continuación, se evidencia el paso a paso del uso de la metodología:

9.1. Descripción del área de estudio

Figura 1

Mapa del cantón Salcedo



Nota: Autor: PDOT cantón Salcedo 2016

El cantón Salcedo está localizado al sur oriente de la provincia Cotopaxi, tiene la forma más o menos rectangular que se extiende desde la cima de la Cordillera Central hasta la cima de la Cordillera Occidental de los Andes. Cabecera Cantonal: San Miguel de Salcedo tiene una superficie de 255 km², cuenta con una población de 58.216 habitantes, con un total de 30.336 mujeres y 27.880 hombres. (PDOT, 2016)

Sus límites son al norte con el cantón Pujilí y Latacunga, al sur con el cantón Ambato y Píllaro, al este con la Cordillera Central de los Andes (Provincia de Napo), y finalmente al Oeste con el cantón Pujilí con su parroquia de Angamarca. (PDOT, 2016)

El cantón Salcedo fue creado el 19 de septiembre de 1919 en la administración del Dr. Alfredo Baquerizo Moreno. Con las parroquias de San Miguel, Cusubamba, Mulalillo y Panzaleo, pero para ayudar a la administración, se crea la parroquia Antonio José Holguín y Mulliquindil. El nombre de Salcedo se originó por el sacerdote y orador Manuel Antonio Salcedo. Se encuentra a una altitud de 2.683 m.s.n.m. Su rango de temperatura va desde los 8°C hasta los 20°C, en una media anual de 16°C. (PDOT, 2016)

Parroquias urbanas:

San Miguel

Parroquias rurales:

Cusubamba

Mulalillo

Panzaleo

Antonio José Holguín

Mulliquindil

La principal fuente de ingresos económicos de los pobladores del cantón Salcedo, es el comercio, la actividad agrícola y ganadería, con sus principales productos: patatas, maíz, cebolla, arvejas, habas, brócoli, flores, la producción de leche y sus derivados. Se realizan dos ferias comerciales a la semana, los días jueves y domingo en donde se compran y venden artículos manufacturados, electrodomésticos y alimentos. (PDOT, 2016)

Dentro de las comunidades pertenecientes al cantón existen varias personas que siguen manteniendo sus costumbres y tradiciones como: gastronomía, conocimientos artesanales, idioma, vestimenta, sin embargo por falta de apoyo e incentivos de las autoridades e instituciones encargadas de velar la riqueza cultural y de la misma población que no se valora se está perdiendo.

El cantón tiene gran cantidad de zonas naturales, sitios históricos, fiestas, artesanías, infraestructura hotelera, de recreación y monumentales haciendas que esconden en sus muros los secretos del paso del tiempo. Entre los lugares más visitados están la Laguna de Los Anteojos, Laguna de Yambo, Laguna de Salcocha, el Balneario de Nagsiche, las Aguas Termales de Aluchan, y varias hosterías. Además que se caracteriza por su exquisita gastronomía como: el hornado, togro, fritada y los helados de salcedo de diferentes sabores.(PDOT, 2016)

Dentro del cantón Salcedo existe 7 empresas turísticas de hospedaje, 4 hosterías, 1 hotel, 1 hostel y 1 campamento turístico, los mismos que se encuentran en el catastro turístico nacional, de los cuales 6 establecimientos se encuentran en la parroquia San Miguel, y 1 en la parroquia Panzaleo, la misma que se caracteriza por ser la más antigua del territorio. (MINTUR, 2022)

9.2. Protocolo de investigación

El proyecto de investigación fue enfocado en la investigación cuantitativa, de tipo transversal dado que las variables de investigación se midieron una sola vez, con un alcance relacional. El trabajo fue realizado en base a dos metodologías de estudio: la Metodología InnovaRSE para la sostenibilidad y el Mapa de Competitividad del BID para la competitividad, utilizando el método deductivo para inferir y concluir en los indicadores de los mismos, para finalmente comprobar la hipótesis establecida.

9.2.1. Población de estudio

El presente proyecto de investigación tuvo una población de estudio de 7 establecimientos hoteleros categorizados legalmente dentro del cantón Salcedo, de los cuales solo se pudo analizar a 4, al ser una población de estudio muy pequeña, no existe la necesidad de calcular una técnica de muestreo para obtener la muestra de estudio, debido que se conoce la población y esta es menor a 30.

En la tabla 7 se puede observar que existen 7 empresas turísticas de hospedaje, las mismas que se encuentran registradas dentro del área de estudio:

Tabla 7

Catastro de establecimientos de alojamiento turístico del cantón Salcedo

Ruc	Nombre del propietario	Nombre comercial	Actividad	Clasificación	Categoría	Teléfono
050058334 9001	Mario Jiménez	Hotel La Casona	Alojamiento	Hotel	2 estrellas	0998530260
050083117 7001	Pamela Guerra	Hostería El Surillal	Alojamiento	Hostería	3 estrellas	032726322
050105943 0001	Luis Villacis	Hostería Imperio Real	Alojamiento	Hostería	3 estrellas	0992715086
050144511 8001	Isabel Fonseca	Hostería los Molinos de Yanayacu	Alojamiento	Hostería	3 estrellas	0998227942
050252032 3001	No se pudo obtener ese dato	Jarfi	Alojamiento	Hotel	2 estrellas	032727140
059176009 2001	Diego Medina	Hostería Rumipamba de Las Rosas	Alojamiento	Hostería	4 estrellas	032726128
180358197 2001	Juan Lascano	Hawkay Yambo	Alojamiento	Campamento turístico	Categoría única.	0962303595

Nota: Autor: Catastro Turístico Nacional (2022)

9.2.2. Instrumentos de recolección de datos

9.2.2.1. Metodología InnovaRSE para evaluar la sostenibilidad

Para el objetivo 1 se utilizó la metodología InnovaRSE a través de un cuestionario que se conformó por 30 ítems, 10 preguntas para la dimensión económica, 10 preguntas para la dimensión ambiental y 10 preguntas para la dimensión social, en donde se encuestó a los propietarios o gerentes de las empresas turísticas. La calificación fue dada en una escala de 1 a 10, esto para definir cuál es el nivel de sostenibilidad de la empresa en base a su ponderación.

Para los resultados finales se sumó el valor de cada dimensión obtenida en cada ítem, luego se sumó todas las dimensiones y se las dividió para tres, que dio como resultado el promedio general de la variable de la sostenibilidad.

Tabla 8

Tabla para calcular el valor total ponderado de cada ítem.

RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO. VALORACIÓN GLOBAL

<i>Nombre de la empresa:</i>											
Enunciado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Media
Dimensión Económica											
Dimensión Ambiental											
Dimensión Social											

Nota: Autor: Navarra (2020)

Luego se realizó un estudio para observar en que escala estaba cada empresa turística en donde se verificó la valoración de cada una de ellas que en este caso de 3 o inferior fueron áreas de mejora, de 4 a 6 fueron los procesos de mejora y de 7 a 10 fueron buenas prácticas. También se identificó el rango en el que se encontraban.

Tabla 9

Tabla de rangos de la escala de la variable de sostenibilidad

VALORACIÓN DE LA ESCALA (1 A 10)

Áreas de Mejora	De 3 o inferior
Procesos de Mejora	De 4 a 6
Buenas Prácticas	De 7 o superior

Nota: adaptado a la Metodología InnovaRSE (2020)

Finalmente se analizó el rango de la sostenibilidad de cada establecimiento, en el cual la valoración va del 0 al 10 y en porcentajes del 0% al 100%, en donde Muy Baja Sostenibilidad va de 0 a 2 que equivale el 0% al 20%, con respecto a la Baja Sostenibilidad va de 2,1 a 4 que equivale el 21% al 40 %, la Mediana Sostenibilidad va de 4,1 a 6 que equivale el 41% al 60 %, mientras que en la Alta Sostenibilidad va de 6,1 a 8 que equivale el 61% al 80% y por último Muy Alta Sostenibilidad va de 8,1 a 10 que equivale el 81% al 100%.

Tabla 10

Rangos de la sostenibilidad

Rangos que determinan la Sostenibilidad

Grado de Sostenibilidad	Número Entero	Porcentaje
Muy Baja Sostenibilidad	De 1 a 2	Del 1% a 20%
Baja Sostenibilidad	De 2,1 a 4	Del 21% a 40%
Mediana Sostenibilidad	De 4,1 a 6	Del 41% a 60%
Alta Sostenibilidad	De 6,1 a 8	Del 61% a 80%
Muy Alta Sostenibilidad	De 8,1 a 10	Del 81% a 100%

Nota: adaptado a la Metodología InnovaRSE (2020)

9.2.2.2. Mapa de Competitividad del BID para medir la competitividad

Para la realización del objetivo 2 se utilizó la metodología del Mapa de Competitividad del BID mediante un cuestionario, en el cual se usaron 103 preguntas, que se dividieron en 8 áreas: planeación estratégica, aseguramiento de calidad, cadena de valor, merchandising, contabilidad y finanzas, talento humano, gestión ambiental y sistemas de información, en donde se encuestó a los propietarios o gerentes de las empresas turísticas. La calificación fue dada en

un rango de 1 a 5, esto para definir cuál es el nivel de competitividad de la empresa en base a su ponderación.

Tabla 11

Áreas y sub áreas de la competitividad.

ÁREAS	SUB ÁREAS
Planeación estratégica	Proceso de planeación estratégica Implementación de la estrategia
Producción y compras	Planeación y proceso de producción Capacidad del proceso Mantenimiento Investigación y desarrollo Aprovisionamiento Manejo de inventarios Ubicación e infraestructura
Aseguramiento de calidad	Aspectos generales de la calidad Sistemas de calidad
Comercialización	Mercado nacional: mercadeo y ventas Mercado nacional: servicios Mercado nacional: distribución
Contabilidad y finanzas	Monitoreo de costos y contabilidad Administración financiera Normas legales y tributarias
Recursos humanos	Aspectos generales Capacitación y promoción del personal Cultura organizacional Salud y seguridad industrial
Gestión ambiental	Política ambiental de la empresa Estrategia para proteger el medioambiente Concientización y capacitación del personal en temas ambientales. Administración del desperdicio.
Sistemas de información	Planeación del sistema Entradas Procesos Salidas

Nota: Autor: Saavedra García (2012)

Tabla 12

Calificaciones de las preguntas del cuestionario de competitividad

La calificación 0 indica que (no existe)

La calificación 1 indica que existe; (sin presentar las evidencias)

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)

Nota: Autor Saavedra García (2012)

Para los resultados finales se multiplicó la nota inicial con la ponderación, en donde dio como resultado a la nota ponderada de cada área de los establecimientos, luego se sumó las notas ponderadas de las 8 áreas y finalmente se dividió para 8. Se obtuvo un dato que verifica en que rango de competitividad se encuentra la empresa.

Tabla 13

Tabla de ponderación y calificación final

	ÁREA	NOTA INICIAL	PREGUNTAS	PONDERACIÓN	NOTA PONDERADA
1	Planeación estratégica				
2	Aseguramiento de calidad				
3	Cadena de valor				
4	Merchandising				
5	Contabilidad y finanzas				
6	Talento humano				
7	Gestión ambiental				
8	Sistemas de información				

Nota: Autor Saavedra García (2012)

Finalmente se identificó en que rango de la competitividad se ubicaban los hospedajes, la valoración va del 0 al 5 y en porcentajes del 0% al 100%, en donde Muy Baja Competitividad va de 0 a 1 que equivale el 0% al 20%, con respecto a la Baja Competitividad va desde el 2 que equivale el 21% al 40 %, la Mediana Competitividad va desde el 3 que equivale el 41% al 60 %, mientras que en la Alta Competitividad va desde el 4 que equivale el 61% al 80% y por último Muy Alta Competitividad va desde el 5 que equivale el 81% al 100%.

Tabla 14

Rangos de competitividad

Rangos que determinan el mapa de Competitividad del BID

Grado de Competitividad	Número Entero	Porcentaje
Muy Baja Competitividad	0 a 1	Del 0% a 20%
Baja Competitividad	2	Del 21% a 40%

Mediana Competitividad	3	Del 41% a 60%
Alta Competitividad	4	Del 61% a 80%
Muy Alta Competitividad	5	Del 81% a 100%

Nota: adaptado a la Metodología de Mapa del BID (2012)

9.3. Proceso de aplicación

9.3.1. Investigación de campo

Para el acercamiento a las empresas hoteleras y cumplimiento con el primer y segundo objetivo se diseñó un cronograma de salidas de campo, en donde se evidenció la fecha, hora, ubicación, el nombre del establecimiento, dueño o gerente y observaciones en donde se indica si la encuesta fue aprobada o no. Consecuentemente de las metodologías de aplicación a las empresas hoteleras del cantón Salcedo, se creó un mapeo del recorrido para la aplicación de las encuestas, dicho recorrido tuvo una duración de cuatro salidas de campo, en donde se logró entrevistar a 4 establecimientos de los 7 registrados en el catastro, ya que algunos dueños de los establecimientos hoteleros no desearon que les realicé la encuesta por varios motivos personales.

Tabla 15

Cronograma de salida de campo

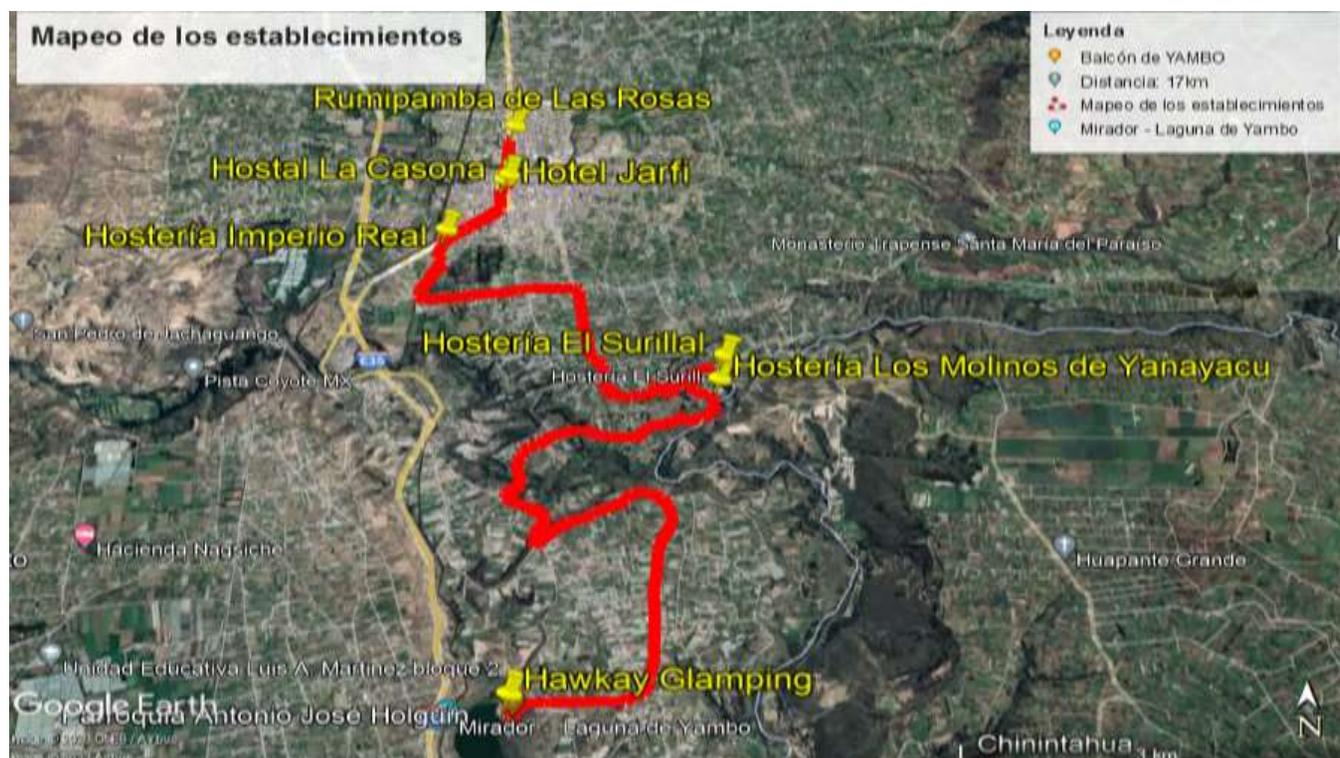
FECHA	HORA	UBICACIÓN	ALOJAMIENTO	DUEÑO O GERENTE	OBSERVACIONES
25/11/2022	09:00 pm	San Miguel	Hotel Jarfi	-	Hubo un acercamiento para pedir los nombres del dueño o gerente para realizar la solicitud y la recepcionista mencionó que su jefe no colaboraría con la encuesta. No aprobada.
08/12/2022	10:00 am	San Miguel	Hotel La Casona	Mario Jiménez	Aprobada sin ninguna novedad.
08/12/2022	12:00 pm	San Miguel	Hostería El Surillal	Pamela Guerra	Hubo dos acercamientos en donde uno fue para pedir los nombres para realizar la solicitud y el otro cuando se dejó la solicitud pero finalmente no hubo ninguna aprobación para realizar la encuesta. No

					aprobada.
08/12/2022	12:30 pm	San Miguel	Hostería Los Molinos de Yanayacu	Isabel Fonseca	Aprobada sin ninguna novedad.
08/12/2022	14:30 pm	San Miguel	Hostería Imperio Real	Luis Villacis	Aprobada sin ninguna novedad.
08/12/2022	16:30 pm	San Miguel	Hostería Rumipamba De Las Rosas	Diego Medina	Hubo dos acercamientos en donde uno fue para pedir los nombres para realizar la solicitud y el otro cuando se dejó la solicitud pero finalmente no hubo ninguna aprobación para realizar la encuesta, ya que las recepciones mencionaron que el jefe nunca ha realizado encuestas. No aprobada.
09/12/2022	10:00 am	Panzaleo	Hawkay Glamping	Juan Lascano	Aprobada sin ninguna novedad.

Nota: cronograma de las empresas turísticas

Figura 2

Mapeo de los establecimientos



Nota: Mapeo de los hospedajes de Salcedo

9.3.2. Sistematización de datos

De los 7 establecimientos registrados en el catastro turístico de establecimientos a nivel nacional 4 empresas turísticas brindaron información para llevar a cabo las encuestas. Para recopilar información se encuestó a los propietarios o gerentes de los alojamientos del cantón Salcedo en base a la metodología InnoVaRSE y en la metodología del mapa de competitividad BID, en donde existieron algunos inconvenientes para ponerlo en práctica uno de ellos fue que no todas las personas desean colaborar por distintos motivos como: falta tiempo, desconfianza, poco interés, por lo cual solamente a 4 hospedaje se realizó la encuesta.

Como procedimiento se enlistó los resultados en el programa Excel, con dos matrices de cada variable, mostrando los resultados por ítem, esto permitió observar los problemas que existen de manera externa e interna, para posteriormente trabajar con la matriz FODA.

9.3.3. Cuadros estadísticos descriptivos

Se realizaron cuadros estadísticos por cada dimensión en la variable sostenibilidad en donde se ratifica los resultados generales de cada empresa, y finalmente en la variable competitividad se describen los resultados totales de cada empresa por área.

9.3.4. Prueba estadística de correlación de Spearman

En base a los resultados obtenidos por los indicadores tanto de la sostenibilidad y competitividad, se aplicó una prueba estadística de correlación de Spearman con la utilización del software SPSS, en el cual se verificó si existía una relación o trabajan por separado, que fue verificada a través del nivel de significancia en donde si es mayor a 0,05 ($> 0,05$) significa que no tienen relación y si menor a 0,05 ($< 0,05$) que si tienen relación y se identificó también el grado de correlación que tienen las variables como se pueden observar en la siguiente tabla:

Tabla 16

Grado de correlación

GRADO DE COEFICIENTE DE CORRELACIÓN	
0,00 – 0,19	Muy baja correlación
0,20 – 0,39	Baja correlación
0,40 – 0,59	Moderada correlación

0,60 – 0,79	Alta correlación
0,80 – 1	Muy alta correlación

Nota: Coeficiente de correlación

9.4. Matriz FODA

Para el tercer objetivo se hizo un análisis FODA a través de la información recopilada de las encuestas, para eso primero se utilizó la matriz PESTEC que sirvió para la evaluación de los factores externos en donde se encuentra: el factor político, factor económico, factor social, factor tecnológico, factor ecológico-ambiental y factor competitivo, por otro lado para valorar los factores internos se fundamentó en la matriz MEI-EMP entre los cuales están los siguientes: planeamiento estratégico, cadena de valor, aseguramiento de calidad, merchandising, contabilidad y finanzas, talento humano, gestión ambiental y sistemas de información, se valoró mediante el impacto que tenían, ya sea alto, medio o bajo. Consecutivamente se basó en la matriz FODA en donde se coloca a todos los impactos altos y medios.

9.4.1. Matriz MEFE

Luego se utilizó la matriz MEFE para analizar las partes externas (oportunidades y amenazas) y la matriz MEFI con la finalidad de evaluar los fragmentos internos (fortalezas y debilidades), para lograr implementar estrategias de mejora en los establecimientos, consiguiendo desarrollar un buen desempeño en base a la competitividad y sostenibilidad en sus entornos.

Para la valoración de la matriz MEFE se fundamentó en 4 parámetros: el peso en cual debe salir 1 como resultado entre las oportunidades y amenazas, otro es el peso porcentual que corresponde al 100% en este caso 50% para las oportunidades y 50% para las amenazas, en cambio en el valor existe una calificación del 1 al 4 en donde el 1 equivale al 0,01, el 2 al 0,02, el 3 al 0,03 y el 4 al 0,04 finalmente en la ponderación se multiplica el peso por el valor.

9.4.2. Matriz MEFI

En la valoración de la matriz MEFI se fundamentó en 4 parámetros: en el peso que debe dar como resultado 1 entre fortalezas y debilidades, también existe el peso porcentual que se basa en el 100% siendo así 60% para las fortalezas y 40% para las debilidades, en cuanto a el valor existe una calificación de 3 y 4 en las fortalezas mientras que en las debilidades de 1 y 2 en

donde de 3 a 1 pertenece al 0,01 hasta el 0,02, en cambio el 4 y 2 equivale al 0,03 al 0,05, posteriormente para la ponderación se multiplica el peso por el valor.

9.4.3. FODA cruzado

Después se ejecutó la matriz estratégico de FODA en donde se realizó los diferentes cruces como: fortalezas con oportunidades (FO), debilidades con oportunidades (DO), fortalezas con amenazas (FA) y debilidades con amenazas (DA), de esa manera se obtuvo las estrategias para los establecimientos.

9.4.4. FODA de análisis estratégico

Por otro lado se empleó la matriz FO, DO, DA, y FA en el cual se efectuó el análisis estratégico de cada propuesta, en este caso se midió el impacto alto, medio y bajo para verificar cual es la que necesita ser cumplida de inmediato en las empresas turísticas.

9.4.5. Resumen de estrategias

Finalmente se aplicó la matriz de resumen de estrategias en el que se puso las propuestas que tienen que realizarse de forma urgente dentro de los establecimientos, con el fin de mejorar sus servicios.

Las estrategias se crearon para que el dueño o gerente PYME en el caso de efectuarlas y poner en marcha pueda tener un grado de conocimiento de cuáles son sus fallas internas que se presentan en su empresa y utilizarlas con fines beneficiarios, mejorando la actividad turística, llegando a tener un alcance social, ambiental y en un futuro incluso hasta el económico.

10. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Se interpretó los datos a través de un análisis de cada una de las empresas turísticas, los resultados están descritos en base a las respuestas de los ítems de cada metodología, se aprecia con exactitud los promedios de ambas variables, de cada dimensión en el caso de la sostenibilidad y de cada área en la competitividad. Se evidencia una notable diferencia de promedios entre las variables, que a continuación se describieron. Cabe recalcar que para el estudio se tomó en cuenta a 4 establecimientos.

10.1. Objetivo 1: Evaluar la sostenibilidad de las empresas turísticas de hospedaje del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi.

Los resultados del primer objetivo estuvieron representados en base a la utilización de la Metodología InnoVaRSE a través de las siguientes tablas y figuras en las que se encontró las valoraciones respectivas de las dimensiones que en este caso fueron la dimensión económica,

social y ambiental, en donde se identificó las ponderaciones de cada establecimiento del cantón Salcedo y se analizó en que rango de sostenibilidad se localizaban.

