



Diagnóstico integral del sector hotelero de la ciudad de Portoviejo, Manabí, Ecuador

Comprehensive diagnosis of the hotel sector in the city of Portoviejo, Manabí, Ecuador

Autores

✉ ^{1*}Lola Raquel Pinoargote García

ID

✉ ²Luis Enrique Márquez Ortiz

ID

¹ Maestrante de la Universidad Técnica de Manabí, Facultad de Posgrado, Portoviejo, Ecuador.

² Docente de la Universidad Técnica de Manabí, Facultad de Posgrado, Portoviejo, Ecuador.

* Autor para correspondencia.

Resumen

El diagnóstico es una herramienta valiosa para las organizaciones ya que, les permite ser proactivas y adaptarse a las demandas del mercado. Para ser rentable, la industria hotelera de Manabí debe conocer sus capacidades socioculturales, ambientales y económicas y adaptarlas a la demanda de productos y/o servicios en términos de calidad, costo y oportunidad, encaminados hacia escenarios positivos y competitivos; ambientalmente sostenibles. El presente estudio tiene como objetivo diagnosticar de forma integral el sector hotelero de la ciudad de Portoviejo, Manabí, Ecuador. Para ello, se implementó una metodología estructurada en etapas, la cual se aplicó a un grupo de cinco hoteles en la ciudad de Portoviejo. Utilizando la investigación documental y el método Delphi, se logró una lista de indicadores para medir de forma integral la gestión hotelera en la ciudad de Portoviejo; encontrándose que la mayoría de ellos son eficientes en los aspectos socioculturales, ambientales y económicos; sin embargo, no consideran la certificación hotelera como estrategia de la organización, además, los hoteles con mejor rendimiento multidimensional son los más competitivos a nivel general; concluyendo que la gestión de los hoteles responden a un proceso administrativo integral.

Palabras clave: Mercado financiero; ámbito; demanda; Delphi

Código JEL: D52, H11, E41

Abstract

Diagnosis is a valuable tool for organizations as it allows them to be proactive and adapt to market demands. To be profitable, the hotel industry in Manabí must know its socio-cultural, environmental and economic capacities and adapt them to the demand for products and/or services in terms of quality, cost and opportunity, directed towards positive and competitive scenarios; environmentally sustainable. The objective of this study is to comprehensively diagnose the hotel sector in the city of Portoviejo, Manabí, Ecuador. For this purpose, a structured methodology was implemented in stages, which was applied to a group of five hotels in the city of Portoviejo. Using documentary research and the Delphi method, a list of indicators was compiled to comprehensively measure hotel management in the city of Portoviejo; it was found that most of them are efficient in socio-cultural, environmental and economic aspects; however, they do not consider hotel certification as a strategy of the organization, in addition, the hotels with the best multidimensional performance are the most competitive at a general level; concluding that hotel management responds to an integral administrative process.

Keywords: financial market; ambit; demand; Delphi

Recibido: 23/10/2023

Aceptado: 06/12/2023

Publicado: 01/05/2024



✉ revistaecasinergia@gmail.com

Revista ECA Sinergia

23

INTRODUCCIÓN

Los autores Fernández y Ponce (2021), mencionan que el diagnóstico presenta un procedimiento ordenado, sistemático, que permite conocer y establecer de manera clara una circunstancia, todo esto partiendo de la observación de datos concretos, de tal manera que se puede apreciar que el diagnóstico conlleva siempre una evaluación, que parte de una valoración de acciones en relación con objetivos propuestos.

De acuerdo con Montalvo (2016), el diagnóstico integral es la técnica analítica aplicada sobre el diseño de la estrategia, plan o programa, y sobre su implantación, o sobre las estrategias funcionales o sistemas, o sobre operaciones específicas, con el propósito de determinar su condición presente, identificando los principales factores que determinan su actual nivel de desempeño, así como sus consecuencias, y los posibles cursos de acción a adoptar para mejorar u optimizar la condición presente, con el propósito de que los objetivos y metas se logren en mejores condiciones.

En este sentido, a partir de las definiciones de Romero (2021), y Claros y Gerardo (2016), podemos interpretar que el diagnóstico hotelero se presenta como una herramienta metodológica, sustentada a través de un mecanismo de análisis regulado por la parte administrativa o agentes externos, para la evaluación de los aspectos claves del hotel objeto de estudio, con el objetivo de conocer si el establecimiento cuentan con las capacidades y elementos que garanticen la calidad del servicio ofrecido, así como identificar áreas de oportunidad para mejorar la competitividad y sostenibilidad de la empresa.