10.1.1. Resultados de la Sostenibilidad

- **Hostería Los Molinos de Yanayacu**

Tabla 17

Resultados de la encuesta de sostenibilidad de la Hostería Los Molinos de Yanayacu

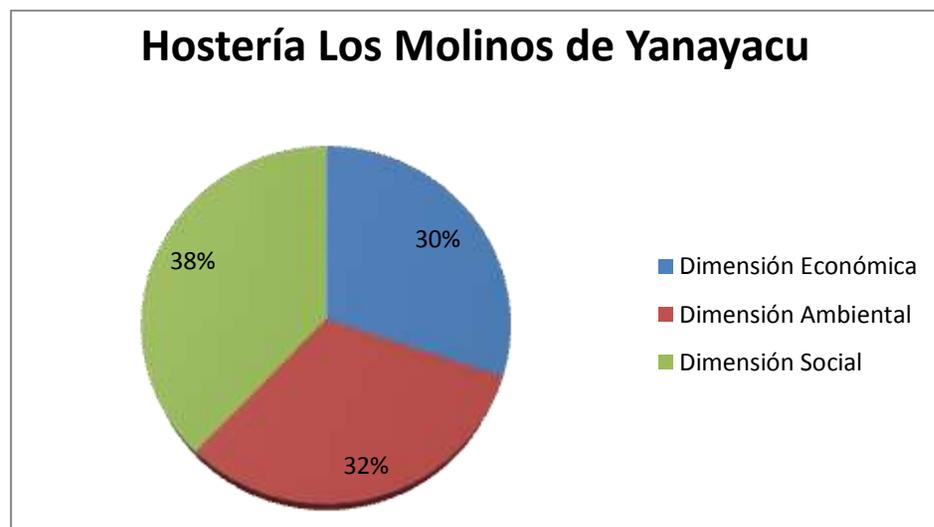
Pregunta	HOSTERÍA LOS MOLINOS DE YANAYACU										Valor		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Media	Final	Escala
Dimensión Económica	18	14	18	15	18	1	1	18	18	15	13,6		
Dimensión Ambiental	18	18	18	18	18	18	1	1	18	16	14,4		
Dimensión Social	16	18	18	18	18	16	16	18	15	18	17,1		
TOTAL											45,1	15,0	2

Nota: adaptado a la Metodología InnovaRSE (2020)

Con base a la tabla 17 se puede evidenciar que en la Dimensión Económica se obtuvo un resultado de 13,6 mientras que en la Dimensión Ambiental un resultado de 14,4 y en la Dimensión Social un resultado de 17,1 obteniendo así una media de 45,1 para lo cual se dividió para el número de dimensiones (45,1/3), de esa manera se consiguió el resultado final que en este caso fue 15% para posteriormente buscar en que valoración se encontraba que en este caso se ubicó en el 2, es decir que la Hostería Los Molinos de Yanayacu se localizó en una escala de Áreas de Mejora debido a que alcanzó una valoración de 2, por lo cual este establecimiento se situó en un rango de Muy Baja Sostenibilidad. Por otro lado el valor 2 fue llevado al programa estadístico SPSS para verificar si existe correlación entre las dos variables de estudio, que en este caso fueron la Sostenibilidad y Competitividad.

Figura 3

Las 3 dimensiones de la sostenibilidad en la Hostería Los Molinos de Yanayacu



Mediante la figura 3 se puede observar los diferentes porcentajes que se identificó, en la Dimensión Económica se obtuvo un porcentaje de 30% que equivale a 13,6 que se logró conseguir a través del promedio de las respuestas, mientras que en la Dimensión Ambiental se obtuvo un porcentaje de 32% que equivale a 14,4 y en la Dimensión Social se obtuvo un porcentaje de 38% que equivale a 17,1, dando como resultado que la dimensión más afectada en la Hostería los Molinos de Yanayacu fue la Dimensión Económica.

- **Hostería Imperio Real**

Tabla 18

Resultados de la encuesta de sostenibilidad de la Hostería Imperio Real

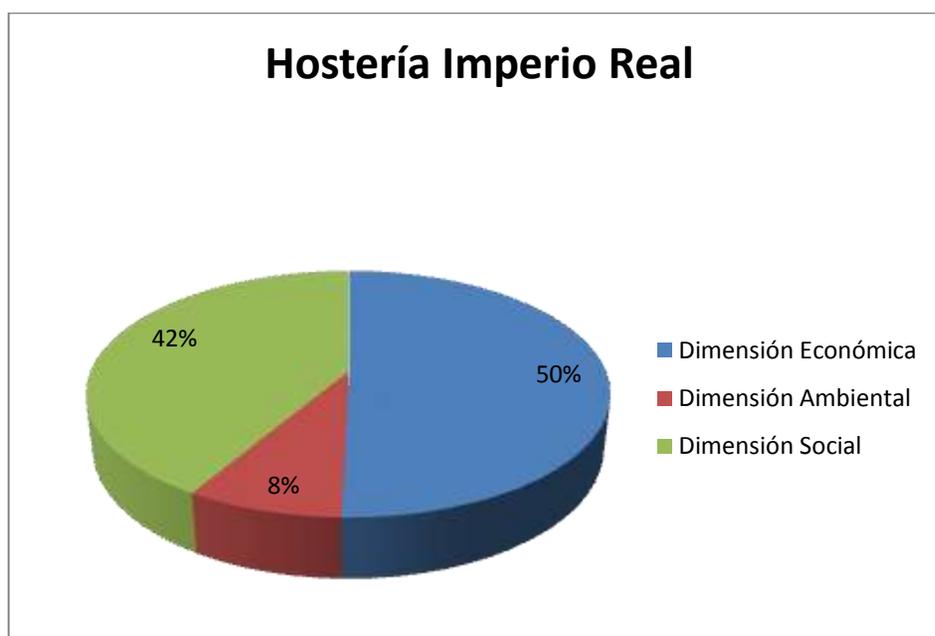
Pregunta	HOSTERÍA IMPERIO REAL										Valor	Escala	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Final		
Dimensión Económica	14	13	13	14	14	14	13	14	13	14	13,6		
Dimensión Ambiental	1	1	1	13	1	1	1	1	1	1	2,2		
Dimensión Social	14	14	1	14	14	13	14	13	14	1	11,2		
TOTAL											27	9,0	1

Nota: adaptado a la Metodología InnovaRSE (2020)

Con base a la tabla 18 se puede evidenciar que en la Dimensión Económica se obtuvo un resultado de 13,6 mientras que en la Dimensión Ambiental un resultado de 2,2 y en la Dimensión Social un resultado de 11,2 obteniendo así una media de 27 para lo cual se dividió para el número de dimensiones ($27/3$), de esa manera se consiguió el resultado final que en este caso fue 9% para posteriormente buscar en que valoración se encontraba que en este caso se ubicó en el 1, es decir que la Hostería Imperio Real se localizó en una escala de Áreas de Mejora debido a que alcanzó una valoración de 1, por lo cual este establecimiento se situó en un rango de Muy Baja Sostenibilidad. Por otro lado el valor 1 fue llevado al programa estadístico SPSS para verificar si existe correlación entre las dos variables de estudio, que en este caso fueron la Sostenibilidad y Competitividad.

Figura 4

Las 3 dimensiones de la sostenibilidad en la Hostería Imperio Real



Mediante la figura 4 se puede observar los diferentes porcentajes que se identificó, en la Dimensión Económica se obtuvo un porcentaje de 50% que equivale a 13,6 que se logró conseguir a través del promedio de las respuestas, mientras que en la Dimensión Ambiental se obtuvo un porcentaje de 8% que equivale a 2,2 y en la Dimensión Social se obtuvo un porcentaje de 42% que equivale a 11,2, dando como resultado que la dimensión más afectada en la Hostería Imperio Real fue la Dimensión Ambiental.

- **Hotel La Casona**

Tabla 19

Resultados de la encuesta de sostenibilidad del Hotel La Casona

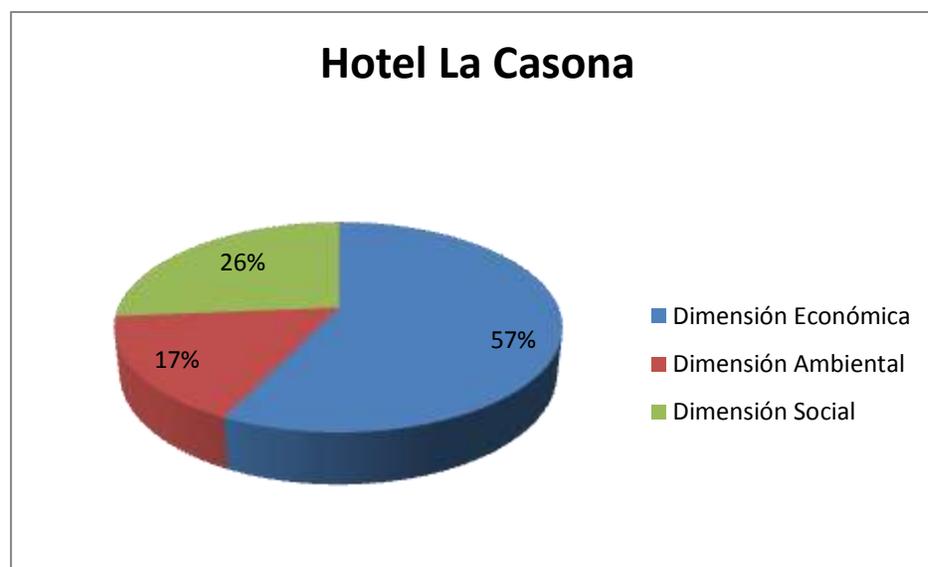
Pregunta	HOTEL LA CASONA										Valor		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Media	Final	Escala
Dimensión Económica	19	13	13	13	13	1	1	1	1	1	7,6		
Dimensión Ambiental	1	1	1	13	1	1	1	1	1	1	2,2		
Dimensión Social	1	1	1	14	1	1	13	1	1	1	3,5		
TOTAL											13,3	4,43	0,4

Nota: adaptado a la Metodología InnovaRSE (2020)

Con base a la tabla 19 se puede evidenciar que en la Dimensión Económica se obtuvo un resultado de 7,6 mientras que en la Dimensión Ambiental un resultado de 2,2 y en la Dimensión Social un resultado de 3,5 obteniendo así una media de 13,3 para lo cual se dividió para el número de dimensiones (13,3/3), de esa manera se consiguió el resultado final que en este caso fue 4,43% para posteriormente buscar en que valoración se encontraba que en este caso se ubicó en el 0,4, es decir que la Hotel La Casona se localizó en una escala de Áreas de Mejora debido a que alcanzó una valoración de 0,4, por lo cual este establecimiento se situó en un rango de Muy Baja Sostenibilidad. Por otro lado el valor 0,4 fue llevado al programa estadístico SPSS para verificar si existe correlación entre las dos variables de estudio, que en este caso fueron la Sostenibilidad y Competitividad.

Figura 5

Las 3 dimensiones de la sostenibilidad en el Hotel La Casona



Mediante la figura 5 se puede observar los diferentes porcentajes que se identificó, en la Dimensión Económica se obtuvo un porcentaje de 57% que equivale a 7,6 que se logró conseguir a través del promedio de las respuestas, mientras que en la Dimensión Ambiental se obtuvo un porcentaje de 17% que equivale a 2,2 y en la Dimensión Social se obtuvo un porcentaje de 26% que equivale a 3,5, dando como resultado que la dimensión más afectada en el Hotel La Casona fue la Dimensión Ambiental.

- **Hawkay Glamping**

Tabla 20

Resultados de la encuesta de sostenibilidad del Hawkay Glamping

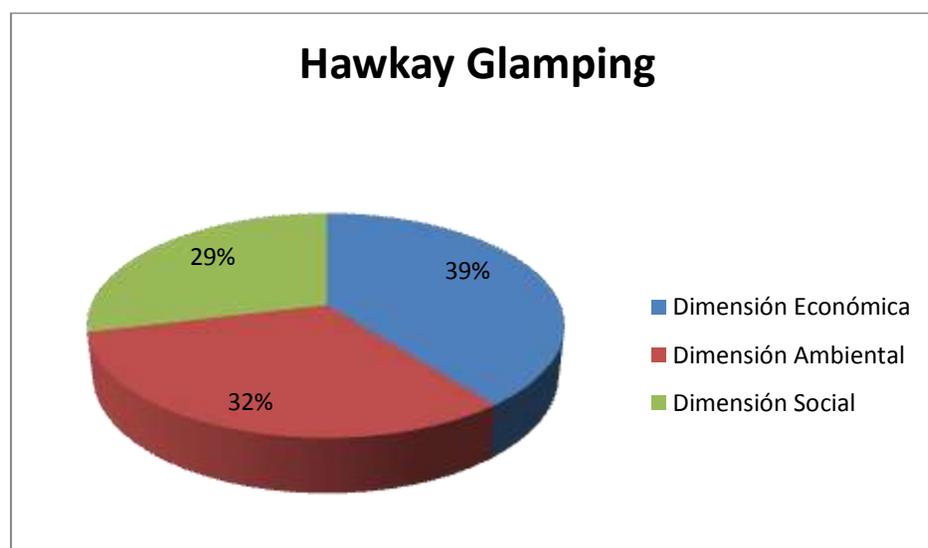
Pregunta	HAWKAY GLAMPING										Valor	Escala	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Final		
Dimensión Económica	18	18	18	17	18	18	18	17	18	18	17,8		
Dimensión Ambiental	17	18	17	17	18	18	1	1	18	18	14,3		
Dimensión Social	16	16	15	16	1	16	17	16	16	1	13		
TOTAL											45,1	15	2

Nota: adaptado a la Metodología InnovaRSE (2020)

Con base a la tabla 20 se puede evidenciar que en la Dimensión Económica se obtuvo un resultado de 17,8 mientras que en la Dimensión Ambiental un resultado de 14,3 y en la Dimensión Social un resultado de 13 obteniendo así una media de 45,1 para lo cual se dividió para el número de dimensiones (45,1/3), de esa manera se consiguió el resultado final que en este caso es 15% para posteriormente buscar en que valoración se encontraba que en este caso se ubicó en el 2 es decir que el Hawkay Glamping se localizó en una escala de Áreas de Mejora debido a que alcanzó una valoración de 2, por lo cual este establecimiento se situó en un rango de Muy Baja Sostenibilidad. Por otro lado el valor 2 fue llevado al programa estadístico SPSS para verificar si existe correlación entre las dos variables de estudio, que en este caso fueron la Sostenibilidad y Competitividad.

Figura 6

Las 3 dimensiones de la sostenibilidad en el Hawkay Glamping



Mediante la figura 6, se puede observar los diferentes porcentajes que se identificó, en la Dimensión Económica se obtuvo un porcentaje de 39% que equivale a 17,8 que se logró conseguir a través del promedio de las respuestas, mientras que en la Dimensión Ambiental se obtuvo un porcentaje de 32% que equivale a 14,3 y en la Dimensión Social se obtuvo un porcentaje de 29% que equivale a 13 dando como resultado que la dimensión más afectada en el Hawkay Glamping fue la Dimensión Social.

10.2. Objetivo 2: Medir la competitividad de las empresas turísticas de hospedaje del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi.

Los resultados del segundo objetivo estuvieron representados en base a la Metodología del Mapa de Competitividad del BID mediante las siguientes tablas y figuras en las que se encontró las valoraciones respectivas de las áreas que este caso fueron la planeación estratégica, producción y compras, aseguramiento de la calidad, comercialización, contabilidad y finanzas, recursos humanos, gestión ambiental y sistemas de información, se identificó las ponderaciones de cada establecimiento del cantón Salcedo y analizó en que rango de competitividad se ubicaban.

10.2.1. Resultados de la Competitividad

- **Hostería Los Molinos de Yanayacu**

Tabla 21

Resultados de la encuesta de competitividad de la Hostería Los Molinos de Yanayacu

HOSTERÍA LOS MOLINOS DE YANAYACU						
	Área	Nota inicial	Preguntas	Ponderación	Nota ponderada	Valor final
1	Planeación estratégica	30	10	100%	30	
2	Aseguramiento de calidad	30	7	100%	30	
3	Cadena de valor	71	26	100%	71	
4	Merchandising	21	16	100%	21	
5	Contabilidad y finanzas	10	11	100%	10	
6	Talento humano	62	14	100%	62	
7	Gestión ambiental	39	9	100%	39	
8	Sistemas de información	39	10	100%	39	
TOTAL					37,75	2

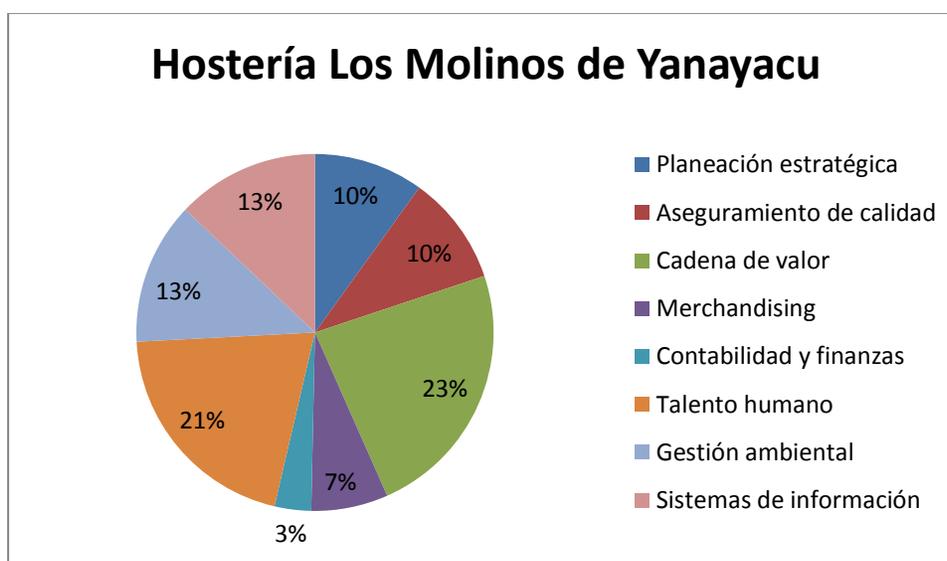
Nota: adaptado a la Metodología de Mapa del BID (2012)

Con base a la tabla 21 se puede observar que en la Área de Planeación estratégica se obtuvo una nota ponderada de 30, en el caso de Aseguramiento de calidad fue de 30, en Cadena de valor dio como resultado 71, en el Merchandising se obtuvo 21, en cuanto a Contabilidad y finanzas consiguió un 10 en la nota ponderada, en cambio en el Talento humano se alcanzó un resultado de 62, mientras que en Gestión ambiental dio como resultado 39 y por último en Sistemas de información salió un resultado de 39. En donde se consiguió de esa manera un

resultado total de 37,75% para posteriormente buscar en que valoración se encontraba que en este caso estuvo ubicado en el 2, es decir que la Hostería Los Molinos de Yanayacu se localizó en un rango de Baja Competitividad debido a que alcanzó una valoración de 2. Por otro lado el valor 2 fue llevado al programa estadístico SPSS para verificar si existe correlación entre las dos variables de estudio, que en este caso fueron la Sostenibilidad y Competitividad.

Figura 7

Áreas de la competitividad de la Hostería Los Molinos de Yanayacu



Mediante la figura 7 se puede observar los diferentes porcentajes que se identificó, en las diferentes Áreas en la Planeación estratégica se obtuvo un porcentaje de 10% que equivale al 30 que se logró conseguir a través de multiplicación de la nota inicial con la ponderación, en cuanto al Aseguramiento de Calidad se consiguió un porcentaje de 10% que equivale al 30, la Cadena de valor alcanzó un porcentaje de 23% que equivale al 71, el Merchandising obtuvo un porcentaje de 7% que equivale al 21, la Contabilidad y finanzas dio un porcentaje de 3% que equivale al 10, en cuanto al Talento Humano consiguió un porcentaje de 21% que equivale al 62, mientras que en la Gestión ambiental alcanzó un porcentaje de 13% que equivale al 39 y por último en Sistemas de información se obtuvo un porcentaje de 13% que equivale al 39, dando como resultado que la área más afectada en la Hostería Los Molinos de Yanayacu fue Contabilidad y finanzas.

- **Hostería Imperio Real**

Tabla 22

Resultados de la encuesta de competitividad de la Hostería Imperio Real

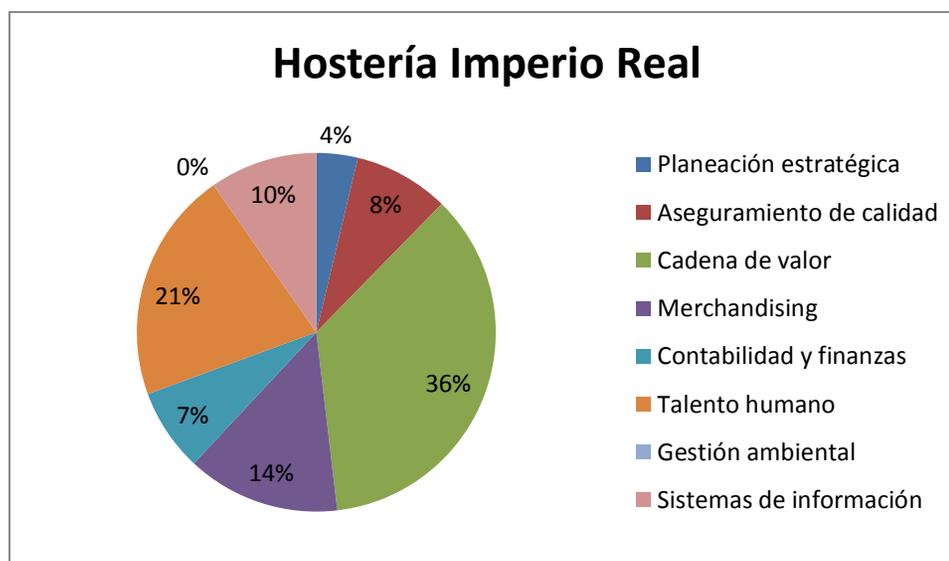
HOSTERÍA IMPERIO REAL						
	Área	Nota inicial	Preguntas	Ponderación	Nota ponderada	Valor final
1	Planeación estratégica	10	10	100%	10	
2	Aseguramiento de calidad	23	7	100%	23	
3	Cadena de valor	96	26	100%	96	
4	Merchandising	37	16	100%	37	
5	Contabilidad y finanzas	20	11	100%	20	
6	Talento humano	56	14	100%	56	
7	Gestión ambiental	0	9	100%	0	
8	Sistemas de información	26	10	100%	26	
TOTAL					33,5	2

Nota: adaptado a la Metodología de Mapa del BID (2012)

Con base a la tabla 22 se puede observar que en la Área de Planeación estratégica se obtuvo una nota ponderada de 10, en el caso de Aseguramiento de calidad fue de 23, en Cadena de valor dio como resultado 96, en el Merchandising se obtuvo 37, en cuanto a Contabilidad y finanzas consiguió un 20 en la nota ponderada, en cambio en el Talento humano se alcanzó un resultado de 56, mientras que Gestión Ambiental dio como resultado 0 y por último en Sistemas de información salió un resultado de 26. En donde se consiguió de esa manera un resultado total de 33,5% para posteriormente buscar en que valoración se encontraba que en este caso estuvo ubicado en el 2, es decir que la Hostería Imperio Real se localizó en un rango de Baja Competitividad debido a que alcanzó una valoración de 2. Por otro lado el valor 2 fue llevado al programa estadístico SPSS para verificar si existe correlación entre las dos variables de estudio, que en este caso fueron la Sostenibilidad y Competitividad.

Figura 8

Áreas de la competitividad de la Hostería Imperio Real



Mediante la figura 8 se puede observar los diferentes porcentajes que se identificó, en las diferentes Áreas en la Planeación estratégica se obtuvo un porcentaje de 4% que equivale al 10 que se logró conseguir a través de multiplicación de la nota inicial con la ponderación, en cuanto al Aseguramiento de Calidad se consiguió un porcentaje de 8% que equivale al 23, la Cadena de valor alcanzó un porcentaje de 36% que equivale al 96, el Merchandising obtuvo un porcentaje de 14% que equivale al 37, la Contabilidad y finanzas dio un porcentaje de 7% que equivale al 20, en cuanto al Talento Humano consiguió un porcentaje de 21% que equivale al 20, mientras que en la Gestión ambiental alcanzó un porcentaje de 0% que equivale al 0 y por último en Sistemas de información se obtuvo un porcentaje de 10% que equivale al 26, dando como resultado que la área más afectada en la Hostería Imperio Real fue Gestión Ambiental.

- **Hotel La Casona**

Tabla 23

Resultados de la encuesta de competitividad del Hotel La Casona

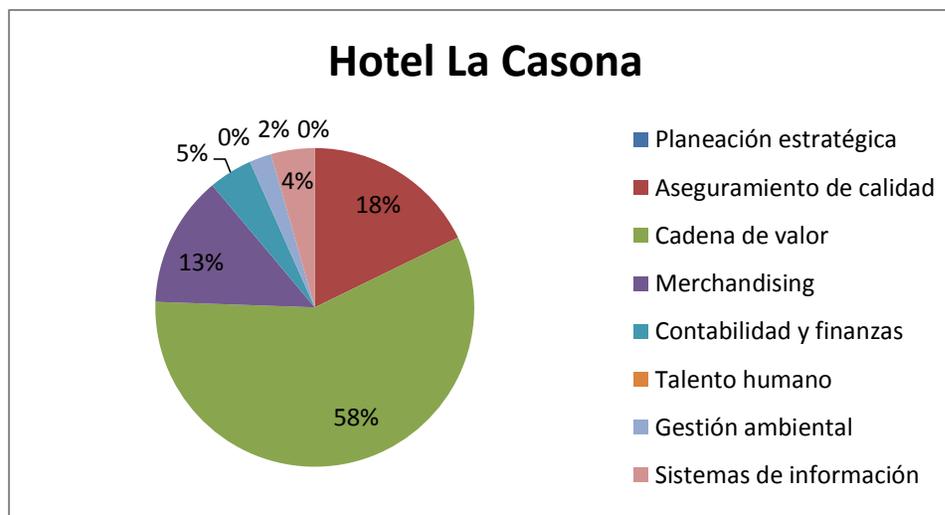
HOTEL LA CASONA					
Área	Nota inicial	Preguntas	Ponderación	Nota ponderada	Valor final
1 Planeación estratégica	0	10	100%	0	
2 Aseguramiento de calidad	8	7	100%	8	
3 Cadena de valor	26	26	100%	26	
4 Merchandising	6	16	100%	6	
5 Contabilidad y finanzas	2	11	100%	2	
6 Talento humano	0	14	100%	0	
7 Gestión ambiental	1	9	100%	1	
8 Sistemas de información	2	10	100%	2	
TOTAL				5,6	1

Nota: adaptado a la Metodología de Mapa del BID (2012)

Con base a la tabla 23 se puede observar que en la Área de Planeación estratégica se obtuvo una nota ponderada de 0, en el caso de Aseguramiento de calidad fue de 8, en Cadena de valor dio como resultado 26, en el Merchandising se obtuvo 6, en cuanto a Contabilidad y finanzas consiguió un 2 en la nota ponderada, en cambio en el Talento humano se alcanzó un resultado de 0, mientras que Gestión Ambiental dio como resultado 1 y por último en Sistemas de información salió un resultado de 2. En donde se consiguió de esa manera un resultado total de 5,6% para posteriormente buscar en que valoración se encontraba que en este caso estuvo ubicado en el 1, es decir que el Hotel La Casona se localizó en un rango de Muy Baja Competitividad debido a que alcanzó una valoración de 1. Por otro lado el valor 1 fue llevado al programa estadístico SPSS para verificar si existe correlación entre las dos variables de estudio, que en este caso fueron la Sostenibilidad y Competitividad.

Figura 9

Áreas de la competitividad del Hotel La Casona



Mediante la figura 9 se puede observar los diferentes porcentajes que se identificó, en las diferentes Áreas en la Planeación estratégica se obtuvo un porcentaje de 0% que equivale al 0 que se logró conseguir a través de multiplicación de la nota inicial con la ponderación, en cuanto al Aseguramiento de Calidad se consiguió un porcentaje de 18% que equivale al 8, la Cadena de valor alcanzó un porcentaje de 58% que equivale al 26, el Merchandising obtuvo un porcentaje de 13% que equivale al 6, la Contabilidad y finanzas dio un porcentaje de 5% que equivale al 2, en cuanto al Talento Humano consiguió un porcentaje de 0% que equivale al 0, mientras que en la Gestión ambiental alcanzó un porcentaje de 2% que equivale al 1 y por último en Sistemas de información se obtuvo un porcentaje de 18% que equivale al 2, dando como resultado que la área más afectada en el Hotel La Casona fue Planeación estratégica y Talento humano.

- **Hawkay Glamping**

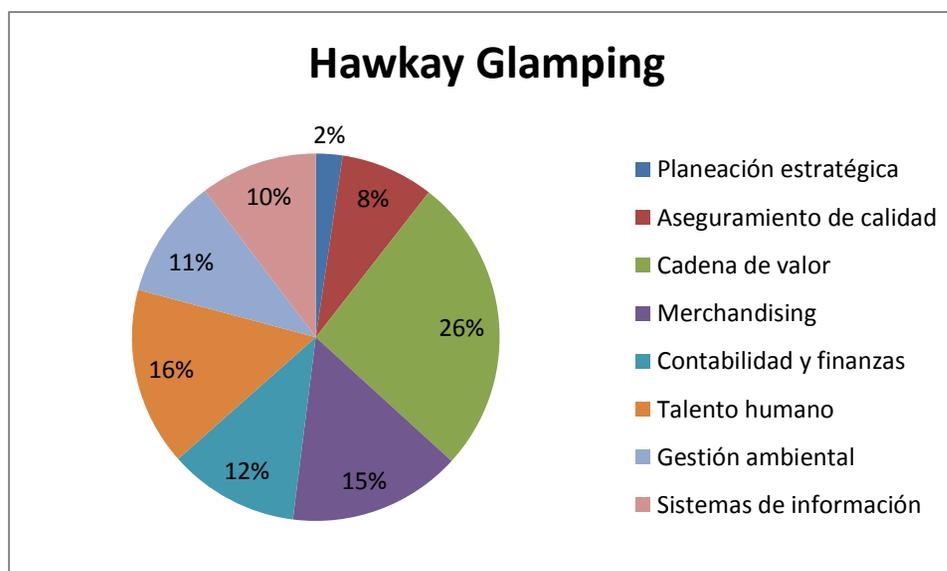
Tabla 24

Resultados de la encuesta de competitividad del Hawkay Glamping

HAWKAY GLAMPING						
	Área	Nota inicial	Preguntas	Ponderación	Nota ponderada	Valor final
1	Planeación estratégica	10	10	100%	10	
2	Aseguramiento de calidad	35	7	100%	35	
3	Cadena de valor	112	26	100%	112	
4	Merchandising	65	16	100%	65	
5	Contabilidad y finanzas	49	11	100%	49	
6	Talento humano	67	14	100%	67	
7	Gestión ambiental	45	9	100%	45	
8	Sistemas de información	44	10	100%	44	
TOTAL					53,38	3

Nota: adaptado a la Metodología de Mapa del BID (2012)

Con base a la tabla 24 se puede observar que en la Área de Planeación estratégica se obtuvo una nota ponderada de 10, en el caso de Aseguramiento de calidad fue de 35, en Cadena de valor dio como resultado 112, en el Merchandising se obtuvo 65, en cuanto a Contabilidad y finanzas consiguió un 49 en la nota ponderada, en cambio en el Talento humano se alcanzó un resultado de 67, mientras que Gestión Ambiental dio como resultado 45 y por último en Sistemas de información salió un resultado de 44. En donde se consiguió de esa manera un resultado total de 53,38% para posteriormente buscar en que valoración se encuentra que en este caso está ubicado en el 3, es decir que el Hawkay Glamping se localizó en un rango de Mediana Competitividad debido a que alcanzó una valoración de 3. Por otro lado el valor 3 fue llevado al programa estadístico SPSS para verificar si existe correlación entre las dos variables de estudio, que en este caso fueron la Sostenibilidad y Competitividad.

Figura 10*Áreas de la competitividad de Hawkey Glamping*

Mediante la figura 10 se puede observar los diferentes porcentajes que se identificó, en las diferentes Áreas en la Planeación estratégica se obtuvo un porcentaje de 2% que equivale al 10 que se logró conseguir a través de multiplicación de la nota inicial con la ponderación, en cuanto al Aseguramiento de Calidad se consiguió un porcentaje de 8% que equivale al 35, la Cadena de valor alcanzó un porcentaje de 26% que equivale al 112, el Merchandising obtuvo un porcentaje de 15% que equivale al 65, la Contabilidad y finanzas dio un porcentaje de 11% que equivale al 49, en cuanto al Talento Humano consiguió un porcentaje de 16% que equivale al 67, mientras que en la Gestión ambiental alcanzó un porcentaje de 11% que equivale al 45 y por último en Sistemas de información se obtuvo un porcentaje de 10% que equivale al 44, dando como resultado que la área más afectada en el Hawkey Glamping es Planeación estratégica.

10.3. Correlación de las dos variables de estudio

10.3.1. Tabulación de los datos

Tabla 25

Resultado final de las dos variables

RESULTADO FINAL DE LAS DOS VARIABLES DE ESTUDIO				
NOMBRE DE LOS ALOJAMIENTOS	SOSTENIBILIDAD	PORCENTAJES	COMPETITIVIDAD	PORCENTAJES
Hostería Los Molinos de Yanayacu	2	15%	2	21%
Hostería Imperio Real	1	9%	2	21%
Hotel La Casona	0,4	4,43%	1	20%
Hawkay Glamping	2	15%	3	41%

Nota: resultados en números enteros y porcentajes

Con base a la tabla 25 se puede analizar los respectivos resultados finales de cada variable de estudio del proyecto de investigación en cada uno de los alojamientos del cantón Salcedo que fueron encuestados a través de los instrumentos en base a las metodologías, en la Hostería Los Molinos de Yanayacu obtuvo una sostenibilidad de 2 que significó que se encontraba en Muy Baja Sostenibilidad, en cambio la Hostería Imperio Real obtuvo un resultado de 1 lo que representa que se localizó en Muy Baja Sostenibilidad, mientras que el Hotel La Casona tiene un 0,4 lo que significa que se ubicó en Muy Baja Sostenibilidad y por último el Hawkay Glamping obtuvo un 2 lo que representa que se halló en Muy Baja Sostenibilidad.

Por otro lado en referencia a la variable de competitividad la Hostería Los Molinos de Yanayacu tuvieron una competitividad de 2 lo que representó que se encontraba en Baja Competitividad, mientras que la Hostería Imperio Real obtuvo un 2 lo que se significó que estaba en Baja Competitividad, mientras que el Hotel La Casona alcanzó un 1 es decir se localizaba en Muy Baja Competitividad y por último el Hawkay Glamping consiguió un 3 lo que indicó que se ubicó en Mediana Competitividad.

Con base a los porcentajes se evidenció que en la parte sostenible tanto la Hostería Los Molinos de Yanayacu como el Hawkay Glamping se encontraban con un 15% es decir poseían una Muy Baja Sostenibilidad pero a diferencia de los otros hoteles tienen un porcentaje más elevado, ya que la Hostería Imperio Real tenía un 9% y el Hotel La Casona contaba con un 4,43% localizándose en el mismo rango de Muy Baja Sostenibilidad. Por otro lado en cuanto a la

competitividad aquí el Hotel La Casona se ubicó en Muy Baja Competitividad, a diferencia de la Hostería Los Molinos de Yanayaci y la Hostería Imperio Real que se localizaron en Baja Competitividad y el Hawkey Glamping en Mediana Competitividad, lo que significa que en el cantón Salcedo es notable que existe más problemas y falencias con respecto a la sostenible.

Posteriormente los datos obtenidos en los números enteros fueron llevados al programa estadístico SPSS para realizar la prueba estadística de correlación, y así se identificó si existía una correlación entre la sostenibilidad y competitividad.

10.3.2. Prueba estadística de correlación de Spearman entre la Sostenibilidad y Competitividad

Con base a la tabla 26 se puede observar que no existe correlación entre la Sostenibilidad y Competitividad de los hospedajes del cantón Salcedo, debido a que se obtuvo un nivel de significancia de 0,051 siendo este un margen de error bajo, en porcentajes se diría que existe una probabilidad de error del 5,1% lo que significa que no se presenta evidencia para rechazar la hipótesis nula porque la significación unilateral fue superior al nivel de significancia, pese a que la fuerza de correlación de la Sostenibilidad fue 1 y de la Competitividad 0,9 lo que representa que se ubicaban en un grado muy alto, pero no se encontró una correlación estadísticamente significativa entre las dos variables, es decir que muestran un comportamiento independiente, en pocas palabras indica que en el cantón las empresas no trabajan con la Sostenibilidad y Competitividad juntas, lo que más les preocupa a los propietarios es obtener grandes cantidades de dinero y en ver cómo se consigue la rentabilidad de la demanda para tratar de satisfacerla, más no se preocupan por la parte ambiental en cumplir buenas prácticas sostenibles, lo cual sería recomendable trabajar con las dos variables porque pese a que no se desarrollan juntas las empresas son rentables y uniéndolas cada establecimiento lograría obtener un potencial óptimo en los alojamientos. A continuación se muestra la tabla de correlación de Spearman:

Tabla 26*Correlación de Spearman entre la Sostenibilidad y Competitividad*

		Correlaciones	
		Sostenibilidad	Competitividad
Rho de Spearman	Sostenibilidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	4
	Competitividad	Coeficiente de correlación	,949
		Sig. (bilateral)	,051
		N	4

Nota: SPSS (2021) Programa Estadístico

10.4. Objetivo 3: Proponer estrategias de mejora para las empresas turísticas de hospedaje del cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi.

Los resultados del tercer objetivo están representados en diferentes matrices comenzando por PESTEC (matriz de evaluación externa), MEI-EMP (matriz de evaluación interna), FODA, MEFI, MEFE, Matriz Estratégico, Análisis Estratégico y Resumen Estratégico esa información fue desarrollada en base a las encuestas que se realizó en cada establecimiento, a través del análisis de estas matrices nos dio un resultado de 12 estrategias para las empresas turísticas del cantón Salcedo.

10.5. Matriz de evaluación externa

A través la tabla 27 se analizó la parte externa del FODA, que va de macro, meso y micro, es decir un estudio desde el país, la provincia de Cotopaxi y el cantón Salcedo en cada una de los factores entre los cuales están: el político, económico, social, tecnológico, ecológico-ambiental y competitivo, en donde se colocó 10 sub factores para cada uno, además en esta matriz se califica el impacto que tiene cada oportunidad y cada amenaza, tomando en cuenta solo a los altos para posteriormente colocarlos en la matriz FODA.

En el factor político se consiguió un total de 5 oportunidades que se encontraban en un rango alto y 3 en medio mientras que en las amenazas existieron 2 altas, en el cual se identificó el estado actual del país, de la provincia y del cantón Salcedo que podría afectar a la demanda por la existe de inseguridad y las malas políticas.

En el factor económico se obtuvo como resultado 3 oportunidades en una valoración alta y 3 en medio, también existieron 1 amenaza alta y 3 en medio, en el que se colocó sub factores que se referían a la situación actual en cuanto a los gastos, facilidades económicas e impuestos a las empresas.

En el factor social se alcanzó 5 oportunidades altas, mientras que en las amenazas estuvieron 2 altas y 3 en medio, para ello se realizó un análisis de cuál es el estado actual de la población, si el turismo ayuda a que existen oportunidades para emprendedores locales.

En el factor tecnológico se encontró 5 oportunidades en una ponderación altas y 3 medios, en cuanto a las amenazas existieron 2 altas, esos sub factores fueron identificados en base a si existe una buena conectividad y a la utilización de la tecnología en los establecimientos.

En el factor ambiental se evidenció 6 oportunidades altas y 1 medio, en las amenazas existieron 3 altas, los sub factores fueron dados a través del control ambiental que tienen las personas con referencia a las empresas hoteleras.

Y finalmente en el factor competitivo se adquirió 1 oportunidad con impacto alto y 3 medios, en cambio en las amenazas existieron 5 altas y 1 medio, estos resultados fueron en base a las estrategias que tenían los establecimientos para conseguir su demanda turística y promocionar sus productos.

Tabla 27

Matriz de evaluación externa

FACTOR POLÍTICO	OPORTUNIDAD			AMENAZA			IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
1 Ofertas turísticas sostenibles y de calidad.	X								X
2 Existencia de disturbios políticos e inseguridad.				X					X

3	Control de sitios públicos.		X					X		
4	Promoción turística de los atractivos turísticos.	X						X		
5	Facilidad de movilización.	X						X		
6	Control de auditorías.		X							X
7	Otorgamiento del LUAF.	X						X		
8	Inexistencia de información de los prestadores de servicios.				X			X		
9	Creación de planes de turismo comunitario.		X							X
10	Políticas ambientales.	X						X		
	FACTOR ECONÓMICO	OPORTUNIDAD			AMENAZA			IMPACTO		
		ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
1	Ingreso de divisas al país.	X						X		
2	Impuestos del valor agregado (IVA).	X						X		
3	Pago de renovación de permisos anuales.	X						X		
4	Crisis económicas por el Covid-19.				X			X		
5	Pérdidas económicas por la mala administración turística por parte del gobierno.					X			X	
6	Competitividad en costos frente a otras provincias.		X							X
7	Falta de un presupuesto para el desarrollo turístico de la provincia.					X				X
8	Falta de apoyo económico para los establecimientos del cantón.					X				X
9	Seguro social para los trabajadores.		X							X
10	Facilidad de pago.		X							X
	FACTOR SOCIAL	OPORTUNIDAD			AMENAZA			IMPACTO		

		ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
1	Oportunidades de crecimiento y desarrollo.	X						X		
2	Incremento de fuentes de trabajo.	X						X		
3	Inflación de precios por las empresas turísticas.				X			X		
4	Existencia de una nueva amenaza sanitaria como el COVID-19.				X			X		
5	Alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas dentro de la provincia.	X						X		
6	La provincia posee una ubicación estratégica para el desarrollo turístico.	X						X		
7	Poco interés por el turismo dentro del cantón.					X			X	
8	Difusión y mejoramiento de la imagen del cantón.	X						X		
9	Inexistencia de un catastro turístico de los establecimientos en el cantón.					X			X	
10	Poco apoyo por parte del GAD para los emprendedores.					X			X	
FACTOR TECNOLÓGICO		OPORTUNIDAD			AMENAZA			IMPACTO		
		ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
1	Reserva de servicios por internet.	X						X		
2	Red satelital de internet.	X						X		
3	Promoción de los productos por redes sociales.	X						X		
4	Red satelital de conexión telefónica.		X						X	
5	Escasos conocimientos en el uso de la TIC'S.				X			X		

6	Conectividad a internet en los alojamientos.			X					X	
7	Poco conocimiento de la tecnología actual.				X			X		
8	Facturas electrónicas.	X						X		
9	Manejo de herramientas de reservas.	X						X		
10	Aprovechamiento de herramientas office.			X					X	
FACTOR AMBIENTAL		OPORTUNIDAD			AMENAZA			IMPACTO		
		ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
1	Certificaciones ambientales.	X						X		
2	Leyes y normativas ambientales.	X						X		
3	Controles ambientales a los prestadores de alojamientos.	X						X		
4	Planes de manejo ambiental.	X						X		
5	Control ambiental por partes del GAD.	X						X		
6	Normas ambientales en los atractivos.	X						X		
7	Control de uso de vertientes de agua para el consumo humano.	X						X		
8	La mayoría de los establecimientos no cuentan con un plan ambiental.				X			X		
9	Escasez de buenas prácticas ambientales en los establecimientos.				X			X		
10	Escasez de conocimientos ambientales en las empresas hoteleras.				X			X		
FACTOR COMPETITIVO		OPORTUNIDAD			AMENAZA			IMPACTO		
		ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
1	Categoría de establecimientos.		X					X		

2	Mercado turístico con nuevas tendencias turísticas.		X	X
3	Nuevos modelos de hospedajes.		X	X
4	Diversidad de atractivos.	X		X
5	Favoritismo por lugares sostenibles	X		X
6	Mejorar la calidad de los prestadores de servicios del cantón.		X	X
7	Competitividad en la localidad.	X		X
8	Competencia desleal entre las empresas turísticas.		X	X
9	Hospedajes no aptos para nuevos mercados.		X	X
10	Precios no acordes al servicio.		X	X

10.6. Matriz de evaluación interna

Mediante la tabla 28 se pudo identificar la parte interna del FODA, que significa como se encontraban los establecimientos en este caso se enfocó en factores para realizar un análisis, es decir en un planeamiento estratégico, capacitaciones, contabilidad y finanzas, talento humano y sistemas de información, en las que fueron enlistadas 10 sub factores para cada una, además en esta matriz se calificó el impacto que tuvo cada fortaleza y cada debilidad, tomando en cuenta solo a los altos para luego ponerlos en la matriz FODA.

En el planeamiento estratégico se evidenció mediante el manejo de planificaciones, la parte administrativa, estrategias empresarias e inventarios en donde se identificó 2 fortalezas altas, en las debilidades 4 altas, 3 medios y 1 baja.

En capacitaciones se basó en las necesidades que buscan las empresas como en la atención al cliente, planes ambientales, áreas laborales, en las cuales se encontraron 2 fortalezas altas y 2 medias, mientras que en las debilidades esta 6 altas.

En economía se analizó documentos contables, egresos e ingresos, calendario tributario, en donde se consiguió 3 fortalezas altas y 1 medio, en cambio en las debilidades existieron 4 altas y 2 medios.

En talento humano fue dado a través de la actividad laboral, la igualdad de oportunidades al género femenino, a la discriminación laboral y los seguros de vida, como resultado se tuvieron 6 fortalezas altas, 1 medio, y también existieron 3 debilidades altas.

Y por último en tecnología e infraestructura se enfocó en la tecnología y las instalaciones que tenían las empresas como sistemas de reservas, seguridad, promoción de los productos facilidad de conexión, accesibilidad a los hospedajes en donde se obtuvo 4 fortalezas altas y en las debilidades 5 altas y 1 medio.

Tabla 28

Matriz de evaluación interna

	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	FORTALEZAS			DEBILIDADES			IMPACTO		
		ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
1	Las empresas no tienen un planeamiento estratégico.					X			X	
2	Algunas empresas no cuentan con estrategias básicas de negocios.							X		X
3	Escasez de una planificación de misión, visión y objetivo empresarial.					X			X	
4	Inventarios desactualizados de equipos, maquinaria y muebles.					X			X	
5	Manejo de proveedores locales.	X							X	
6	Las empresas no dispones de estrategias competitivas.						X			X
7	Inexistencia de una gestión administrativa.					X			X	
8	Coordinación para el impulso laboral.	X							X	
9	No cuentan con una planificación de ventas.						X			X
10	Escasez de programas de capacitaciones a los empleados.					X			X	
	CAPACITACIONES	FORTALEZAS			DEBILIDADES			IMPACTO		

		ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
1	Capacitaciones sobre la implementación de la visión y misión.		X						X	
2	Capacitaciones de atención al cliente.	X						X		
3	Cursos del idioma inglés.				X			X		
4	Capacitaciones ambientales.				X			X		
5	Capacitaciones sobre salud ocupacional.				X			X		
6	Capacitaciones sobre riesgos de desastres.				X			X		
7	Charlas sobre precauciones en el área laboral.				X			X		
8	Capacitaciones sobre el área laboral, sus funciones.	X						X		
9	Charlas acerca del manejo de los alimentos y bebidas.		X						X	
10	Capacitaciones sobre el manejo de software, reservas.				X			X		
	ECONOMÍA	FORTALEZAS			DEBILIDADES			IMPACTO		
		ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
1	Escasez de un sistema de contabilidad.				X			X		
2	Falta de planeación financiera.				X			X		
3	Análisis de ingresos y egresos.				X			X		
4	Desconocimiento de la rentabilidad de sus productos.					X			X	
5	Auditorías y pagos tributarios.	X						X		
6	Inventario de pagos a proveedores locales y nacionales.		X						X	
7	Las empresas no evalúan la utilidad de sus inversiones.					X			X	
8	Control de los sueldos.	X						X		
9	Definición del calendario tributario.	X						X		

10	Copias de seguridad de documentos.				X				X	
		FORTALEZAS			DEBILIDADES			IMPACTO		
	TALENTO HUMANO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
1	Incentivos laborales a los empleados que logren aumentar las ventas.	X							X	
2	Escasez de una junta directiva.				X				X	
3	Escasez de capacitaciones para el personal contratado.				X				X	
4	Contratación de personal sin discriminación de género.	X							X	
5	Horarios flexibles frente a una calamidad doméstica o por estudios.	X							X	
6	Igual de género a la hora de pagar sus salarios.	X							X	
7	Contratación de personal con discapacidad.	X							X	
8	Registro de ausentismo laboral por enfermedades u otras causas.		X							X
9	Oportunidades laborales para el género femenino.	X							X	
10	Seguro social para el personal.				X				X	
		FORTALEZAS			DEBILIDADES			IMPACTO		
	TECNOLOGÍA E INFRAESTRUCTURA	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
1	Escasez de un diseño técnico del sistema para que responda las necesidades de los clientes.				X				X	
2	Archivos de documentos de las diferentes áreas de la empresa.					X				X
3	Escasez de Software para la elaboración de la publicidad.				X				X	

4	Mantenimientos preventivos a equipos tecnológicos.	X		X
5	Mantenimientos de equipos de seguridad.	X		X
6	Inexistencia de un proceso de contingencia en caso de pérdidas.		X	X
7	Inexistencia de sistema de reservas.		X	X
8	Planta adecuada para accesibilidad.		X	X
9	Material y diseño acorde a la ubicación.	X		X
10	Registro del check in y check out de los clientes.	X		X

10.7. Matriz FODA

En la tabla 29 se colocó la parte externa y la parte interna del FODA que fue analizada en las tablas anteriores, para lo cual en la parte interna dio un resultado de 17 fortalezas y 22 debilidades que sirvió para ponerlas en la matriz MEFI, mientras que en la parte externa se obtuvo un total de 25 oportunidades y 15 amenazas que fueron utilizadas en la matriz MEFE, es así que se consiguió la matriz FODA.

En las fortalezas se colocó aspectos de la dimensión ambiental, capacitaciones, aperturas laborales, oportunidades laborales para el género femenino, la discriminación laboral, el planeamiento estratégico de las empresas, atención al cliente, contabilidad e inventarios.

En las debilidades se analizó las falencias y carencias con respecto a la administración, planes ambientales, políticas empresarias, mercadeo de sus productos, la inexistencia de planeación financiera.

Las oportunidades fueron basadas en las certificaciones ambientales, en las nuevas tendencias de alojamientos, en la categorización de los establecimientos y permiso anual de funcionamiento.

Y finalmente para las amenazas se enfocó en la inseguridad, desconocimiento y poca importancia turística de la población local, los problemas de conexión, las nuevas exigencias de la demanda turística.

Tabla 29

Matriz FODA

FORTALEZAS		OPORTUNIDADES	
F1	Manejo de proveedores locales.	O1	Ofertas turísticas sostenibles y de calidad.
F2	Coordinación para el impulso laboral.	O2	Promoción turística de los atractivos turísticos.
F3	Capacitaciones de atención al cliente.	O3	Facilidad de movilización.
F4	Capacitaciones sobre el área laboral, sus funciones.	O4	Otorgamiento del LUAF.
F5	Auditorias y pagos tributarios.	O5	Políticas ambientales.
F6	Control de los sueldos.	O6	Ingreso de divisas al país.
F7	Definición del calendario tributario.	O7	Impuestos del valor agregado (IVA).
F8	Incentivos laborales a los empleados que logren aumentar las ventas.	O8	Pago de renovación de permisos anuales.
F9	Contratación de personal sin discriminación de género.	O9	Oportunidades de crecimiento y desarrollo.
F10	Horarios flexibles frente a una calamidad doméstica o por estudios.	O10	Incremento de fuentes de trabajo.
F11	Igual de género a la hora de pagar sus salarios.	O11	Alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas dentro de la provincia.
F12	Contratación de personal con discapacidad.	O12	La provincia posee una ubicación estratégica para el desarrollo turístico.
F13	Oportunidades laborales para el género femenino.	O13	Difusión y mejoramiento de la imagen del cantón.
F14	Mantenimientos preventivos a equipos tecnológicos.	O14	Reserva de servicios por internet.
F15	Mantenimientos de equipos de seguridad.	O15	Red satelital de internet.
F16	Material y diseño acorde a la ubicación.	O16	Promoción de los productos por redes sociales.
F17	Registro del check in y check out de los clientes.	O17	Facturas electrónicas.
		O18	Manejo de herramientas de reservas.
		O19	Certificaciones ambientales.
		O20	Leyes y normativas ambientales.
		O21	Controles ambientales a los prestadores de alojamientos.
		O22	Planes de manejo ambiental.
		O23	Normas ambientales en los atractivos.
		O24	Control de uso de vertientes de agua para el consumo humano.
		O25	Competitividad en la localidad
DEBILIDADES		AMENAZAS	

D1	Escasez de una planificación de misión, visión y objetivo empresarial.	A1	Existencia de disturbios políticos e inseguridad.
D2	Inventarios desactualizados de equipos, maquinaria y muebles.	A2	Inexistencia de información de los prestadores de servicios.
D3	Inexistencia de una gestión administrativa.	A3	Crisis económicas por el Covid-19.
D4	No cuentan con una planificación de ventas.	A4	Inflación de precios por las empresas turísticas.
D5	Escasez de programas de capacitaciones a los empleados.	A5	Existencia de una nueva amenaza sanitaria como el COVID-19.
D6	Cursos del idioma inglés.	A6	Escasos conocimientos en el uso de la TIC'S.
D7	Capacitaciones ambientales.	A7	Poco conocimiento de la tecnología actual.
D8	Capacitaciones sobre salud ocupacional.	A8	La mayoría de los establecimientos no cuentan con un plan ambiental.
D9	Capacitaciones sobre riesgos de desastres.	A9	Escasez de buenas prácticas ambientales en los establecimientos.
D10	Charlas sobre precauciones en el área laboral.	A10	Escasez de conocimientos ambientales en las empresas hoteleras.
D11	Capacitaciones sobre el manejo de software, reservas.	A11	Mercado turístico con nuevas tendencias turísticas.
D12	Escasez de un sistema de contabilidad.	A12	Nuevos modelos de hospedajes.
D13	Falta de planeación financiera.	A13	Competencia desleal entre las empresas turísticas.
D14	Análisis de ingresos y egresos.	A14	Hospedajes no aptos para nuevos mercados.
D15	Copias de seguridad de documentos.	A15	Precios no acordes al servicio.
D16	Escasez de una junta directiva.		
D17	Escasez de capacitaciones para el personal contratado.		
D18	Seguro social para el personal.		
D19	Escasez de un diseño técnico del sistema para que responda las necesidades de los clientes.		
D20	Inexistencia de un proceso de contingencia en caso de pérdidas.		
D21	Inexistencia de sistema de reservas.		
D22	Planta adecuada para accesibilidad.		

10.8. Valoración de la matriz MEFI

Con base a la tabla 30 se puede observar que en el peso dio como resultado 1 lo que significa que los números colocados están bien debido a que es una constante, en el peso porcentual las fortalezas tuvieron un 60% mientras que las debilidades un 40% dando un total de 100%, en el valor el 3 y 4 fueron colocados para las fortalezas en donde 3 se basó en un peso de 0,01 a 0,02 y el 4 representó al 0,03 y el 0,04, en cambio el 1 y 2 fueron asignadas a las debilidades en el cual el 1 se fundamentó de 0,01 a 0,02 y el 2 se basó en el 0,03 al 0,04

finalmente se logró obtener la ponderación a través de la multiplicación del peso con el valor, en el caso de las fortalezas se alcanzó un 1,73 y en las debilidades un 0,91.

La matriz MEFI para las empresas turísticas del cantón Salcedo contaron con 39 factores determinantes, 17 fortalezas y 22 debilidades, la sumatoria de estos factores fue de 2,64 un valor promedio, que indica que los hospedajes internamente se encuentran más fuertes que débiles, debido a que se alcanzó una ponderación alta con respecto a las fortalezas.

Tabla 30

Matriz MEFI

	FORTALEZAS	PESO	PESO %	VALOR	PONDERACIÓN
F1	Manejo de proveedores locales.	0,02	2%	3	0,06
F2	Coordinación para el impulso laboral.	0,02	2%	3	0,06
F3	Capacitaciones de atención al cliente.	0,04	5%	4	0,16
F4	Capacitaciones sobre el área laboral, sus funciones.	0,03	5%	4	0,12
F5	Auditorias y pagos tributarios.	0,04	5%	4	0,16
F6	Control de los sueldos.	0,03	4%	4	0,12
F7	Definición del calendario tributario.	0,02	2%	3	0,06
F8	Incentivos laborales a los empleados que logren aumentar las ventas.	0,03	3%	4	0,12
F9	Contratación de personal sin discriminación de género.	0,02	2%	3	0,06
F10	Horarios flexibles frente a una calamidad doméstica o por estudios.	0,01	2%	3	0,03
F11	Igual de género a la hora de pagar sus salarios.	0,03	5%	4	0,12
F12	Contratación de personal con discapacidad.	0,01	2%	3	0,03
F13	Oportunidades laborales para el género femenino.	0,01	2%	3	0,03
F14	Mantenimientos preventivos a equipos tecnológicos.	0,04	5%	4	0,16
F15	Mantenimientos de equipos de seguridad.	0,03	4%	4	0,12
F16	Material y diseño acorde a la ubicación.	0,04	5%	4	0,16
F17	Registro del check in y check out de los clientes.	0,04	5%	4	0,16
			60%		1,73
	DEBILIDADES	PESO	PESO %	VALOR	PONDERACIÓN
D1	Escasez de una planificación de misión, visión y objetivo empresarial.	0,04	2%	2	0,08
D2	Inventarios desactualizados de equipos, maquinaria y muebles.	0,01	1%	1	0,01

D3	Inexistencia de una gestión administrativa.	0,04	2%	2	0,08
D4	No cuentan con una planificación de ventas.	0,03	2%	2	0,06
D5	Escasez de programas de capacitaciones a los empleados.	0,01	1%	1	0,01
D6	Cursos del idioma inglés.	0,04	2%	2	0,08
D7	Capacitaciones ambientales.	0,03	2%	2	0,06
D8	Capacitaciones sobre salud ocupacional.	0,01	1%	1	0,01
D9	Capacitaciones sobre riesgos de desastres.	0,01	1%	1	0,01
D10	Charlas sobre precauciones en el área laboral.	0,02	2%	1	0,02
D11	Capacitaciones sobre el manejo de software, reservas.	0,04	1%	2	0,08
D12	Escasez de un sistema de contabilidad.	0,02	2%	1	0,02
D13	Falta de planeación financiera.	0,04	3%	2	0,08
D14	Análisis de ingresos y egresos.	0,02	2%	1	0,02
D15	Copias de seguridad de documentos.	0,01	1%	1	0,01
D16	Escasez de una junta directiva.	0,01	1%	1	0,01
D17	Escasez de capacitaciones para el personal contratado.	0,02	2%	1	0,02
D18	Seguro social para el personal.	0,04	4%	2	0,08
D19	Escasez de un diseño técnico del sistema para que responda las necesidades de los clientes.	0,02	2%	1	0,02
D20	Inexistencia de un proceso de contingencia en caso de pérdidas.	0,01	1%	1	0,01
D21	Inexistencia de sistema de reservas.	0,04	3%	2	0,08
D22	Planta adecuada para accesibilidad.	0,03	2%	2	0,06
			40%		0,91
TOTAL		1	100%		2,64

10.9. Valoración de la matriz MEFE

Con base a la tabla 31 en referencia al peso se obtuvo un resultado de 1 lo que representa que los números puestos están bien debido a que es una constante, en el peso porcentual tanto las oportunidades como las amenazas tuvieron un 50% cada una dando un total de 100%, en cuanto al valor es de 1 al 4 para estos elementos, en donde 0,01 representó al 1, 0,02 se basa en el 2, 0,03 equivale al 3 y el 4 se fundamentó en el 0,04 y la ponderación se logró obtener a través de la multiplicación del peso con el valor, en el caso de las oportunidades dio como resultado 1,48 y en las debilidades un 1,16.

La matriz MEFE para las empresas turísticas del cantón Salcedo alcanzó 40 factores determinantes, 25 oportunidades y 15 amenazas, la sumatoria de estos factores es de 2,6 un valor promedio, que indicó que la empresa posee más oportunidades para enfrentar las amenazas de acuerdo al resultado de las ponderaciones, por lo tanto el ambiente externo pase a las falencias es favorable en los alojamientos.

Tabla 31

Matriz MEFE

	OPORTUNIDADES	PESO	PESO %	VALOR	PONDERACIÓN
O1	Ofertas turísticas sostenibles y de calidad.	0,02	1%	1	0,02
O2	Promoción turística de los atractivos turísticos.	0,02	2%	2	0,04
O3	Facilidad de movilización.	0,03	3%	3	0,09
O4	Otorgamiento del LUAF.	0,04	4%	4	0,16
O5	Políticas ambientales.	0,02	1%	1	0,02
O6	Ingreso de divisas al país.	0,02	2%	2	0,04
O7	Impuestos del valor agregado (IVA).	0,01	2%	1	0,01
O8	Pago de renovación de permisos anuales.	0,02	2%	1	0,02
O9	Oportunidades de crecimiento y desarrollo.	0,03	3%	3	0,09
O10	Incremento de fuentes de trabajo.	0,03	3%	3	0,09
O11	Alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas dentro de la provincia.	0,03	2%	3	0,09
O12	La provincia posee una ubicación estratégica para el desarrollo turístico.	0,02	2%	1	0,02
O13	Difusión y mejoramiento de la imagen del cantón.	0,03	3%	3	0,09
O14	Reserva de servicios por internet.	0,02	1%	2	0,04
O15	Red satelital de internet.	0,02	2%	1	0,02
O16	Promoción de los productos por redes sociales.	0,04	3%	4	0,16
O17	Facturas electrónicas.	0,02	2%	1	0,02
O18	Manejo de herramientas de reservas.	0,03	1%	3	0,09
O19	Certificaciones ambientales.	0,03	1%	3	0,09
O20	Leyes y normativas ambientales.	0,01	1%	1	0,01
O21	Controles ambientales a los prestadores de alojamientos.	0,02	2%	2	0,04
O22	Planes de manejo ambiental.	0,04	3%	4	0,16
O23	Normas ambientales en los atractivos.	0,02	2%	2	0,04
O24	Control de uso de vertientes de agua para el consumo humano.	0,01	1%	1	0,01
O25	Competitividad en la localidad.	0,02	1%	1	0,02

		50%		1,27	
AMENAZAS	PESO	PESO %	VALOR	PONDERACIÓN	
A1	Existencia de disturbios políticos e inseguridad.	0,03	4%	3	0,09
A2	Inexistencia de información de los prestadores de servicios.	0,03	4%	3	0,09
A3	Crisis económicas por el Covid-19.	0,03	4%	3	0,09
A4	Inflación de precios por las empresas turísticas.	0,03	4%	3	0,09
A5	Existencia de una nueva amenaza sanitaria como el COVID-19.	0,02	2%	2	0,04
A6	Escasos conocimientos en el uso de la TIC'S.	0,01	2%	1	0,01
A7	Poco conocimiento de la tecnología actual.	0,04	4%	4	0,16
A8	La mayoría de los establecimientos no cuentan con un plan ambiental.	0,01	2%	1	0,01
A9	Escasez de buenas prácticas ambientales en los establecimientos.	0,03	4%	3	0,09
A10	Escasez de conocimientos ambientales en las empresas hoteleras.	0,04	4%	4	0,16
A11	Mercado turístico con nuevas tendencias turísticas.	0,03	4%	3	0,09
A12	Nuevos modelos de hospedajes.	0,03	4%	3	0,09
A13	Competencia desleal entre las empresas turísticas.	0,03	4%	3	0,09
A14	Hospedajes no aptos para nuevos mercados.	0,02	2%	2	0,04
A15	Precios no acordes al servicio.	0,02	2%	1	0,02
		50%		1,16	
TOTAL	1	100%		2,6	

10.10. Matriz estratégica

Mediante la tabla 32 se puede observar el FODA cruzado en donde existe FO lo que significa que las fortalezas se relacionaron con las oportunidades, por su parte FA es en donde las fortalezas se juntaron con las amenazas, en cuanto a DO existió una conexión con las debilidades y oportunidades y por otro lado en DA se juntó a las oportunidades con las amenazas logrando de esa forma 4 tipos de estrategias positivas que sirvieron para que las empresas mejoren su rendimiento y brinden un servicio de calidad en la parte externa e interna.

Cabe recalcar que primero fueron colocadas las fortalezas, debilidades, amenazadas y oportunidades con mayor valor referente a su ponderación, en el cual se crearon 8 estrategias en

cada cuadrante, es decir se obtuvo un total de 32 estrategias basadas en las problemáticas que se halló en los establecimientos.

Tabla 32

Matriz estratégica del FODA

MATRIZ ESTRATÉGICA DEL FODA	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
	F1. Capacitaciones de atención al cliente.	D1. Escasez de una planificación de misión, visión y objetivo empresarial.
	F2. Auditorias y pagos tributarios.	D2. Inexistencia de una gestión administrativa.
	F3. Mantenimientos preventivos a equipos tecnológicos.	D3. Cursos del idioma inglés.
	F4. Material y diseño acorde a la ubicación.	D4. Capacitaciones sobre el manejo de software, reservas.
	F5. Registro del check in y check out de los clientes.	D5. Falta de planeación financiera.
	F6. Capacitaciones sobre el área laboral, sus funciones.	D6. Seguro social para el personal.
	F7. Control de los sueldos.	D7. Inexistencia de sistema de reservas.
	F8. Incentivos laborales a los empleados que logren aumentar las ventas.	D8. No cuentan con una planificación de ventas.
	F9. Igual de género a la hora de pagar sus salarios.	D9. Capacitaciones ambientales.
F10. Mantenimientos de equipos de seguridad.	D10. Planta adecuada para accesibilidad.	
OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (DO)
O1. Otorgamiento del LUAF.	F1-O6. Realizar capacitaciones de aprendizaje en atención al cliente para incrementar fuentes de trabajo.	D2-O9. Planificar capacitaciones sobre el manejo de una administración hotelera y el uso de herramientas de reserva.
O2. Promoción de los productos por redes sociales.	F5-O9. Crear capacitaciones sobre el uso de sistemas de reservas y el manejo del check in y check out.	D5-O1. Tener una planificación financiera que lleve las cuentas de las ventas, egresos e ingresos para no tener pérdidas al momento de renovar el permiso de funcionamiento.
O3. Planes de manejo ambiental.	F3-F10-O8. Implementar controles mensuales para monitorear el estado de los equipos tecnológicos y equipos de seguridad para mejorar la imagen de los establecimientos.	D1-O7. Implementar una política empresarial en donde se visualice la misión, visión y objetivos de la entidad para que exista personal que se identifiquen con la misma y se incremente las fuentes laborales.
O4. Facilidad de movilización.	F6-O3. Realizar charlas con profesionales ambientales sobre buenas prácticas ambientales, planes ambientales y áreas laborales, para que el personal se encuentre altamente	D3-O8. Realizar cursos de inglés para que el personal se encuentre altamente capacitado con el fin de que mejore la imagen del cantón y de cada establecimiento.

	capacitado.	
O5. Oportunidades de crecimiento y desarrollo.	F2-O5. Crear registros de ventas y pagos de impuestos, para que evidencie la actividad turística del alojamiento y se visualice el desarrollo local.	D4-O9. Diseñar capacitaciones sobre el uso de software que se encarguen del manejo de las reservas y en promocionar sus productos.
O6. Incremento de fuentes de trabajo.	F2-O5. Implementar controles de revisión de equipos tecnológicos y de seguridad previos a la obtención del permiso de funcionamiento LUAF, garantizando el trabajo del personal.	D9-O2. Implementar capacitaciones ambientales para posteriormente planificar planes de manejo ambiental en los establecimientos.
O7. Alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas dentro de la provincia.	F8-O5. Crear incentivos laborales para que los empleados realicen un buen trabajo, incrementando el desarrollo de las empresas.	D6-O6. Implementar en los contratos de trabajo el seguro social para el bienestar del personal.
O8. Difusión y mejoramiento de la imagen del cantón.	F7-F9-O9. Mantener un control de los sueldos, en donde se evidencie la igualdad de género a la hora de la paga, logrando mejorar la imagen del cantón.	D10-O5. Crear medidas para tener una planta accesible para los clientes, con el fin de conseguir un desarrollo frente a sus competidores.
O9. Manejo de herramientas de reservas.		
O10. Certificaciones ambientales.		

AMENAZAS (A)	ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
A1. Poco conocimiento de la tecnología actual.	F4-A4. Implementar vallas publicitarias con los diseños de los alojamientos para mejorar la información dada a los turistas sobre los prestadores de servicios.	D1-A5. Implementar capacitaciones sobre el uso de software para la creación de promociones para activar la demanda de las empresas y de esa manera sobresalir de las crisis económicas por el COVID-19.
A2. Escasez de conocimientos ambientales en las empresas hoteleras.	F6-A7. Realizar capacitaciones al personal sobre buenas prácticas ambientales, para el buen manejo de los residuos y recursos.	D7-A1. Realizar un registro digital de reservas de manera anual, con un sistema de respaldo, para mejorar la atención al cliente.
A3. Existencia de disturbios políticos e inseguridad.	F7-A3. Planificar controles de los sueldos de los empleados para que no exista disturbios dentro de la empresa y tengan un ambiente laboral óptimo.	D5-A1. Crear un registro mensual en Excel con todos los balances de sueldos del personal en donde se visualice permisos, faltas, seguro e incentivos.
A4. Inexistencia de información de los prestadores de servicios.	F6-F3-F5-A1. Brindar capacitaciones sobre el uso de la tecnología, equipos tecnológicos, y registros de check in y check out consiguiendo disminuir la falta de conocimiento tecnológico.	D6-A3. Realizar charlas que estén enfocadas en las ventajas de tener seguro social y beneficios de ley, para que el personal se sienta seguro y cómodo al momento de presentar sus servicios.

A5. Crisis económicas por el Covid-19.	F4-A8-A5. Planificar charlas con los dueños y el personal en donde se implementen estrategias para mejorar la calidad hotelera en base a las nuevas tendencias para aumentar la demanda turística, y sobreponerse a la crisis económica por el Covid-19.	D10-A9. Brindar charlas de estrategias innovadoras para mejorar la infraestructura de los establecimientos, para que sean accesibles y sostenibles.
A6. Inflación de precios por las empresas turísticas.	F2-A1. Implementar capacitaciones sobre la utilización de pagos tributarios en línea, para agilizar los procesos tributarios.	D1-A4. Crear un manual en donde se encuentre la planificación empresarial e información referente a los establecimientos.
A7. Escasez de buenas prácticas ambientales en los establecimientos.	F4-A9. Desarrollar charlas sobre la implementación de nuevos diseños de hospedajes con el fin de atraer nuevos turistas.	D8-A1. Diseñar un archivo en Excel con el registro de ventas por actividad, para conocer los ingresos de la empresa y conseguir un desarrollo óptimo.
A8. Mercado turístico con nuevas tendencias turísticas.	F6-A7. Realizar cursos sobre parámetros ambientales para que los empleados puedan brindar una buena calidad ambiental en el establecimiento y hacia los turistas.	D9-A2. Realizar capacitaciones ambientales para la elaboración de planes que reduzcan el impacto ambiental de los establecimientos y evite la escasez de conocimientos ambientales por parte del personal.
A9. Nuevos modelos de hospedajes.		
A10. Competencia desleal entre las empresas turísticas.		

10.11. Análisis estratégico

A través de la tabla 33 se analizó el impacto que tuvieron las estrategias ya realizadas a través del FODA cruzado en donde existe FO (fortalezas y oportunidades), FA (fortalezas y amenazas), DO (debilidades y oportunidades) y DA (debilidades y amenazas), las mismas que fueron propuestas para que las empresas turísticas del cantón Salcedo corrija sus errores y problemas en la actividad hotelera, se realizó un análisis para clasificar el impacto alto, medio y bajo de las estrategias, las mismas que fueron enfocadas en base a capacitaciones ambientales, planeamiento estratégico, incentivos laborales, uso tecnológico, planeación financiera y planificación empresarial.

A través de eso fueron detectadas 16 estrategias con un impacto alto, que hay que poner en práctica de manera inmediata ya que puede afectar el rendimiento de los hospedajes.

Tabla 33

Análisis estratégico del FODA

		ANÁLISIS ESTRATÉGICO			IMPACTO		
		FO	ALTO	MEDIO	BAJO		
F1-O6	Realizar capacitaciones de aprendizaje en atención al cliente para incrementar fuentes de trabajo.		X				
F5-O9	Crear capacitaciones sobre el uso de sistemas de reservas y el manejo del check in y check out.		X				
F3-F10-O8	Implementar controles mensuales para monitorear el estado de los equipos tecnológicos y equipos de seguridad para mejorar la imagen de los establecimientos.		X				
F6-O3	Realizar charlas con profesionales ambientales sobre buenas prácticas ambientales, planes ambientales y áreas laborales, para que el personal se encuentre altamente capacitado.		X				
F2-O5	Crear registros de ventas y pagos de impuestos, para que evidencie la actividad turística del alojamiento y se visualice el desarrollo local.				X		
F2-O5	Implementar controles de revisión de equipos tecnológicos y de seguridad previos a la obtención del permiso de funcionamiento LUAF, garantizando el trabajo del personal.				X		
F8-O5	Crear incentivos laborales para que los empleados realicen un buen trabajo, incrementando el desarrollo de las empresas.				X		
F7-F9-O9	Mantener un control de los sueldos, en donde se evidencie la igualdad de género a la hora de la paga, logrando mejorar la imagen del cantón.					X	
FA							
F4-A4	Implementar vallas publicitarias con los diseños de los alojamientos para mejorar la información dada a los turistas sobre los prestadores de servicios.		X				
F6-A7	Realizar capacitaciones al personal sobre buenas prácticas ambientales, para el buen manejo de los residuos y recursos.		X				
F7-A3	Planificar controles de los sueldos de los empleados para que no exista disturbios dentro de la empresa y tengan un ambiente laboral óptimo.					X	
F6-F3-F5-A1	Brindar capacitaciones sobre el uso de la tecnología, equipos tecnológicos, y registros de check in y check out consiguiendo disminuir la falta de conocimiento tecnológico.		X				
F4-A8-A5	Planificar charlas con los dueños y el personal en donde se implementen estrategias para mejorar la calidad hotelera en base a las nuevas tendencias para aumentar la demanda turística, y sobreponerse a la crisis económica por el Covid-19.		X				
F2-A1	Implementar capacitaciones sobre la utilización de pagos tributarios en línea, para agilizar los procesos tributarios.					X	
F4-A9	Desarrollar charlas sobre la implementación de nuevos diseños de hospedajes con el fin de atraer nuevos turistas.				X		
F6-A7	Realizar cursos sobre parámetros ambientales para que los empleados puedan brindar una buena calidad ambiental en el establecimiento y hacia los turistas.				X		
DO							
D2-O9	Planificar capacitaciones sobre el manejo de una administración hotelera y el uso de herramientas de reserva.				X		
D5-O1	Tener una planificación financiera que lleve las cuentas de las ventas, egresos e ingresos para no tener pérdidas al momento de renovar el		X				

	permiso de funcionamiento.	
D1-O7	Implementar una política empresarial en donde se visualice la misión, visión y objetivos de la entidad para que exista personal que se identifiquen con la misma y se incremente las fuentes laborales.	X
D3-O8	Realizar cursos de inglés para que el personal se encuentre altamente capacitado con el fin de que mejore la imagen del cantón y de cada establecimiento.	X
D4-O9	Diseñar capacitaciones sobre el uso de software que se encarguen del manejo de las reservas y en promocionar sus productos.	X
D9-O2	Implementar capacitaciones ambientales para posteriormente planificar planes de manejo ambiental en los establecimientos.	X
D6-O6	Implementar en los contratos de trabajo el seguro social para el bienestar del personal.	X
D10-O5	Crear medidas para tener una planta accesible para los clientes, con el fin de conseguir un desarrollo frente a sus competidores.	X
DA		
D1-A5	Implementar capacitaciones sobre el uso de software para la creación de promociones para activar la demanda de las empresas y de esa manera sobresalir de las crisis económicas por el COVID-19.	X
D7-A1	Realizar un registro digital de reservas de manera anual, con un sistema de respaldo, para mejorar la atención al cliente.	X
D5-A1	Crear un registro mensual en Excel con todos los balances de sueldos del personal en donde se visualice permisos, faltas, seguro e incentivos.	X
D6-A3	Realizar charlas que estén enfocadas en las ventajas de tener seguro social y beneficios de ley, para que el personal se sienta seguro y cómodo al momento de presentar sus servicios.	X
D10-A9	Brindar charlas de estrategias innovadoras para mejorar la infraestructura de los establecimientos, para que sean accesibles y sostenibles	X
D1-A4	Crear un manual en donde se encuentre la planificación empresarial e información referente a los establecimientos.	X
D8-A1	Diseñar un archivo en Excel con el registro de ventas por actividad, para conocer los ingresos de la empresa y conseguir un desarrollo óptimo.	X
D9-A2	Realizar capacitaciones ambientales para la elaboración de planes que reduzcan el impacto ambiental de los establecimientos y evite la escasez de conocimientos ambientales por parte del personal.	X

10.12. Matriz de estrategias

Con base a la tabla 34 se puede observar las estrategias finales que tenían un mayor impacto, es decir las que deben ser realizadas de forma inmediata para que los alojamientos del cantón Salcedo puedan mejorar la calidad de sus servicios y consigan que un turista se sienta cómodo al momento de pernoctar en sus instalaciones, fueron diseñadas a través de fortalezas y oportunidades para corregir las debilidades y amenazas, en donde se obtuvo un total de 16 estrategias.

Tabla 34*Matriz de estrategias*

MATRIZ		MATRIZ DE ESTRATEGIAS
1	F1-O6	Realizar capacitaciones de aprendizaje en atención al cliente para incrementar fuentes de trabajo.
2	F5-O9	Crear capacitaciones sobre el uso de sistemas de reservas y el manejo del check in y check out.
3	F3-F10-O8	Implementar controles mensuales para monitorear el estado de los equipos tecnológicos y equipos de seguridad para mejorar la imagen de los establecimientos.
4	F6-O3	Realizar charlas con profesionales ambientales sobre buenas prácticas ambientales, planes ambientales y áreas laborales, para que el personal se encuentre altamente capacitado.
5	F4-A4	Implementar vallas publicitarias con los diseños de los alojamientos para mejorar la información dada a los turistas sobre los prestadores de servicios.
6	F6-A7	Realizar capacitaciones al personal sobre buenas prácticas ambientales, para el buen manejo de los residuos y recursos.
7	F6-F3-F5-A1	Brindar capacitaciones sobre el uso de la tecnología, equipos tecnológicos, y registros de check in y check out consiguiendo disminuir la falta de conocimiento tecnológico.
8	F4-A8-A5	Planificar charlas con los dueños y el personal en donde se implementen estrategias para mejorar la calidad hotelera en base a las nuevas tendencias para aumentar la demanda turística, y sobreponerse a la crisis económica por el Covid-19.
9	D5-O1	Tener una planificación financiera que lleve las cuentas de las ventas, egresos e ingresos para no tener pérdidas al momento de renovar el permiso de funcionamiento.
10	D3-O8	Realizar cursos de inglés para que el personal se encuentre altamente capacitado con el fin de que mejore la imagen del cantón y de cada establecimiento.
11	D10-O5	Crear medidas para tener una planta accesible para los clientes, con el fin de conseguir un desarrollo frente a sus competidores.
12	D1-A5	Implementar capacitaciones sobre el uso de software para la creación de promociones para activar la demanda de las empresas y de esa manera sobrelivir de las crisis económicas por el COVID-19.
13	D10-A9	Brindar charlas de estrategias innovadoras para mejorar la infraestructura de los establecimientos, para que sean accesibles y sostenibles
14	D1-A4	Crear un manual en donde se encuentre la planificación empresarial e información referente a los establecimientos.
15	D8-A1	Diseñar un archivo en Excel con el registro de ventas por actividad, para conocer los ingresos de la empresa y conseguir un desarrollo óptimo.
16	D9-A2	Realizar capacitaciones ambientales para la elaboración de planes que reduzcan el impacto ambiental de los establecimientos y evite la escasez de conocimientos ambientales por parte del personal.

11. IMPACTOS

El presente proyecto busca tener impactos positivos para que los propietarios de los establecimientos de hospedaje brinden un servicio de calidad a sus turistas y para la población en general del cantón Salcedo.

11.1. Impactos Sociales

Al implementar las estrategias en los establecimientos se logrará mejorar el desempeño de las empresas turísticas, beneficiando a los propietarios de cada uno de los alojamientos, provocando que exista una excelente calidad en sus servicios y que los turistas queden satisfechos, además a través de eso se desarrollan fuentes de trabajo que pueden ayudar a los pobladores del cantón, y posterior a eso que cada establecimiento sea reconocido por ofrecer un servicio óptimo que sirva para ser competitivo.

11.2. Impactos Ambientales

Los establecimientos mediante el proyecto de investigación en base a las estrategias podrán concientizarse y minimizar el uso de los recursos que antes no sabían cómo cuidar es decir, serán más sostenibles cuidando el medio ambiente del entorno en donde se ubican cada uno, a través de la implementación de buenas prácticas y de planes ambientales que orienten tanto a los propietarios como al personal para que ellos sepan la manera correcta de como conservar el ecosistema con el que se encuentran rodeados.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

12.1. Conclusiones

- Se concluyó que en la sostenibilidad tanto la empresa Hawkey Glamping como la Hostería Los Molinos de Yanayacu alcanzaron el mayor porcentaje de sostenibilidad con un 15% que equivale a un rango de sostenibilidad muy baja, teniendo en cuenta que tiene que mejorar sus áreas en el aspecto social y económico, como último tenemos al Hotel La Casona que esta con un promedio de 4,43% ubicándolo en muy baja sostenibilidad, que en este caso sería que es el establecimiento que tiene el rango más bajo en la sostenibilidad.

- Se infirió que en la competitividad la empresa Hawkey Glamping alcanzó el mayor porcentaje de competitividad con un 41% que equivale a un rango de competitividad media, teniendo en cuenta que se basa en las áreas de cadena de valor (inventarios, mantenimiento de equipos, capacitaciones), en cuanto al hospedaje con el nivel más bajo de competitividad fue el Hotel La Casona que esta con un promedio de 20% es decir se encuentra en muy baja competitividad.

- Se finaliza expresando que a través de la matriz FODA se pudo identificar las estrategias de mejora que en este caso son capacitaciones dentro de los hoteles sobre planeación estratégica, planeación financiera, ambientales, manejo tecnológico y atención al cliente, ya que las empresas carecen de algunos conocimientos con respecto a esos factores, las mismas que ayudarán al mejoramiento del servicio de los establecimientos del cantón Salcedo.

12.2. Recomendaciones

- Se recomienda que las empresas turísticas del cantón Salcedo diseñen y utilicen planes ambientales que ayudarán a controlar los impactos que pueden ocasionar sus servicios, con el fin de que cada dueño de los prestadores de servicios consigan un establecimiento sostenible a través del uso correcto de los recursos, debido a que a largo tiempo el no tomar en cuenta este ámbito puede afectar a la rentabilidad de los hospedajes.

- Se aconseja que los establecimientos dispongan tanto de un planeamiento estratégico como de un área de contabilidad y finanzas en sus empresas, con el fin de que los propietarios sepan cual es la manera correcta de utilizarlos para que puedan manejar los ingresos económicos y logren que exista un incremento en la venta de sus productos.
- Se sugiere que los prestadores de servicio tengan planes de contingencia ya sea en el aspecto económico, social o ambiental para fortalecer a sus empresas turísticas frente a cualquier eventualidad que se presente dentro de la empresa y pueden resolverlo sin ningún inconveniente.

- En el cantón Salcedo es necesario que exista más colaboración por parte de los propietarios de las empresas turísticas, ya que de esa manera se obtendría un análisis más profundo acerca de la sostenibilidad y la competitividad de todos los establecimientos y no solo de algunos, con el fin de que se llegaría a una conclusión absoluta con mayor precisión sobre el estado en el que se encuentran las empresas.

13. REFERENCIAS

- Alaña Castillo, T. P., Capa Benítez, L. B., & Sotomayor Pereira, J. G. (2017, enero). *Desarrollo sostenible y evolución de la legislación ambiental en las MIPYMES del Ecuador*. 8(3), 91-99.
- Albert, Y., & Nel, M. (2012). *Propuesta de indicadores para evaluar la sostenibilidad de la actividad turística. El caso del Valle de Viñales (Cuba)*. 33(1), 193-210.
- Álvarez Barragán, L. A., & Morales Sierra, M. E. (2021a, enero 1). Competitividad de empresas turísticas: Un análisis desde el enfoque sistémico. *Universidad de Cartagena-Colombia*, 29(1), 73-83.
- Álvarez Barragán, L. A., & Morales Sierra, M. E. (2021b, enero 1). *Metodologías de diseño para la innovación y su relación con la competitividad empresarial*. 29(1).
<https://revistas.unicartagena.edu.co/index.php/panoramaeconomico/article/view/3644/3056>
- Álvarez Díaz, R. (2015). *Selección e indicadores para la evaluación del desarrollo sostenible de un destino turístico. Aplicación al municipio de Gijón*. Universidad de Oviedo.
https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/31135/TFM_Raquel%20Alvarez%20Diaz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arévalo Hernández, J. L., & Sosa Márquez, J. H. (2015, septiembre 20). Análisis de competitividad como herramienta para la gerencia global en las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES). *Fundación Universidad Autónoma de Colombia*, 9(2), 89-96.

- Arévalo Pacheco, G. J., García Rojas, H. R. G., & Ortiz Paniagua, C. F. (2015). *Evaluación de la sustentabilidad del turismo de salud en Michoacán, México*. AMECIDER – CRIM, UNAM. <http://ru.iiec.unam.mx/2841/1/Eje3-021-Arevalo-Guerrero-Ortiz.pdf>
- Arias Guallo, G. P. (2016). *Factores determinantes de la demanda turística y la satisfacción del consumidor en el cantón Tena*. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23776/1/T3749e.pdf>
- Badii, M. H., Guillén, A., Abreu, J. L., Toribio, Y., & Fernández, E. (2018). *Indicadores de desarrollo sustentable y su aplicación*. [http://www.spentamexico.org/v13-n1/A14.13\(1\)178-236.pdf](http://www.spentamexico.org/v13-n1/A14.13(1)178-236.pdf)
- Barcellos de Paula, L. (2011). *Modelos de gestión aplicados a la sostenibilidad empresarial*. Universitat de Barcelona. http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/35386/2/LBP_TESIS.pdf
- Benites Gutiérrez, L. A., Ruff Escobar, C., Ruiz Toledo, M., Matheu Pérez, A., Inca Alayo, M., & Juica Martínez, P. (2020). *Análisis de los factores de competitividad para la productividad sostenible de las PYMES en Trujillo (Perú)*. 208-236.
- Bernasconi Melucci, E. S. (2015). *Innovación y Competitividad Empresarial*. Universitat Rovina Virgili. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/399536/TESI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bravo Loor, N. S., & Semblantes Chacón, B. A. (2020). *Análisis del rol que desempeñan los hoteles y su influencia en el desarrollo turístico de la ciudad de Latacunga*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/22863/3/T-ESPEL-ITH-0136.pdf>

- Buitrago Mejía, A., Rodríguez Barrero, M. S., & Serna Gómez, H. (2019, junio). Modelo de evaluación de la gestión y competitividad empresarial. *PODIUM*, 35, 97-118.
- Cadena, J. L. (2017). Análisis De La Competitividad De Las Pymes Del Sector Turismo, En El Distrito Metropolitano De Quito. *Redalyc*, 2(1).
<https://www.redalyc.org/journal/5536/553658819007/html/>
- Castillo Villanueva, L., González Vera, M. A., Campos Cámara, B., Velázquez Torres, D., Ferman Almada, J. L., García Gastelum, A., Hernández Aguilar, M. L., Laguna Coral, M., & Yeladaqui Tello, M. (2014). *Modelo de indicadores para la evaluación y monitoreo del desarrollo sustentable en la zona costera de Mahahual, Quintana Roo, México*. 19(2), 309-330.
- Cavalcanti Silva, N., & Ataíde Cândido, G. (2016). Sistema de indicadores de sostenibilidad del desarrollo del turismo: Un estudio de caso del municipio de Areia – PB. *Redalyc*, 10(3), 475-496.
- Clavijo, C. (2020). Competitividad empresarial: Qué es, importancia, tipos y ejemplos. *HubSpot*, 124-242.
- Cortés, H., & Peña, J. (2015). *De la sostenibilidad a la sustentabilidad. Modelo de desarrollo sustentable para su implementación en políticas y proyectos*. Redalyc.
<https://www.redalyc.org/pdf/206/20640430004.pdf>
- Cortés V, M. A., Muñoz Z, M. L., Quintero G, M. L., & Sánchez E, 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*.
<http://portal.amelica.org/ameli/journal/87/87600009/html/>

- Cuesta Santos, A. R. (2011, septiembre 9). *Metodología de Gestión por Competencias Asumiendo la Norma Cubana sobre Gestión de Capital Humano*. 13(40), 300-311.
- Damian, I. M. (2016). *Estudio de la sostenibilidad en destinos turísticos a través de la participación comunitaria: El caso de la Costa del Sol*. UNIVERSIDAD DE MÁLAGA. https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/13386/TD_DAMIAN_Ionela_Mihaela.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- De La Hoz, E., González, Á. L., & Santana, A. (2016). Metodología de Medición del Potencial Exportador de las Organizaciones Empresariales. *Scielo*, 27(6), 12-18.
- Escobar Jácome, C. G. (2020). *PLAN DE DESARROLLO TURÍSTICO DEL CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/590>
- Fábregas, H. M., Madrid, J. A., & Martínez, R. O. (2017). *Valoración de la sostenibilidad turística del municipio de Usiacuri mediante la implementación de un sistema de indicadores*. Memorias III Seminario Internacional de Ciencias Ambientales SUE-Caribe. https://mca.edu.co/wp-content/uploads/2019/09/m2017_46.pdf
- Fernández, R. (2009). *Administración de la planta turística y el desarrollo del turismo sostenible*. FADU UBA. <https://diplomadouaz.files.wordpress.com/2013/02/bibliografc3ada-sesic3b3n-3-4-gestic3b3n1-anc3a1lisis-de-polc3adticas-pc3bpublicas-en-el-edo-de-zac-copia.pdf>
- García López, T., & Cano Flores, M. (2013). *EL FODA: UNA TÉCNICA PARA EL ANÁLISIS DE PROBLEMAS EN EL CONTEXTO DE LA PLANEACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES*. Investigadoras del I.I.E.S.C.A. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/foda1999-2000.pdf>

- García Monsalve, J. J., Tumbajulca Ramírez, I. A., & Cruz Tarrillo, J. J. (2021, junio). Innovación organizacional como factor de competitividad empresarial en mypes durante el Covid-19. *Scielo*, 12(2), 99-110.
- Girán, R., Vargas, H., & Osta, K. (2008). *Propuesta metodológica para el análisis de competitividad empresarial en la pequeña y mediana agroindustria alimentaria*. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3997729>
- González Damián, O. A. (2004). *Complejidad, desarrollo sostenible y turismo. Reflexiones sobre el modelo P-E-R (Presión-Estado-Respuesta) y la necesidad de aproximaciones transdisciplinarias*. https://www.sectur.gob.mx/Congreso_de_Investigacion/ponencias/UCC.Alfonso%20Gonzalez%20Damian.pdf
- González, R. C., & Mendieta, M. D. (2009, abril 23). Reflexiones sobre la conceptualización de la competitividad de destinos turísticos. *Cuadernos de Turismo*, 23, 111-128.
- Ibáñez Pérez, R. M. (2010). *Sustentabilidad e Indicadores de Desarrollo Turístico en México*. TURyDES. <https://www.eumed.net/rev/turydes/07/rmip.htm>
- Ibáñez Pérez, R. M. (2018a). Análisis del turismo sustentable en Mahahual a través de un sistema de indicadores. *Scielo*, 10, 4-53.
- Ibáñez Pérez, R. M. (2018b). Medición de la sustentabilidad turística en una pequeña localidad costera a través de indicadores, barómetros y consulta a expertos. *Scielo*, 10, 4-53.
- 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*. 18(35), 107-130.

- Ibarra Mares, A. (2014). Revisión Sobre la Sostenibilidad Empresarial. *Revista de Estudios Avanzados de Liderazgo*, 1(3), 56-77.
- Icela Ramírez, B., Suástegui Barrera, C., Vázquez Rueda, L., Oleta Luna, M. S., & Cañedo Raygoza, L. A. (2018). *Competitividad en las Organizaciones*. Qartuppi, S. de R.L. de C.V. <http://qartuppi.com/2018/ORGANIZACIONES.pdf>
- Izquierdo García, B., & Schuster Fonseca, J. (2008, diciembre). Construcción de indicadores para la competitividad. Caso de empresas dirigidas por mujeres en la región de Xalapa. *Scielo*, 102, 82-102.
- Jiménez, J. M., & Martín, R. H. (2017). *Una propuesta metodológica para la medición de la sostenibilidad del turismo a escala local*.
https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/29124/1/Investigaciones_Turisticas_05_07.pdf
- Lillo Bañuls, A., Ramón Rodríguez, A. B., & Sevilla Jiménez, M. (2007, abril 25). El capital humano como factor estratégico para la competitividad del sector turístico. *Cuadernos de Turismo*, 19, 47-69.
- Linares, H. L., Betancourt García, M. E., & Rodríguez. (2019). Sostenibilidad y Desarrollo Local: Procedimientos para la Evaluación Integrada de los Destinos Turísticos. *Redalyc*, 11(1), 84-97.
- López, J. G. (2017). Indicadores de sostenibilidad para hoteles cinco estrellas medición dimensional social, cultural, ambiental, política y económica. *Universidad Simón Bolívar - Venezuela*, 12(2), 107-126.
- Macário de Oliveira, V., Pasa Gómez, C., & Ataíde Cândido, G. (2013). Indicadores de sustentabilidad para la actividad turística, una propuesta de monitoreo usando criterios de análisis. *Redalyc*, 22, 177-197.

- Madruga Torres, A. G. (2021, marzo). Sistema productivo turístico y desarrollo local. *ED Digital*, 5(1), 437-457.
- Mares Bañuelos, O., Moreno Zacarías, H. M., & Arcega Ponce, A. (2021). *Análisis de modelo de gestión triple hélice como impulsor de la transformación digital en el Valle de Tecomán, Colima, México*. <https://riico.net/index.php/riico/article/view/2035/1865>
- Márquez, G., Toselli, C., Villanueva, R., Tákats, A., Cardoso da Silveira, P., Martins Guimarães, G., & Oliveira Venturini, F. (2015). *Criterios de sustentabilidad en áreas naturales y rurales orientadas al desarrollo local y la aplicación de buenas prácticas en turismo*. 2. <https://p3.usal.edu.ar/index.php/anuarioinvestigacion/article/view/3592/4448>
- Medeiros, V., Godoi, L. G., & Teixeira, E. C. (2019, diciembre). La competitividad y sus factores determinantes: Un análisis sistémico para países en desarrollo. *Revista de la CEPAL*, 129, 8-27.
- Medrano Aranda, S., & Lardiés Bosque, R. (2014). *Propuesta de indicadores ambientales para un turismo sostenible en la ciudad de Zaragoza*. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5029849>
- Mejía González, L. P., & Bolaño Rodríguez, L. Y. (2014, junio). *La calidad de las ofertas turísticas en el departamento de la Guajira Colombia*. 12(1), 142.
- Millán García, C. H., & Gómez Díaz, M. del R. (2018, julio 31). Factores e indicadores de competitividad hotelera. *Redalyc*, 21(40), 4-16.
- Minister of Tourism and Environment, M. of T. and E. (2007). *Sustainable Tourism Indicators and Destination Management*. https://webunwto.s3-eu-west-1.amazonaws.com/imported_images/30741/finrep.pdf

- MINTUR, M. (2014). *LEY DE TURISMO*. MINTUR. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/02/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- MINTUR, M. (2015). *REGLAMENTO GENERAL A LA LEY DE TURISMO*. MINTUR. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/REGLAMENTO-GENERAL-A-LA-LEY-DE-TURISMO.pdf>
- MINTUR, M. (2016). *REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURISTICO*. MINTUR. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- MINTUR, M. (2022). *Catastro Turístico de Establecimientos a Nivel Nacional*. Ministerio del Turismo. <https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fservicios.turismo.gob.ec%2Fdescargas%2FCatastro-turistico%2FConsolidado-Nacional-2022-publico-12-web.xlsx&wdOrigin=BROWSELINK>
- Navarra. (2020). *SISTEMA DE GESTIÓN INNOVARSE*. Gobierno de Navarra. <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/89B44146-1566-417A-8673-9B964C352410/411329/MetodologiaInnovaRSE.pdf>
- Olivares Leal, A., Ochoa Ruiz, J., & Coronado Quintana, J. A. (2014). *Estudios de Competitividad*. Qartuppi, S. de R.L. de C.V. <http://www.qartuppi.com/2015/COMPETITIVIDAD.pdf>
- 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. *Redalyc*, 27(1), 100-117.

- Olivier Salomé, B., Rodríguez Herrera, A. L., López Velasco, R., Cañedo Villareal, R., & Valera Pérez, M. Á. (2015). Marginación, contaminación y sustentabilidad en el desarrollo turístico de Punta Diamante en la Ciudad de Acapulco, México. *Benemérita Universidad Autónoma de Puebla*, 6(11), 29-43.
- Passos Simancas, E. S., & Arias-Aragones, F. J. (2017, septiembre). *El capital humano como factor de competitividad en la industria hotelera y turística en Cartagena*. 269-282.
- PDOT, C. S. (2016). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Salcedo*.
file:///C:/Ordenanza%20que%20determina%20la%20Actualizaci%C3%B3n%20del%20PDYOT%20y%20Plan%20de%20Uso%20y%20Gesti%C3%B3n%20de%20Suelodel%20cant%C3%B3n%20Salcedo..pdf
- Pérez Sisa, F. G. (2020, junio 10). Asociatividad empresarial: Estrategia para la competitividad de las PYMES en el Ecuador. *REVISTA ERUDITUS*, 1(2), 39-52.
- Ponce, H. (2019, junio). *Análisis FODA Definición. Características. Ejemplos*. 12(1), 113-130.
- Ponce, J. M., Pastor, J. R., & Miño, G. E. (2020, abril 23). Propuesta metodológica para la exportación de productos artesanales en Pymes ecuatorianas, caso de estudio. *Revista Espacios*, 41(14), 1-6.
- Pozos, A. K. F., Ramírez, C. A. P., & Barajas, R. M. (2021). *Comercio de servicios ambientales vinculados al turismo y revisión de la sostenibilidad del turismo en tres casos de estudio*. CEPAL.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/25650/LCmexL597rev1_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quiroga Martínez, R. (2001). *Indicadores de sostenibilidad ambiental y de desarrollo sostenible: Estado del arte y perspectivas*. Cepal.

- http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/01118/doc/biblioteca/Quiroga_2001.pdf
- Ramírez, J. C., & de Aguas, J. M. (2021). *Escalafón de la competitividad de los departamentos de Colombia, 2019*. CEPAL. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/46786>
- Ramírez Molina, R. I., & Ampudia Sjogreen, D. M. (2018). Factores de Competitividad Empresarial en el Sector Comercial. *Revista RECITIUTM*, 4(1), 16-32.
- Rico, M. N. (1998). *Género, Medio Ambiente Y Sustentabilidad Del Desarrollo*. Cepal. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5867/S9800082_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rivadeneira Pacheco, J. L., De La Hoz Suárez, A. I., & Barrera Argüello, M. V. (2020, enero 1). *Análisis general del spss y su utilidad en la estadística*. 2(4), 17-25.
- Rohvein, C., Paravie, D., Urrutia, S., Roark, G., Nunes, D., & Ottogalli, D. (2013, junio). Metodología de evaluación del nivel de competitividad de las pymes. *Revista Ciencias Estratégicas*, 21(29), 50-68.
- Rojas, P., Romero, S., & Sepúlveda, S. (2000). *Algunos Ejemplos De Cómo Medir La Competitividad*. IICA. <http://repiica.iica.int/docs/B0241e/B0241e.pdf>
- Saavedra García, M. L. (2012, abril). *Una propuesta para la determinación de la competitividad en la pyme latinoamericana*. 33, 93-124.
- Saavedra García, M. L., Demuner Flores, M. del R., & Choy Zevallos, E. E. (2020, junio 3). Uso de las prácticas de comercialización de las PYME de la Ciudad de México y su relación con la competitividad. *Scielo*, 10(20), 283-305.
- Sarmiento Reyes, Y. R., & Delgado Fernández, M. (2020, diciembre 14). Dimensiones y variables de competitividad para un mejor desempeño empresarial. *Scielo*, 2-14.

- Sepúlveda Ch, J. D., Meriño S., L. I., & Del Río C., J. L. (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), 97-107.
- Serrana Amado, A. (2018, marzo 27). *La sostenibilidad factor determinante para el turismo en Colombia*. 1-15.
- Suárez Romero, D., Pertuz, V., & Orozco Acosta, E. (2020, octubre). *Factores determinantes de competitividad e integración organizacional: Revisión sistemática exploratoria*. 31(5), 21-32.
- Torres, R. P. (2017). *Turismo como elemento para el desarrollo sostenible. Revisión bibliográfica*. UNEMI.
<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3677/1/TORRES%20COBO%2020TURISMO%20COMO%20ELEMENTO%20PARA%20EL%20DESARROLLO%20SOSTENIBLE.%20REVISI%c3%93N%20BIBLIOGRAFIC%c3%81.pdf>

14. APÉNDICES

Apéndice 1 Aval de traducción al idioma inglés



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: **“ANÁLISIS DE LA SOSTENIBILIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS DE HOSPEDAJE DEL CANTÓN SALCEDO, PROVINCIA DE COTOPAXI”** presentado por: **Parra Rivera Jennifer Dayana** egresada 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 a la peticionaria hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

Latacunga, Febrero del 2023.

Atentamente,



CENTRO
DE IDIOMAS

Mg. Marco Paul Beltrán Semblantes
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CC: 0502666514

Apéndice 2 Hojas de vida del equipo de investigadores



Apéndice 2 Hojas 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: RIOBAMBA 09 DE ENERO DEL 1076

DIRECCIÓN DOMICILIARIA: RIOBAMBA

TELÉFONO CONVENCIONAL: 032393061

TELÉFONO CELULAR: 0984509068

EMAIL INSTITUCIONAL: milton.sampedro@utc.edu.ec

TIPO DE DISCAPACIDAD: N/A

DE CARNET CONADIS: N/A

ESTUDIOS REALIZADOS Y TÍTULOS OBTENIDOS

NIVEL	TÍTULO OBTENIDO	FECHA DE REGISTRO	CÓDIGO DEL REGISTRO CONESUP O SENESCYT
TERCER	INGENIERO en EOTURISMO	24-10-2004	1002-04-533679
TERCER	GUÍA PROFESIONAL DE TURISMO	08-08-2011	1002-11-1077036
CUARTO	MAGISTER en EDUCACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL	09-09-2013	1012-13-80079100

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 CANTON PALLATANGA, PROVINCIA CHIMBORAZO, ECUADOR"	"TURyDES, Turismo y Desarrollo Local" (ISSN: 1983-5261), LATINDEX, C.I.R.E.T	Málaga a 18 de julio de 2017.	18 de julio de 2017.
Autor	"La exportación de cereal de quinas 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 Leonana, provincia de Chimborazo.	UTCiencia	Ecuador - Latacunga	Aprobado para publicación, volumen 4
Coautor	Diagnóstico ornitológico en el campus Salacho	Libro	Ecuador - Latacunga	Aprobado para publicación digital

HISTORIAL PROFESIONAL

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

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

PERÍODO ACADÉMICO DE INGRESO A LA UTC: Octubre 2016

FIRMA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DATOS INFORMATIVOS PERSONAL POSTULANTE

DATOS PERSONALES

APELLIDOS: PARRA RIVERA

NOMBRES: JENNIFER DAYANA

ESTADO CIVIL: SOLTERA

CÉDULA DE CIUDADANÍA: 172630568-1

NÚMERO DE CARGAS FAMILIARES: 0

LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: MACHACHI, 27 de agosto de 1998

DIRECCIÓN DOMICILIARIA: RUMIÑAHUI E1-24 Y FERNÁNDEZ SALVADOR

TELÉFONO CONVENCIONAL: 022316737 **TELÉFONO CELULAR:** 0960577647

EMAIL INSTITUCIONAL: jennifer.parra5681@utc.edu.ec



ESTUDIOS REALIZADOS Y TÍTULOS OBTENIDOS

NIVEL	TÍTULO OBTENIDO
PRIMARIA	Escuela Fiscal Mixta "José Mejía Lequerica"
SECUNDARIA	Bachiller en Ciencias

CERTIFICADOS OBTENIDOS

Certificado de asistencia al webinar "Turismo y Sociedad en tiempos de pandemia"

Certificado de asistencia al "I Seminario Internacional de Turismo y Patrimonio, fortaleciendo conocimientos y competencias durante la Pandemia"

Certificado de asistencia al "Seminario Internacional Intercambio Científico"

Jennifer Parra

FIRMA

Apéndice 3 Instrumento de la sostenibilidad

Encuesta

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 evidencias y apuntando las reflexiones que surjan a lo largo de la realización del diagnóstico;

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

Gracias por su colaboración.

Fecha: _____

Código: UTC-SOSTENIBILIDAD-0001

Día/Mes/Año

Dimensión Económica (DE)

1. La empresa cumple con todas las obligaciones legales relativas a la legalización de los libros contables, pago de impuestos y auditorías; y todas sus obligaciones tributarias del Ecuador, cumpliendo con todas las normas legales que les afecten. Se somete a auditorías si procede y no se recogen salvedades en ellas.

Rúbrica de evaluación;

() Áreas de mejora

Un puntaje de **1** indica que; **no existe documentación**

Un puntaje de **2** indica que; **existe; sin presentar las evidencias**

Un puntaje de **3** indica que; **tiene una obligación legal de impuestos de años anteriores**

() Procesos de mejora

Un puntaje de **4** indica que; **declaración mensual de impuestos retenidos en fuente**

Un puntaje de **5** indica que; **Impuestos al valor agregado IVA**

Un puntaje de **6** indica; **todas las anteriores**

() Buenas prácticas

Un puntaje de **7** indica; **la preparación y declaración de 1.5 por mil del impuesto municipal sobre los activos, Preparación y declaración del impuesto a la patente**

Un puntaje de **8** indica; **un análisis de cálculos y registros de la provisión de impuesto a la renta y del anticipo del impuesto a la renta por el año posterior a dicha declaración**

Un puntaje de **9** indica; **una elaboración y transmisión de informes al Ministerio de Relaciones Laborales, Elaboración Impuesto a la renta con anterioridad.**

Un puntaje de **10** indica; **todos los anteriores**

Dimensión Económica (DE)

2. La empresa establece unos criterios claros para el buen gobierno de la misma, estableciendo mecanismos para evitar el mal uso de la información privilegiada o los conflictos de intereses. Siguiendo pautas de buen gobierno y transparencia, la empresa informa sobre sus resultados económicos a sus principales grupos de interés de una forma coherente y clara, incorporando además aspectos sociales y ambientales en dichos resultados.

Rúbrica de evaluación;

() Áreas de mejora

Un puntaje de **1** indica que; **no existe documentación**

Un puntaje de **2** indica que; **existe; sin presentar las evidencias**

Un puntaje de **3** indica que; **tiene un mecanismo de mejores procesos y estructuras para la toma de decisiones, pero de años anteriores.**

() Procesos de mejora

Un puntaje de **4** indica que; **tiene una declaración de principios éticos y de responsabilidad social empresarial.**

Un puntaje de **5** indica que; **tiene un reconocimiento de los terceros interesados en el buen desempeño, la estabilidad y la permanencia en el tiempo de la sociedad.**

Un puntaje de **6** indica **presenta todas las anteriores**

() Buenas prácticas

Un puntaje de **7** indica que; **tiene una remisión responsable de la información, así como la transparencia en la administración.**

Un puntaje de **8** indica que; **tiene un cumplimiento de las distintas regulaciones a que esté sujeta la sociedad, Revelación de hechos indebidos y la protección a los informantes**

Un puntaje de **9** indica que; **tiene una prevención de operaciones ilícitas y conflictos de interés, Dar certidumbre y confianza a los inversionistas y terceros interesados sobre la conducción honesta y responsable de los negocios de la sociedad**

Un puntaje de **10** indica **todos los anteriores**

Dimensión Económica (DE)

3. La política de retribución por conceptos salariales de la empresa cuenta con un sistema de determinación de salarios, criterios de revisión salarial, y medición de la satisfacción de las personas trabajadoras respecto a este ámbito.

Rúbrica de evaluación;

() Áreas de mejora

Un puntaje de **1** indica que; **no existe documentación**

Un puntaje de **2** indica que; **existe; sin presentar las evidencias**

Un puntaje de **3** indica que; **su política salarial está basada en el principio de no discriminación.**

() Procesos de mejora

Un puntaje de **4** indica que; **mantiene como principio la igualdad de oportunidades.**

Un puntaje de **5** indica que; **mantiene la equidad de salarios tanto a nivel interno como externo.**

Un puntaje de **6** indica **presenta todas las anteriores**

() Buenas prácticas

Un puntaje de **7** indica que; **considera la experiencia de cada colaborador, la contribución de cada persona en su puesto de trabajo para determinar la banda salarial**

Un puntaje de **8** indica que; **tiene promociones y ascensos: Dados como consecuencia de la gestión del desempeño.**

Un puntaje de **9** indica que; **durante la determinación de objetivos trazados en la evaluación anual de desempeño y la participación de los ocupantes del puesto de trabajo**

Un puntaje de **10** indica **todos los anteriores**

Dimensión Económica (DE)

4. La empresa realiza actividades de control sobre sus operaciones con las entidades financieras, utiliza criterios económicos y de prácticas socialmente responsables para seleccionar a las entidades financieras con las que trabaja y gestiona la información que se deriva de ese control de las colaboraciones.

Rúbrica de evaluación;

() Áreas de mejora

Un puntaje de **1** indica que; **no existe documentación**

Un puntaje de **2** indica que; **existe; sin presentar las evidencias**

Un puntaje de **3** indica que; **su política de selección de entidades financieras es subjetiva**

() Procesos de mejora

Un puntaje de **4** indica que; **mantiene modelo de comunicación interinstitucionales con la banca**

Un puntaje de **5** indica que; **mantiene reuniones de gerencia que analizan los artículos de la sección II factores del riesgo operativo de las normas generales para las instituciones del sistema financiero**

Un puntaje de **6** indica **presenta todas las anteriores**

() **Buenas prácticas**

Un puntaje de **7** indica que; **mantiene reuniones de gerencia que analizan los artículos de la sección III administración del riesgo operativo de las normas generales para las instituciones del sistema financiero**

Un puntaje de **8** indica que; **crear una cultura organizacional con principios y valores de comportamiento ético que priorice la gestión eficaz del riesgo operativo**

Un puntaje de **9** indica que; **define los mecanismos para monitorear y evaluar las actividades de control de operaciones**

Un puntaje de **10** indica **todos los anteriores**

Dimensión Económica (DE)

5. La empresa planifica las inversiones que va a acometer mediante un seguimiento periódico del plan de inversiones dentro de su control de gestión. Además, se gestionan los datos relativos a la rentabilidad de las inversiones que acomete y se marca objetivos al respecto, persigue el cumplimiento de éstos e implanta acciones de mejora derivadas del análisis de los datos.

Rúbrica de evaluación;

() **Áreas de mejora**

Un puntaje de **1** indica que; **no existe documentación**

Un puntaje de **2** indica que; **existe; sin presentar las evidencias**

Un puntaje de **3** indica que; **presenta un modelo de negocios, desactualizada**

() **Procesos de mejora**

Un puntaje de **4** indica que; **dispone de un plan de inversiones interno**

Un puntaje de **5** indica que; **dispone de un modelo de negocios actualizado**

Un puntaje de **6** indica **presenta todas las anteriores**

() **Buenas prácticas**

Un puntaje de **7** indica que; **dispone de un modelo para riesgos financieros**

Un puntaje de **8** indica que; **dispone de un marco legal de inversiones**

Un puntaje de **9** indica que; **dispone de un plan anual de inversiones como instrumento de planificación**

Un puntaje de **10** indica **todos los anteriores**

Dimensión Económica (DE)

6. La empresa posee una política de distribución de beneficios que tiene en cuenta, en primer lugar, el futuro de la empresa (reversión o inversión en I+D). Incluye además a accionistas, personas trabajadoras, e incluso una cuantía para temas sociales atendiendo a criterios prefijados por la empresa. Además, la empresa gestiona sus excedentes de tesorería o reservas con criterios de inversión socialmente responsable (ISR).

Rúbrica de evaluación;

() Áreas de mejora

Un puntaje de **1** indica que; **no existe documentación**

Un puntaje de **2** indica que; **existe; sin presentar las evidencias**

Un puntaje de **3** indica que; **dispone de estrategias de desarrollo (I+D) antiguas**

() Procesos de mejora

Un puntaje de **4** indica que; **presenta una política de distribución de beneficios, antigua**

Un puntaje de **5** indica que; **dispone de una planificación para la I+D**

Un puntaje de **6** indica **presenta todas las anteriores**

() Buenas prácticas

Un puntaje de **7** indica que; **dispone un plan o gestiona sus excedentes de tesorería**

Un puntaje de **8** indica que; **presenta estrategias adoptadas a la I+D**

Un puntaje de **9** indica que; **dispone de un plan de inversión socialmente responsable (ISR).**

Un puntaje de **10** indica **todos los anteriores**

Dimensión Económica (DE)

7. La organización gestiona datos relativos a costes de producción y servicios y se marca objetivos al respecto. Realiza medición y aprendizaje implantando acciones de mejora derivadas del análisis de indicadores. Además de medir la efectividad de dichas mejoras en la organización, se garantiza que éstas no supongan disminución en el empleo ni una merma de las condiciones laborales.

Rúbrica de evaluación;**() Áreas de mejora**

Un puntaje de **1** indica que; **no existe documentación**

Un puntaje de **2** indica que; **existe; sin presentar las evidencias**

Un puntaje de **3** indica que; **dispone de datos relativos a costes de producción y servicios desactualizadas**

() Procesos de mejora

Un puntaje de **4** indica que; **implementa acciones de mejora para la producción o servicios**

Un puntaje de **5** indica que; **presenta análisis respecto a los indicadores para evaluar la efectividad de la empresa**

Un puntaje de **6** indica **presenta todas las anteriores**

() Buenas prácticas

Un puntaje de **7** indica que; **dentro del control de producción y servicios analiza la calidad y satisfacción del cliente**

Un puntaje de **8** indica que; **presenta estrategias de mejora continua**

Un puntaje de **9** indica que; **fórmula estratégica empresarial 4Re: reconversión, reinención, resiliencia y resguardo**

Un puntaje de **10** indica **todos los anteriores**

Dimensión Económica (DE)

- 8.** La empresa cuenta con un sistema de homologación de entidades proveedoras y/o subcontratistas que incluye criterios relativos a la responsabilidad social de la empresa. Además, incorpora a estas entidades en actividades de mejora en procesos, productos y servicios.

Rúbrica de evaluación;**() Áreas de mejora**

Un puntaje de **1** indica que; **no existe documentación**

Un puntaje de **2** indica que; **existe; sin presentar las evidencias**

Un puntaje de **3** indica que; **solo tiene una empresa como proveedor y/o subcontratista**

() Procesos de mejora

Un puntaje de **4** indica que; **dispone de un listado de empresas proveedoras y/o subcontratistas, desactualizada**

Un puntaje de **5** indica que; **presenta un listado de empresas y subcontratistas sin criterios de RSE**

Un puntaje de **6** indica **presenta todas las anteriores**

Buenas prácticas

Un puntaje de **7** indica que; **dispone de un proceso de selección de proveedores desde la sostenibilidad y responsabilidad social.**

Un puntaje de **8** indica que; **dispone de un proceso homologado para la selección**

Un puntaje de **9** indica que; **analiza cada criterio de RSE de las empresas a seleccionar**

Un puntaje de **10** indica **todos los anteriores**

Dimensión Económica (DE)

- 9.** La empresa negocia las condiciones de pago con todas sus entidades proveedores y/o subcontratistas en base a criterios prefijados, revisando además periódicamente los criterios en los que se basa dicha negociación con sus entidades proveedoras y subcontratistas.

Rúbrica de evaluación;

Áreas de mejora

Un puntaje de **1** indica que; **no existe documentación**

Un puntaje de **2** indica que; **existe; sin presentar las evidencias**

Un puntaje de **3** indica que; **solo tiene una empresa como proveedor y/o subcontratista**

Procesos de mejora

Un puntaje de **4** indica que; **solo tiene una empresa como proveedor y/o subcontratista y no cumple con la negociación los criterios prefijados de pago**

Un puntaje de **5** indica que; **presenta un listado de empresas y/o subcontratistas con criterios prefijados de pago negociados**

Un puntaje de **6** indica **presenta todas las anteriores**

Buenas prácticas

Un puntaje de **7** indica que; **dispone de un modelo de pago para proveedores y/o subcontratistas con fechas límite de pago**

Un puntaje de **8** indica que; **dispone un sistema de pago oportuno para proveedores y/o subcontratistas**

Un puntaje de **9** indica que; **revisa periódicamente el producto o servicio que suministra la empresa proveedora y/o subcontratista para verificar la calidad que está pagando**

Un puntaje de **10** indica **todos los anteriores**

Dimensión Económica (DE)

10. La empresa siempre cumple las condiciones de pago acordadas con todas las entidades proveedoras y subcontratistas, e incluso en varias ocasiones paga a sus entidades proveedoras y subcontratistas con anticipación al plazo acordado, de tal forma que facilita financiación a algunas de sus entidades proveedoras.

Rúbrica de evaluación;
() Áreas de mejora

Un puntaje de **1** indica que; **no existe documentación**

Un puntaje de **2** indica que; **existe; sin presentar las evidencias**

Un puntaje de **3** indica que; **solo tiene una empresa como proveedor y/o subcontratista**

() Procesos de mejora

Un puntaje de **4** indica que; **solo tiene una empresa como proveedor y/o subcontratista y no cumplen con los criterios prefijados de pago**

Un puntaje de **5** indica que; **presenta un listado de empresas y/o subcontratistas con criterios prefijados de pago**

Un puntaje de **6** indica **presenta todas las anteriores**

() Buenas prácticas

Un puntaje de **7** indica que; **dispone de un modelo de pago para proveedores y/o subcontratistas con fechas límite de pago**

Un puntaje de **8** indica que; **dispone un sistema de pago oportuno para proveedores y/o subcontratistas**

Un puntaje de **9** indica que; **revisa periódicamente el producto o servicio que suministra la empresa proveedora y/o subcontratista para verificar la calidad que está pagando**

Un puntaje de **10** indica **todos los anteriores**

Principales conclusiones para la dimensión económica

Situación (conclusiones más relevantes extraídas de los decálogos, principales fortalezas y debilidades de la empresa en lo relativo a esta dimensión, etc.)

Dificultades

Apoyos

Necesidades

Dimensión Ambiental (DA)

1. La empresa cuenta con una Política Ambiental, o una Declaración de Intenciones relativa al Medio Ambiente, que está explicitada y es conocida por todas las personas de la empresa, incluidas clientela, proveedores/as y alianzas.

Rúbrica de evaluación;

() Áreas de mejora

Un puntaje de **1** indica que; **no existe documentación**

Un puntaje de **2** indica que; **existe; sin presentar las evidencias**

Un puntaje de **3** indica que; **presenta una política ambiental desactualizada y sin certificación**

() Procesos de mejora

Un puntaje de **4** indica que; **dispone de una política ambiental sin certificación**

Un puntaje de **5** indica que; **la política ambiental asegurar la comunicación y la revisión, tanto de los objetivos como de las metas de la empresa con el enfoque ambiental**

Un puntaje de **6** indica **presenta todas las anteriores**

() Buenas prácticas

Un puntaje de **7** indica que; **la persona encargada de otorgar la certificación a las políticas ambientales**

Un puntaje de **8** indica que; **la política ambiental se puede utilizar como documento guía para realizar la mejora ambiental corporativa**

Un puntaje de **9** indica que; **presenta una política ambiental, basada en la norma ISO 14001**

Un puntaje de **10** indica **todos los anteriores**

Dimensión Ambiental (DA)

2. Existe un Sistema implantado de Gestión Ambiental con objetivos y metas completamente desplegados, que conforman un Programa Ambiental totalmente alineado con la Política Ambiental de la empresa y se somete sistemáticamente a auditorías internas ambientales.

Rúbrica de evaluación;**() Áreas de mejora**

Un puntaje de **1** indica que; **no existe documentación**

Un puntaje de **2** indica que; **existe; sin presentar las evidencias**

Un puntaje de **3** indica que; **presenta un programa ambiental desactualizado y sin certificación**

() Procesos de mejora

Un puntaje de **4** indica que; **dispone de un programa ambiental sin certificación**

Un puntaje de **5** indica que; **dispone de un programa ambiental adecuado a la naturaleza, la magnitud y los impactos ambientales**

Un puntaje de **6** indica **presenta todas las anteriores**

() Buenas prácticas

Un puntaje de **7** indica que; **se somete sistemáticamente a auditorías internas ambientales**

Un puntaje de **8** indica que; **se somete sistemáticamente a auditorías externas ambientales**

Un puntaje de **9** indica que; **presenta un programa ambiental basado en la norma ISO 14001**

Un puntaje de **10** indica **todos los anteriores**

Dimensión Ambiental (DA)

3. La empresa utiliza indicadores de consumo para el control de los aspectos ambientales referentes a agua, energía y combustibles, y busca la reducción de éstos mediante acciones de mejora en los usos de estos recursos. Existen evidencias de una sistemática en la implantación de acciones de mejora para la reducción de las tres tipologías de consumos.

Rúbrica de evaluación;**() Áreas de mejora**

Un puntaje de **1** indica que; **no existe documentación**

Un puntaje de **2** indica que; **existe; sin presentar las evidencias**

Un puntaje de **3** indica que; **presenta indicadores de consumo desactualizados**

() Procesos de mejora

Un puntaje de **4** indica que; **presenta indicadores de consumo actualizados**

Un puntaje de **5** indica que; **define los mecanismos para monitorear los indicadores de consumo**

Un puntaje de **6** indica **presenta todas las anteriores**

() Buenas prácticas

Un puntaje de **7** indica que; **determina las acciones requeridas para cumplir con los criterios de consumo adecuados**

Un puntaje de **8** indica que; **presenta estrategias para determinar el uso adecuado de los recursos**

Un puntaje de **9** indica que; **presenta un indicador de consumo basados en la norma ISO 14001**

Un puntaje de **10** indica **todos los anteriores**

Dimensión Ambiental (DA)

- 4.** La empresa cumple toda la legislación aplicable en la gestión de los residuos, utiliza indicadores para el control y la mejora en esta materia y demuestra evidencias de una sistemática en la búsqueda e implantación de acciones de mejora para la reducción, reciclado y valorización de los residuos.

Rúbrica de evaluación;**() Áreas de mejora**

Un puntaje de **1** indica que; **no existe documentación**

Un puntaje de **2** indica que; **existe; sin presentar las evidencias**

Un puntaje de **3** indica que; **la empresa dispone de una gestión de residuos desactualizada**

() Procesos de mejora

Un puntaje de **4** indica que; **dispone un modelo de gestión de residuos actualizada sin certificación**

Un puntaje de **5** indica que; **dispone de mecanismos para gestionar los residuos**

Un puntaje de **6** indica **presenta todas las anteriores**

() Buenas prácticas

Un puntaje de **7** indica que; **presenta indicadores de control y mejora continua para los residuos que emite la empresa al medio ambiente**

Un puntaje de **8** indica que; **presenta estrategias para la gestión integral de residuos**

Un puntaje de **9** indica que; **presenta certificación del cumplimiento de la ley de la prevención y control de la contaminación ambiental local o nacional**

Un puntaje de **10** indica **todos los anteriores**

Dimensión Ambiental (DA)

5. La empresa cumple toda la legislación aplicable en cuanto a la identificación y control de la generación de residuos no peligrosos, utiliza indicadores para el control y la reducción de éstos y demuestra evidencias de una sistemática en la búsqueda e implantación de acciones de mejora para la minimización.

Rúbrica de evaluación;

() Áreas de mejora

Un puntaje de **1** indica que; **no existe documentación**

Un puntaje de **2** indica que; **existe; sin presentar las evidencias**

Un puntaje de **3** indica que; **la empresa dispone de un control respecto a la generación de residuos, desactualizada**

() Procesos de mejora

Un puntaje de **4** indica que; **dispone de procesos de gestión ambiental y aplicación de prácticas empíricas**

Un puntaje de **5** indica que; **presenta acciones y actividades de mejora continua respecto a la generación de residuos**

Un puntaje de **6** indica **presenta todas las anteriores**

() Buenas prácticas

Un puntaje de **7** indica que; **dispone de un sistema de gestión ambiental y certificaciones ambientales**

Un puntaje de **8** indica que; **presenta planes y programas de conservación y protección ambiental**

Un puntaje de **9** indica que; **presenta certificación del cumplimiento a la legislación ambiental del Ecuador**

Un puntaje de **10** indica **todos los anteriores**

Dimensión Ambiental (DA)

6. La empresa cumple la legislación aplicable como actividad potencialmente contaminante de la atmósfera, utiliza indicadores para el control y la reducción de los niveles de emisión. Existen evidencias de una sistemática en la búsqueda e implantación de acciones de mejora para la minimización, las emisiones y además de forma voluntaria calcula, reduce y compensa sus emisiones favoreciendo el plan de acción por el clima.

Rúbrica de evaluación;**() Áreas de mejora**

Un puntaje de **1** indica que; **no existe documentación**

Un puntaje de **2** indica que; **existe; sin presentar las evidencias**

Un puntaje de **3** indica que; **la empresa dispone de un control respecto a la huella de carbono que produce, desactualizado**

() Procesos de mejora

Un puntaje de **4** indica que; **dispone de mecanismos arcaicos (antiguos) para reducir la huella de carbono**

Un puntaje de **5** indica que; **presenta acciones y actividades de mejora continua**

Un puntaje de **6** indica **presenta todas las anteriores**

() Buenas prácticas

Un puntaje de **7** indica que; **la empresa concientiza y sensibiliza respecto al impacto ambiental**

Un puntaje de **8** indica que; **presenta medidas para la reducción de la huella de carbono**

Un puntaje de **9** indica que; **presenta políticas de reducción respecto a la huella de carbono**

Un puntaje de **10** indica **todos los anteriores**

Dimensión Ambiental (DA)

7. La organización cumple la legislación aplicable en materia de ruido, utiliza indicadores para el control y la reducción de los niveles de ruido. Existen evidencias de una sistemática en la búsqueda e implantación de acciones de mejora para la minimización del ruido emitido.

Rúbrica de evaluación;**() Áreas de mejora**

Un puntaje de **1** indica que; **no existe documentación**

Un puntaje de **2** indica que; **existe; sin presentar las evidencias**

Un puntaje de **3** indica que; **la empresa no conoce los límites máximos permisibles de ruido**

() Procesos de mejora

Un puntaje de **4** indica que; **la empresa conoce los límites máximos permisibles de ruido, pero no presenta acciones de mejora**

Un puntaje de **5** indica que; **presenta acciones y/o actividades para limitar sus niveles de ruido**

Un puntaje de **6** indica **presenta todas las anteriores**

() Buenas prácticas

Un puntaje de **7** indica que; **la empresa aplica la norma técnica, sin certificación**

Un puntaje de **8** indica que; **presenta medidas para la prevención y control**

Un puntaje de **9** indica que; **presenta auditorias y/o evaluaciones para verificar el cumplimiento de la norma técnica dictada bajo el amparo de la Ley de Gestión Ambiental y del Reglamento a la Ley de Gestión Ambiental para la Prevención y Control de la Contaminación Ambiental**

Un puntaje de **10** indica **todos los anteriores**

Dimensión Ambiental (DA)

- 8.** La empresa cumple con toda la legislación aplicable con respecto a los envases y embalajes que utiliza en la comercialización de sus productos. Cuenta con medidas implantadas según sea apropiado de envases retornables, cambios de formato, o sustitución de materiales en los envases y embalajes; así como una vigilancia ante nuevas formas de transporte de envase de productos.

Rúbrica de evaluación;**() Áreas de mejora**

Un puntaje de **1** indica que; **no existe documentación**

Un puntaje de **2** indica que; **existe; sin presentar las evidencias**

Un puntaje de **3** indica que; **la empresa no conoce respecto mejores prácticas ambientales sobre este tema**

() Procesos de mejora

Un puntaje de **4** indica que; **la empresa promueve la concientización respecto a este tema**

Un puntaje de **5** indica que; **la empresa presenta mecanismos para reducir progresivamente el uso de plásticos de un solo uso**

Un puntaje de **6** indica **presenta todas las anteriores**

() Buenas prácticas

Un puntaje de **7** indica que; **presenta medidas para promover la disminución de contaminación por residuos y desechos plásticos**

Un puntaje de **8** indica que; **presenta auditorias y/o evaluaciones para verificar el cumplimiento de la ley orgánica para la radicalización, reutilización y reducción de plásticos de un solo uso**

Un puntaje de **9** indica que; **presenta auditorias y/o evaluaciones para verificar el cumplimiento políticas para gestión integral de plásticos en el Ecuador**

Un puntaje de **10** indica **todos los anteriores**

Dimensión Ambiental (DA)

9. Las actividades de formación ambiental alcanzan a todas las personas de la empresa y están planificadas como fruto de la política ambiental del Sistema de Gestión Ambiental (SGA) y en línea con las estrategias de la empresa. Se han introducido en la formación nuevos conceptos como Ecodiseño o Análisis de Ciclo de Vida del Producto. Además, se participa junto a la clientela y proveedores/as en otros grupos de investigación ambiental.

Rúbrica de evaluación;**() Áreas de mejora**

Un puntaje de **1** indica que; **no existe documentación**

Un puntaje de **2** indica que; **existe; sin presentar las evidencias**

Un puntaje de **3** indica que; **la empresa no considera la formación ambiental como un aspecto estratégico para el desarrollo de la misma**

() Procesos de mejora

Un puntaje de **4** indica que; **la empresa considera la formación ambiental**

Un puntaje de **5** indica que; **la empresa verificar las competencias de todo el personal que labora en cada parte específica**

Un puntaje de **6** indica **presenta todas las anteriores**

() Buenas prácticas

Un puntaje de **7** indica que; **la empresa presenta un diseño de un calendario de capacitación para todos los empleados**

Un puntaje de **8** indica que; **la empresa promueve encuentros de capacitación en donde se socialice técnicas para mejorar el ambiente**

Un puntaje de **9** indica que; **presenta estrategias empresariales para la formación y evaluación periódica ambiental**

Un puntaje de **10** indica **todos los anteriores**

Dimensión Ambiental (DA)

10. La empresa cuenta con alguna Certificación Ambiental a nivel nacional o internacional, a partir de alguna herramienta sencilla (Evaluación de Impacto Ambiental, Análisis de Legislación Ambiental, Auditoría energética). Este Sistema puede estar certificado según UNE - EN ISO

14001 o estar adscrito al Reglamento EMAS II; y además aporta información para redacción de memorias GRI de Sostenibilidad.

Rúbrica de evaluación;

() Áreas de mejora

Un puntaje de **1** indica que; **no existe documentación**

Un puntaje de **2** indica que; **existe; sin presentar las evidencias**

Un puntaje de **3** indica que; **presenta indicadores de alguna certificación, desactualizados**

() Procesos de mejora

Un puntaje de **4** indica que; **presenta indicadores de consumo presentados por la norma, actualizados**

Un puntaje de **5** indica que; **define los mecanismos para monitorear los indicadores de la norma, sin estar certificados**

Un puntaje de **6** indica **presenta todas las anteriores**

() Buenas prácticas

Un puntaje de **7** indica que; **determina las acciones requeridas para cumplir con los criterios de la norma técnica**

Un puntaje de **8** indica que; **presenta estrategias para determinar la evaluación de impacto ambiental**

Un puntaje de **9** indica que; **presenta una certificación respecto a la norma ISO 14001**

Un puntaje de **10** indica **todos los anteriores**

Principales conclusiones para la dimensión ambiental

Situación (conclusiones más relevantes extraídas de los decálogos, principales fortalezas y debilidades de la empresa en lo relativo a esta dimensión, etc.)

Dificultades

Apoyos

Necesidades

Dimensión Social (DS)

1. La empresa cuenta con una Política de Seguridad y Salud Laboral y con objetivos y metas en el ámbito preventivo, que han sido trasladados al campo operacional. Tiene definidas las funciones y responsabilidades en materia preventiva para todas las personas relacionadas con este ámbito. Existe un sistema establecido para el desarrollo de las actividades de mejora con una asignación definida de recursos. Además, existe una sistemática de revisión y mejora que se controla regularmente.

Rúbrica de evaluación;

() Áreas de mejora

Un puntaje de **1** indica que; **no existe documentación**

Un puntaje de **2** indica que; **existe; sin presentar las evidencias**

Un puntaje de **3** indica que; **elabora, con la participación efectiva de los trabajadores y empleadores, la propuesta de los programas de seguridad y salud en el trabajo**

() Procesos de mejora

Un puntaje de **4** indica que; **el cumplimiento de las obligaciones por parte del empleador en materia de seguridad y salud en el trabajo, dará lugar a las responsabilidades que establezca la legislación nacional**

Un puntaje de **5** indica que; **propone como empleador funciones y responsabilidades en materia preventiva**

Un puntaje de **6** indica **presenta todas las anteriores**

() Buenas prácticas

Un puntaje de **7** indica que; **presenta el cumplimiento de distintas normas técnicas INEN presentadas en la página oficial ministerio de trabajo, seguridad y salud en el trabajo**

Un puntaje de **8** indica que; **indica que dispone de un delegado en gestión integral de riesgos**

Un puntaje de **9** indica que; **ser líderes en salvaguardar la integridad, la salud y la vida de las personas trabajadoras**

Un puntaje de **10** indica **todos los anteriores**

Dimensión Social (DS)

2. La empresa actualiza la Evaluación Inicial y Valoración del Riesgo de forma regular a través de controles periódicos de las condiciones de trabajo, independientemente de que se produzcan cambios significativos en las mismas. El sistema se complementa con el establecimiento de indicadores relevantes que facilitan la participación en la mejora de las condiciones de trabajo y su gestión con respecto a los objetivos previstos.

Rúbrica de evaluación;
() Áreas de mejora

Un puntaje de **1** indica que; **no existe documentación**

Un puntaje de **2** indica que; **existe; sin presentar las evidencias**

Un puntaje de **3** indica que; **dispone de evaluaciones iniciales y de valoración de riesgo, desactualizadas**

() Procesos de mejora

Un puntaje de **4** indica que; **realiza controles arcaicos respecto a la seguridad y salud en el trabajo del trabajador**

Un puntaje de **5** indica que; **presenta actualización en sus obligaciones respecto a seguridad y salud en el trabajo**

Un puntaje de **6** indica **presenta todas las anteriores**

() Buenas prácticas

Un puntaje de **7** indica que; **reporta o registra en la plataforma informática SUT de ministerio de trabajo**

Un puntaje de **8** indica que; **dispone de un plan de prevención de riesgos laborales actualizado**

Un puntaje de **9** indica que; **dispone de personal responsable de seguridad y salud en el trabajo con un delegado especializado en seguridad y salud en el trabajo**

Un puntaje de **10** indica **todos los anteriores**

Dimensión Social (DS)

3. La empresa tiene establecido un sistema por el que todas las personas de la empresa participan en la definición del plan estratégico y del plan de gestión anual. Además, se controla y revisa periódicamente el sistema participativo con el que cuenta la empresa.

Rúbrica de evaluación;
() Áreas de mejora

Un puntaje de **1** indica que; **no existe documentación**

Un puntaje de **2** indica que; **existe; sin presentar las evidencias**

Un puntaje de **3** indica que; **dispone de mecanismos para realiza un plan estratégico / plan de gestión, desactualizado**

() Procesos de mejora

Un puntaje de **4** indica que; **dispone de una herramienta básica que no presenta indicadores del plan estratégico empresarial / plan de gestión anual**

Un puntaje de **5** indica que; **dispone objetivos empresariales bastante subjetivos (verificar en la misión y visión de la empresa)**

Un puntaje de **6** indica **presenta todas las anteriores**

() Buenas prácticas

Un puntaje de **7** indica que; **dispone de un plan estratégico / plan de gestión anual como herramienta de sostenibilidad, Organiza la estructura funcional de un sistema**

Un puntaje de **8** indica que; **revisa periódicamente el sistema participativo**

Un puntaje de **9** indica que; **estructura estrategias para la aplicación de planes propuesto por la delegación especializada de la empresa**

Un puntaje de **10** indica **todos los anteriores**

Dimensión Social (DS)

- 4.** La empresa se preocupa por los aspectos relacionados con la igualdad de género por medio de un Plan de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres que comprende la formación, el lenguaje, y las políticas de contratación y promoción interna.

Rúbrica de evaluación;

() Áreas de mejora

Un puntaje de **1** indica que; **no existe documentación**

Un puntaje de **2** indica que; **existe; sin presentar las evidencias**

Un puntaje de **3** indica que; **no promueve y ni gestiona la igualdad de género en el ámbito laboral**

() Procesos de mejora

Un puntaje de **4** indica que; **promueve y gestiona la igualdad de género en el ámbito laboral con planes desactualizados**

Un puntaje de **5** indica que; **dispone de un plan de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres que comprende la formación profesional**

Un puntaje de **6** indica **presenta todas las anteriores**

() Buenas prácticas

Un puntaje de **7** indica que; **promueve acceso de las mujeres a posiciones de liderazgo**

Un puntaje de **8** indica que; **presenta condiciones igualitarias para hombres y mujeres, elimina las brechas salariales de género**

Un puntaje de **9** indica que; **incluye a las mujeres en sectores no tradicionales, promueve el balance vida-trabajo con responsabilidad social**

Un puntaje de **10** indica **todos los anteriores**

Dimensión Social (DS)

5. La empresa cuenta con una política activa de contratación de colectivos desfavorecidos y/o en riesgo de exclusión de social.

Rúbrica de evaluación;**() Áreas de mejora**

Un puntaje de **1** indica que; **no existe documentación**

Un puntaje de **2** indica que; **existe; sin presentar las evidencias**

Un puntaje de **3** indica que; **no promueve y ni gestiona políticas de contratación de colectivos desfavorecidos (Proyecto de Red de Protección Social en Ecuador)**

() Procesos de mejora

Un puntaje de **4** indica que; **gestiona la contratación de colectivos desfavorecidos (Proyecto de Red de Protección Social en Ecuador)**

Un puntaje de **5** indica que; **presenta condiciones igualitarias, elimina las brechas salariales**

Un puntaje de **6** indica **presenta todas las anteriores**

() Buenas prácticas

Un puntaje de **7** indica que; **generar nuevas fuentes genuinas de empleo**

Un puntaje de **8** indica que; **dispone en su nómina de trabajadores desfavorecidos y/o en riesgo de exclusión de social.**

Un puntaje de **9** indica que; **presenta estrategias de desarrollo integradora**

Un puntaje de **10** indica **todos los anteriores**

Dimensión Social (DS)

6. La empresa cuenta con un sistema de promoción y superación efectiva de las medidas de conciliación de la vida laboral y personal (excedencias/reducción de jornada por responsabilidades familiares, actividades docentes/políticas/servicios sociales, posibilidad de determinar horarios unilateralmente por el trabajador acogido a dicha situación, reducción de salario no exactamente proporcional a la reducción de jornada, flexibilidad de jornada en aras de conciliar responsabilidades familiares, bonificaciones o pagos de seguros privados durante un período de tiempo, teletrabajo).

Rúbrica de evaluación;

() Áreas de mejora

Un puntaje de **1** indica que; **no existe documentación**

Un puntaje de **2** indica que; **existe; sin presentar las evidencias**

Un puntaje de **3** indica que; **no dispone de un sistema de promoción y superación efectiva actualizado**

() Procesos de mejora

Un puntaje de **4** indica que; **determina horarios unilateralmente por el trabajador acogido a dicha situación**

Un puntaje de **5** indica que; **flexibilidad de jornada en aras de conciliar responsabilidades familiares**

Un puntaje de **6** indica **presenta todas las anteriores**

() Buenas prácticas

Un puntaje de **7** indica que; **bonificaciones o pagos de seguros privados durante un período de tiempo**

Un puntaje de **8** indica que; **presenta al trabajador modalidades nuevas para realizar sus actividades (híbrido) por responsabilidades familiares, actividades docentes/políticas/servicios sociales**

Un puntaje de **9** indica que; **presenta estrategias de desarrollo integradora de superación efectiva y promoción respecto a la vida laboral y personal**

Un puntaje de **10** indica **todos los anteriores**

Dimensión Social (DS)

7. La empresa tiene establecido un sistema para la recogida de quejas y reclamaciones y sugerencias de su clientela, se analizan y revisan los resultados; y se ponen en marcha acciones de mejora derivadas de dichas aportaciones recogidas. La empresa mide la satisfacción de la clientela y tiene estructurado un sistema de fidelización de la clientela, cuyos resultados se revisan y se mejoran mediante la puesta en marcha de acciones de mejora derivadas de dichos resultados.

Rúbrica de evaluación;

() Áreas de mejora

Un puntaje de **1** indica que; **no existe documentación**

Un puntaje de **2** indica que; **existe; sin presentar las evidencias**

Un puntaje de **3** indica que; **no dispone de mecanismo para almacenar quejas, reclamaciones y sugerencias de su clientela**

() Procesos de mejora

Un puntaje de **4** indica que; **dispone de un mecanismo para recoger quejas, reclamaciones y sugerencias, pero no brinda el tiempo suficiente para verificar, (la empresa no mide la satisfacción de la clientela)**

Un puntaje de **5** indica que; **la empresa mide la satisfacción de la clientela, aporta con ideas o iniciativas para la mejora anticipada antes de la queja, reclamo o sugerencia.**

Un puntaje de **6** indica **presenta todas las anteriores**

() Buenas prácticas

Un puntaje de **7** indica que; **desarrolla acciones y anticipándose a posibles cambios**

Un puntaje de **8** indica que; **supervisa y mejora continuamente el proceso de gestión de quejas y reclamos**

Un puntaje de **9** indica que; **aplica la norma técnica ISO 10002:2015 para la gestión de quejas y reclamos**

Un puntaje de **10** indica **todos los anteriores**

Dimensión Social (DS)

- 8.** La empresa cuenta, de forma explícita, con un “código” de prácticas profesionales o carta de servicios para garantizar la honradez y calidad en todos los contratos, acuerdos y publicidad con la clientela. Este documento es conocido por todas las personas, está difundido a toda la clientela y se encuentra integrado en el proceso “gestión de la clientela”.

Rúbrica de evaluación;**() Áreas de mejora**

Un puntaje de **1** indica que; **no existe documentación**

Un puntaje de **2** indica que; **existe; sin presentar las evidencias**

Un puntaje de **3** indica que; **no dispone de un código de prácticas profesionales o carta de servicios para garantizar la honradez y calidad actualizada**

() Procesos de mejora

Un puntaje de **4** indica que; **dispone un código de prácticas profesionales o carta de servicios para garantizar la honradez y calidad no conocido por la clientela**

Un puntaje de **5** indica que; **adopta y aplica reglamentos técnicos, a través de las entidades de los gobiernos central**

Un puntaje de **6** indica **presenta todas las anteriores**

() Buenas prácticas

Un puntaje de **7** indica que; **dispone de acreditaciones por entidades aprobadas por el plan**

Un puntaje de **8** indica que; **dispone de aprobación de modelo o de tipo de instrumentos de medición, homologados**

Un puntaje de **9** indica que; **se encuentra cumpliendo de regulaciones técnicas y legales, Plan Nacional de la Calidad, certificado**

Un puntaje de **10** indica **todos los anteriores**

Dimensión Social (DS)

- 9.** La empresa tiene definido un sistema en virtud del cual se identifican aquellas entidades con las que se va a colaborar y los proyectos sociales en los que se va a trabajar. Asimismo, la empresa cuenta con un sistema de apoyo a proyectos sociales por el que incentiva y apoya a aquellos trabajadores que, MOTU PROPRIO (propia iniciativa), deciden colaborar con diferentes programas sociales a través de la liberación de un número determinado de horas, financiación, flexibilidad horaria, etc.

Rúbrica de evaluación;

() Áreas de mejora

Un puntaje de **1** indica que; **no existe documentación**

Un puntaje de **2** indica que; **existe; sin presentar las evidencias**

Un puntaje de **3** indica que; **impulsa su desarrollo empresarial sin proyectos sociales**

() Procesos de mejora

Un puntaje de **4** indica que; **dispone de mecanismos de selección para proyectos sociales**

Un puntaje de **5** indica que; **tiene una oportuna implementación de la gestión de proyectos sociales en los que se va a trabajar la empresa**

Un puntaje de **6** indica **presenta todas las anteriores**

() Buenas prácticas

Un puntaje de **7** indica que; **dispone de una gestión integral de los negocios: no solo permite administrar las restricciones de los proyectos como el tiempo, alcance, costo, recursos, calidad, riesgos, sino que también brinda la posibilidad de enfocarse en la propuesta de valor de la organización y la satisfacción de los clientes.**

Un puntaje de **8** indica que; **un control y monitoreo permanente; gracias a la gestión de proyectos sociales es posible controlar la calidad, la relación con los grupos de interés e identificar riesgos latentes**

Un puntaje de **9** indica que; **tiene un crecimiento e innovación; uno de los beneficios que brinda la gestión de proyectos es establecer una cultura que integra el desarrollo de habilidades y competencias con la posibilidad de generar productos y servicios**

Un puntaje de **10** indica **todos los anteriores**

Dimensión Social (DS)

10. La empresa, como práctica habitual, realiza la contratación de proveedores/as locales y tiene establecido un sistema donde se integra a los/las proveedores/as locales y otros agentes económicos, al objeto de participar en proyectos que impulsen el entorno local”.

Rúbrica de evaluación;

() Áreas de mejora

Un puntaje de **1** indica que; **no existe documentación**

Un puntaje de **2** indica que; **existe; sin presentar las evidencias**

Un puntaje de **3** indica que; **impulsa su desarrollo empresarial sin proveedores locales**

() Procesos de mejora

Un puntaje de **4** indica que; **dispone de mecanismos de selección para proveedores locales**

Un puntaje de **5** indica que; **tiene una oportuna selección de proveedores locales**

Un puntaje de **6** indica **presenta todas las anteriores**

() Buenas prácticas

Un puntaje de **7** indica que; **dispone de una gestión integral de negocios para la selección de proveedores**

Un puntaje de **8** indica que; **un control y monitoreo permanente para integrar proveedores locales con enfoque sustentable**

Un puntaje de **9** indica que; **tiene un crecimiento e innovación en participar en proyectos que impulsen el entorno local**

Un puntaje de **10** indica **todos los anteriores**

Principales conclusiones para la dimensión ambiental

Situación (conclusiones más relevantes extraídas de los decálogos, principales fortalezas y debilidades de la empresa en lo relativo a esta dimensión, etc.)

Dificultades

Apoyos

Necesidades

Apéndice 4 Instrumento de la competitividad

Encuesta

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 evidencias 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.

Fecha: _____

Código: UTC-COMPETITIVIDAD-0001

Día/Mes/Año

Planeamiento estratégico (PE)

Procesos

11. La empresa ha realizado un proceso de planeamiento estratégico en los dos últimos años.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- () Una calificación **0** indica que **no existe**
 - () Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - () 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 2022)**
-

Procesos

12. La empresa tiene una estrategia básica de negocios escrita y conocida por todos los que deben ejecutarla.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
 - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - 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 2022)**
-

Procesos

13. Se está dando espacios para que todos se involucren con la planeación estratégica.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
 - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - 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 2022)**
-

Procesos

14. El planeamiento estratégico es el resultado de un trabajo en equipo y participan en su elaboración quienes son responsables por su ejecución y cumplimiento.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
 - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - 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 2022)**
-

Procesos

- 15.** Se definen objetivos específicos, cuantificables y medibles, junto con un plazo de tiempo definido para su ejecución, por parte de las personas responsables del área involucrada.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
 - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - 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 2022)**
-

Procesos

- 16.** Al planear se desarrolla un análisis DOFA para la empresa y el sector donde esta opera con la adecuada participación de las áreas.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

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

- () Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - () 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 2022)**
-

Procesos

17. Se analiza con frecuencia el sector donde opera la empresa considerando entre otros factores: nuevos proveedores, nuevos clientes, nuevos competidores, nuevos productos competidores, nuevas tecnologías y nuevas regulaciones.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- () Una calificación **0** indica que **no existe**
 - () Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - () 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 2022)**
-

Procesos

18. Al formular las estrategias competitivas, se utiliza la técnica de comparar la empresa con mejores prácticas.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

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

- () 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 2022)**
-

Implementación

19. El personal esta activamente involucrado en el logro de los objetivos de la empresa, así como en los cambios que demanda la implementación de la estrategia.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- () Una calificación **0** indica que **no existe**
 - () Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - () 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 2022)**
-

Implementación

20. El planteamiento estratégico da las pautas para la asignación general de recursos en cada área del negocio de la empresa, con un seguimiento efectivo.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- () Una calificación **0** indica que **no existe**
- () Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- () 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 2022)**
-

Cadena de Valor (CV)

Planificación

1. El proceso de producción de la empresa es adecuado para fabricar productos con calidad y costos competitivos.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- 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 2022)**
-

Planificación

2. La empresa tiene un programa escrito y detallado de adquisición de maquinaria y tecnología para ser ejecutado en el futuro previsible.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- 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 2022)**
-

Planificación

3. El proceso de producción es suficientemente flexible para permitir cambios en los productos a ser fabricados en función de satisfacer las necesidades de los clientes.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- () Una calificación **0** indica que **no existe**
 - () Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - () 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 2022)**
-

Planificación

4. El planeamiento de producción está basado en pronósticos de ventas la empresa tiene medidas de control para el flujo de producción, para conocer el estado y avance de las órdenes de producción.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- () Una calificación **0** indica que **no existe**
- () Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- () 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 2022)**
-

Planificación

- 5.** La maquinaria y la tecnología de la empresa le permiten fabricar productos competitivos, a nivel nacional en calidad y precios.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- 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 2022)**
-

Capacidad

- 6.** La empresa conoce la capacidad de producción de su maquinaria y equipo por cada línea de producción y de su recurso humano y define el rango deseado de su utilización.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- 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 2022)**
-

Capacidad

7. La empresa tiene planes de contingencia para ampliar su capacidad de producción más allá de su potencial actual para responder a una demanda superior a su capacidad de producción.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- 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 2022)**
-

Mantenimiento

8. Se realiza un programa de mantenimiento preventivo a todos los equipos y maquinaria, los resultados son debidamente documentados.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- 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 2022)**
-

Mantenimiento

9. La empresa mantiene un inventario de partes y repuestos claves para equipos críticos los operarios de los equipos participan de su mantenimiento.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- 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 2022)**
-

Mantenimiento

10. La empresa establece su programa de mantenimiento bajo el concepto del mantenimiento predictivo.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- 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 2022)**
-

Mantenimiento

11. La empresa establece su programa de mantenimiento bajo el concepto del mantenimiento productivo.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
 - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - 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 2022)**
-

Mantenimiento

12. La empresa tiene seguro contra incendio y otras calamidades devastadoras, así como lucro cesante adecuado.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
 - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - 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 2022)**
-

Investigación y desarrollo

13. La innovación es incorporada en los diferentes procesos de la empresa y se considera de vital importancia para su supervivencia.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
 - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - 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 2022)**
-

Investigación y desarrollo

14. Existe un proceso formal de investigación de nuevas materias primas y procesos de producción.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
 - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - 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 2022)**
-

Investigación y desarrollo

15. La empresa dispone de un programa de investigación y seguimiento a las tecnologías claves para su negocio.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- () Una calificación **0** indica que **no existe**
 - () Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - () 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 2022)**
-

Investigación y desarrollo

16. La empresa tiene un programa escrito y detallado de adquisición de equipo y tecnología y modernización de su proceso de producción.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- () Una calificación **0** indica que **no existe**
 - () Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - () 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 2022)**
-

Aprovisionamiento

17. Existen criterios formales para la planificación de la compra de materias primas, materiales y repuestas.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

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

- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - 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 2022)**
-

Aprovisionamiento

18. Existe un sistema de abastecimiento flexible y eficiente que satisfaga las necesidades de la planta.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
 - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - 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 2022)**
-

Aprovisionamiento

19. La empresa tiene un plan de contingencia de materias primas críticas, tecnologías críticas y personal crítico que garanticen el normal cumplimiento de sus compromisos comerciales.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

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

- 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 2022)**
-

Aprovisionamiento

20. En general, el criterio usado para seleccionar proveedores de materia prima y materiales es en su orden 1 calidad, 2 servicio, 3 precio, 4 condiciones de pago.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
 - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - 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 2022)**
-

Manejo de inventarios

21. Como resultado de negociaciones con los proveedores se han programado las entregas de materias primas para mantener el inventario en un nivel óptimo según las necesidades.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- 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 2022)**
-

Manejo de inventarios

22. Hay un nivel óptimo de inventarios de materias primas, producto en proceso y producto terminado para reducir las pérdidas originadas por el mal manejo.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- 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 2022)**
-

Manejo de inventarios

23. El sistema de almacenamiento y administración de inventarios garantiza adecuados niveles de rotación, uso y control de estos.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- 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 2022)**
-

Manejo de inventarios

- 24.** Con periodicidad programada se compara inventario físico de materia prima, materiales y producto terminado con el inventario.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- 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 2022)**
-

Ubicación de infraestructura

- 25.** La ubicación de la planta es ideal para el abastecimiento de materias primas, mano de obra y para la distribución del producto terminado.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- 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 2022)**
-

Ubicación de infraestructura

26. La infraestructura e instalaciones de la planta son adecuadas para atender sus necesidades actuales y futuras.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- 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 2022)**
-

Aseguramiento de la Calidad (AC)

Aspectos Generales

1. La gerencia general tiene como filosofía impulsar programas de calidad en la empresa y para ello capacita adecuadamente a sus empleados en aspectos de calidad y mejoramiento continuo.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- 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 2022)**

Aspectos Generales

2. Las normas de calidad para todos los productos de la empresa están debidamente documentadas y son conocidas por las personas responsables de su cumplimiento.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- () Una calificación **0** indica que **no existe**
- () Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- () 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 2022)**
-

Sistema

3. Los productos de la empresa cumplen con las normas técnicas establecidas para el sector.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- () Una calificación **0** indica que **no existe**
- () Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- () 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 2022)**
-

Sistema

4. El sistema de calidad identifica las necesidades de cliente y lo compara con el producto ofrecido por la empresa para proponer mejoras o rediseños.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- 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 2022)**
-

Sistema

5. El sistema de calidad involucra los controles necesarios para identificar y medir defectos y sus causas en los procesos de producción, los retroalimenta para implementar acciones correctivas y les hace seguimiento.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- 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 2022)**
-

Sistema

6. En el proceso de selección de materias primas existen especificaciones técnicas y se aplican los controles necesarios para verificar la calidad y retroalimentar el proceso de selección y compra.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- 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 2022)**
-

Sistema

7. Los resultados de las pruebas e inspecciones son claramente documentados a través del proceso, desde la recepción de la materia prima hasta que los productos estén listos para su entrega.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- 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 2022)**
-
-

Merchandising (M)

Mercado Nacional, Mercado y ventas

1. El proceso de planeamiento genera un plan de mercado anual, estricto y detallado, con responsables e índices de gestión claramente definidos.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
 - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - 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 2022)**
-

Mercado Nacional, Mercado y ventas

2. La empresa tiene claramente definido su mercado objetivo, sus estrategias de penetración, posicionamiento y comercialización.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
 - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - 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 2022)**
-

Mercado Nacional, Mercado y ventas

3. La empresa conoce los segmentos del mercado en que compete, su participación, crecimiento y rentabilidad y desarrolla estrategias comerciales para cada uno de ellos.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- 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 2022)**
-

Mercado Nacional, Mercado y ventas

4. La empresa establece objetivos o cuotas de venta, de recaudo y de consecución de clientes nuevos a cada uno de sus vendedores y controla su cumplimiento.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- 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 2022)**
-

Mercado Nacional, Mercado y ventas

5. La empresa dispone de información de sus competidores (en cuanto a reputación, calidad de sus productos y servicios, fuerza de ventas y precios).

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
 - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - 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 2022)**
-

Mercado Nacional, Mercado y ventas

6. Las estrategias, objetivos y precios de la empresa están determinados con base en el conocimiento de sus costos, la oferta, la demanda y la situación competitiva.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
 - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - 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 2022)**
-

Mercado Nacional, Mercado y ventas

7. Los productos nuevos (menores de tres años) han generado un porcentaje importante de las ventas y de las utilidades totales de la empresa.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
 - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - 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 2022)**
-

Mercado Nacional, Mercado y ventas

- 8.** Los recursos asignados al mercadeo (material publicitario, comisiones, etc.) son adecuados y se usan de manera eficiente.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
 - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - 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 2022)**
-

Mercado Nacional, Mercado y ventas

- 9.** La empresa dispone de un sistema de información y análisis que le permite obtener información actualizada sobre sus clientes, sobre sus necesidades, y los factores que guían sus decisiones de compra.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- () Una calificación **0** indica que **no existe**
 - () Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - () 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 2022)**
-

Mercado Nacional, Mercado y ventas

10. La empresa evalúa periódicamente sus mecanismos de promoción, sistemas de información de mercados y seguimiento de tendencias.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- () Una calificación **0** indica que **no existe**
 - () Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - () 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 2022)**
-

Servicios

11. El personal que tiene contacto con el cliente es consciente de sus responsabilidades y tiene suficiente autonomía para atender adecuadamente sus necesidades.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

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

- 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 2022)**
-

Servicios

12. La empresa tiene un sistema de investigación que le permite conocer el nivel de satisfacción del cliente, lo documenta y toma acciones con base en su análisis.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
 - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - 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 2022)**
-

Servicios

13. La empresa dispone de catálogos y especificaciones técnicas de sus productos.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- 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 2022)**

Distribución

14. La empresa posee una fuerza de ventas capacitada, motivada y competente que apoya el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- 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 2022)**
-

Distribución

15. La empresa ha desarrollado un sistema eficiente de distribución que permite llevar sus productos a sus clientes cuando y donde ellos lo necesiten.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- 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 2022)**
-

Distribución

16. La empresa prefiere contratar vendedores con vínculo laboral en lugar de independientes sin vínculo laboral.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- 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 2022)**
-

Contabilidad y finanzas (CF)

Monitoreo de costos y contabilidad

1. El sistema de contabilidad y costos prevé información confiable, suficiente, oportuna y precisa para la toma de decisiones.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- 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 2022)**

Monitoreo de costos y contabilidad

2. La gerencia general recibe los informes de los resultados contables en los diez primeros días del mes siguiente periódicamente (quincenal o mensualmente) se preparan reporte de cuentas por cobrar organizados por periodos de antigüedad.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- 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 2022)**
-

Monitoreo de costos y contabilidad

3. La empresa tiene un sistema establecido para contabilizar y rotar sus inventarios existe un sistema claro para definir los costos de la empresa, dependiendo de las características de los productos y de los procesos.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- 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 2022)**

Administración financiera

4. La empresa tiene una planeación financiera formal (presupuesto de ingresos y egresos, flujos de caja, razones financieras, punto de equilibrio, etc.).

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- 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 2022)**
-

Administración financiera

5. La empresa conoce la rentabilidad de cada producto o línea de productos.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- 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 2022)**
-

Administración financiera

6. Se comparan mensualmente los resultados financieros con los presupuestos, se analizan las variaciones y se toman acciones correctivas.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- 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 2022)**
-

Administración financiera

7. La empresa evalúa la utilidad de sus inversiones, en equipo y otros activos fijos, y en general de inversiones.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- 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 2022)**
-

Normas legales y tributarias

8. Se ha evaluado la inscripción de la empresa ante la superintendencia de compañías con su objeto social.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
 - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - 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 2022)**
-

Normas legales y tributarias

9. Se tiene claramente definido el calendario tributario de la empresa, con fechas definidas de entrega de declaraciones y otros documentos.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
 - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - 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 2022)**
-

Normas legales y tributarias

10. La empresa aplica los respectivos indicadores a sus declaraciones tributarias y se monitorean los resultados.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
 - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - 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 2022)**
-

Normas legales y tributarias

- 11.** La empresa tiene una planificación tributaria definida, conoce los montos aproximados por pagar en el periodo gravable de los diferentes impuestos, tasas y contribuciones.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
 - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - 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 2022)**
-

Talento Humano (TH)

Aspectos Generales

- 1.** La empresa tiene un organigrama escrito e implantado donde las líneas de autoridad y responsabilidad están claramente definidas.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
 - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - 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 2022)**
-

Aspectos Generales

2. La empresa tiene unas políticas y manuales de procedimientos escritos, conocidos y acatados por todo el personal.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
 - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - 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 2022)**
-

Aspectos Generales

3. Existe una junta directiva que lidera la empresa.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- () Una calificación **0** indica que **no existe**
 - () Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - () 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 2022)**
-

Aspectos Generales

4. La empresa cumple con todos los requisitos legales vigentes (ISS u otra EPS, SENA, caja de compensación reglamento de trabajo, reglamento de seguridad industrial, etc.).

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- () Una calificación **0** indica que **no existe**
 - () Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - () 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 2022)**
-

Capacitación y promoción del personal

5. La empresa tiene un programa definido para la capacitación de todo su personal y a todo el personal nuevo se le da una inducción a la empresa.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- () Una calificación **0** indica que **no existe**
 - () Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - () 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 2022)**
-

Capacitación y promoción del personal

6. Las habilidades personales, las calificaciones, el deseo de superación, la creatividad y la productividad son criterios claves para la remuneración y promoción del personal, así como para la definición de la escala salarial.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- () Una calificación **0** indica que **no existe**
 - () Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - () 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 2022)**
-

Cultura organizacional

7. Existe una buena comunicación oral o escrita a través de los diferentes niveles de la compañía.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
 - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - 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 2022)**
-

Cultura organizacional

8. La empresa logra que el personal desarrolle un sentido de pertenencia.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
 - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - 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 2022)**
-

Cultura organizacional

9. El trabajo en equipo es estimulado a través de todos los niveles de la empresa.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- 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 2022)**
-

Cultura organizacional

10. La empresa ha establecido programas e incentivos para mejorar el clima laboral.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- 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 2022)**
-

Salud y seguridad industrial

11. La empresa tiene un programa de salud ocupacional implementado (plan de prevención de enfermedades ocupacionales, seguridad laboral, planes de emergencia, etc.).

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- 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 2022)**
-

Salud y seguridad industrial

12. La planta, los procesos y los equipos están diseñados para procurar un ambiente seguro para el trabajador.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
 - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - 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 2022)**
-

Salud y seguridad industrial

13. La empresa tiene un programa de seguridad industrial para prevenir accidentes de trabajo, los documenta cuando ocurren y toma las acciones preventivas y/o correctivas.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
 - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - 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 2022)**
-

Salud y seguridad industrial

14. La empresa lleva un registro de ausentismo ocasionado por enfermedades, accidentes de trabajo y otras causas.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
 - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - 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 2022)**
-

Gestión Ambiental (GA)

Políticas

- 1.** En el diseño de la planta, la empresa tuvo en cuenta las regulaciones ambientales y el bienestar de sus trabajadores.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
 - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - 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 2022)**
-

Políticas

2. La empresa conoce las normas ambientales que la controlan y establece los procedimientos y procesos para cumplirlas.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- 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 2022)**
-

Políticas

3. La cultura y la estrategia de la compañía involucra aspectos, impactos y riesgos ambientales.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- 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 2022)**
-

Políticas

4. La empresa mide el desempeño ambiental frente a metas y estándares antes acordados.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
 - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - 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 2022)**
-

Estrategia para proteger al medio ambiente

- 5.** La empresa considera las regulaciones ambientales cuando desarrolla nuevos productos o realiza cambios en su infraestructura física.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
 - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - 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 2022)**
-

Estrategia para proteger al medio ambiente

- 6.** Para la selección, instalación, operación y mantenimiento de los equipos se realizaron consideraciones.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

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

- () 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 2022)**
-

Concientización y capacitación

7. Se definen y documentan las tareas, responsabilidades, competencias y procedimientos específicos que aseguren el cumplimiento de las normas ambientales, tanto internas como externas.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- () Una calificación **0** indica que **no existe**
 - () Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - () 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 2022)**
-

Administración del desperdicio

8. La empresa trata de minimizar el consumo de energía, agua y materias primas contaminantes mediante la mejora de sus procesos productivos, el reciclaje, la sustitución de insumos, el mantenimiento preventivo y el uso de otras tecnologías.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- () Una calificación **0** indica que **no existe**
- () Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- () 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 2022)**
-

Administración del desperdicio

9. La empresa ha medido la cuantía de desperdicio, sabe en qué etapa del proceso es generado y ha formulado planes para reducirlo.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- () Una calificación **0** indica que **no existe**
 - () Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - () 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 2022)**
-

Sistema de información (SI)

Planeación

1. El sistema de información de la empresa está diseñado para satisfacer los requerimientos funcionales de información de la gerencia y de todas las áreas en forma oportuna y confiable.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- () Una calificación **0** indica que **no existe**
- () Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- () 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 2022)**
-

Planeación

- 2.** La empresa esta actualizada en materia de nuevos desarrollos en programas y equipos de cómputo y tiene el personal capacitado para manejarlos.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- () Una calificación **0** indica que **no existe**
 - () Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - () 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 2022)**
-

Planeación

- 3.** El diseño técnico y funcional del sistema responde a las necesidades de información de la empresa y es óptimo con relación al tiempo de proceso y seguridad.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- () Una calificación **0** indica que **no existe**
- () Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- () 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 2022)**

Entradas

4. Se generan, archivan adecuadamente los documentos soportes en las diferentes áreas de la empresa.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- 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 2022)**
-

Entradas

5. La captura de información genera operaciones simultáneas en las diferentes áreas de la empresa evitando la doble digitación de las transacciones en los diferentes sistemas.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- 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 2022)**
-

Procesos

6. Como política, la empresa realiza sistemáticamente copias de respaldo de sus archivos más importantes y los almacena en sitios seguros.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- 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 2022)**
-

Procesos

7. Existen procedimientos de contingencia, manuales o automatizados, en caso de pérdidas de fluido eléctrico fallas en el equipo de proceso.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
- Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
- 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 2022)**
-

Salidas

8. La información generada por el sistema es confiable, oportuna, clara y útil y es usada para la toma de decisiones.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
 - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - 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 2022)**
-

Salidas

- 9.** La gerencia ha definido reportes que indiquen el tipo de datos requeridos para el proceso de la toma de decisiones.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
 - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - 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 2022)**
-

Salidas

- 10.** A medida que se van introduciendo las calificaciones en el mapa que se encuentra en una hoja de cálculo, este automáticamente realiza gráficas de los resultados obtenidos por subárea y área; ya al final, cuando ya se han calificado todas las áreas se encuentran los resultados finales con el puntaje obtenido por la empresa.

Evidencias

Entonces en base a las evidencias manifestadas se coloca una calificación

- Una calificación **0** indica que **no existe**
 - Una calificación **1** indica que **existe; sin presentar las evidencias**
 - 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 2022)**
-

Apéndice 5 *Fotografías*

Fotografía 1 *Salidas de campo*



Fotografía 2 *Salidas de campo*



Fotografía 3 *Salidas de campo*



Fotografía 4 Salidas de campo



Fotografía 5 Salidas de campo



Fotografía 6 Salidas de campo



Fotografía 7 Salidas de campo



Fotografía 8 Salidas de campo



Fotografía 9 Salidas de campo



Fotografía 10 Salidas de campo



Fotografía 11 Salidas de campo



Fotografía 12 Salidas de campo



Fotografía 13 Salidas de campo



Fotografía 14 Salidas de campo