Con relación al sector hotelero del Ecuador, Serrano (2018), destaca que el mismo creció entre el 2016 y 2017 en un 28%, generando 374,2 millones de dólares, con nuevas inversiones y un escenario positivo para la industria hotelera ecuatoriana. De los datos que se poseen hasta el 3er trimestre del 2017, existían 498.385 personas empleadas dentro de la actividad de alojamiento y restauración, lo que equivale a un crecimiento del 2,4% con relación al año 2016, esta cifra representa el 6,4% del total de empleados en la economía nacional (Alcívar, 2018). Estos datos demuestran la importancia de la industria hotelera como sector estratégico para generar empleo, desarrollo y captación de divisas para la economía nacional (Márquez *et al.*, 2021).

Según Vélez y Poveda (2017), la empresa hotelera asentada en Manabí figura desde los años 1980, la cual toma auge a partir del año 1990 con la pérdida de valor de la producción de camarón, y de esta manera la actividad turística comienza a posicionarse sobre las demás actividades económicas en la Provincia. En el 2015, Manabí contaba con 649 establecimientos de alojamiento, superada solamente por la provincia de Pichincha, con 850 establecimientos (Corporación Financiera Nacional, 2017).

El sector hotelero de la ciudad de Portoviejo, no es una actividad que funcione en forma independiente del proceso de desarrollo nacional, también debe contribuir en el contexto del desarrollo sostenible del Ecuador. Los empresarios hoteleros, deben considerar la mejor manera de ofrecer un servicio, apoyándose en sus capacidades integrales para hacer del sector hotelero una actividad rentable y sostenible. En este sentido, se puede afirmar que, a partir de diagnóstico para conocer el nivel de aprovechamiento de las capacidades socioculturales, ambientales y económicas de cada establecimiento hotelero, la empresa puede definir estrategias para corregir su nivel competitivo, lo cual mejorará los impactos corporativos, así como acciones responsables del sector hacia la comunidad. De esta manera, lo explica Epstein (2009), la evaluación de las capacidades sociales, económicas y ambientales de las organizaciones es necesaria para tomar decisiones efectivas de carácter operacional y de inversión del capital, que impacten de manera positiva los objetivos organizacionales y satisfagan las expectativas de los múltiples stakeholders. En muchos casos, considerar la operacionalización de múltiples aspectos en un establecimiento hotelero (como, por ejemplo, la conservación del medioambiente y la cultura local, y la accesibilidad para todos los clientes), incrementa la rentabilidad corporativa en el largo plazo mediante rendimientos de producción más altos y calidad mejorada del producto.

El sector turístico hotelero en Portoviejo se encuentra en recuperación desde hace algunos años, por lo cual, es necesario proponer iniciativas que ayuden a mejorar este sector productivo. El diagnóstico integral del sector hotelero contribuirá en una evaluación de la sostenibilidad sociocultural, ambiental y económica del sector hotelero, representa una alternativa que incentiva a continuar incrementando los instrumentos para la medición de las actividades relacionadas al sector hotelero (Trejo, 2018).

El sector hotelero es parte del sistema turístico, lo que indica que las empresas hoteleras deben considerar la sostenibilidad social, económica, cultural y ambiental como estrategia de la organización. De igual forma, el PLANDETUR 2020 de Ecuador, en el objetivo estratégico N°4, con relación al sector hotelero, expresa que es necesario generar una oferta hotelera competitiva, potenciando los recursos, junto con la innovación tecnológica aplicada a los componentes de infraestructuras, equipamientos, facilidades y servicios, para garantizar una estadía turística integral de los visitantes nacionales e internacionales (Ministerio de Turismo, 2020).

Realizar un diagnóstico hotelero en la ciudad de Portoviejo es de gran relevancia, debido a que este sector dentro no cuenta con un diagnóstico, lo cual pone en manifiesto deficiencias y poco manejo de actividades complementarias dentro de la oferta de este servicio, por ello conocer las capacidades y los aspectos débiles que deben ser reforzados, permitirá a los propietarios poder brindar una estadía de calidad a sus clientes. Para cumplir el objetivo, se realizó un proceso de observación directa y entrevistas a los administradores de los establecimientos seleccionados, para identificar el nivel de presencia de cada uno de los indicadores por aspectos sociocultural, ambiental y económico.

Portoviejo, también conocida como San Gregorio de Portoviejo, es una ciudad ecuatoriana; cabecera cantonal del Cantón Portoviejo y capital de la Provincia de Manabí, así como la segunda urbe más poblada de la misma. Según el censo de 2022 tenía una población de 244.129 habitantes, lo que la convierte en la octava ciudad más poblada del país (INEC, 2022).

En una entrevista con la presidenta de la Asociación Hotelera de Portoviejo, informó que el sector hotelero de la ciudad está compuesto por 36 establecimientos, en su mayoría activos después del terremoto del 16 de abril de 2016. En la actualidad cuatro hoteles poseen la categoría de cuatro estrellas, el resto de los hoteles poseen la categoría de tres y dos estrellas. (M. Murillo, presidente de la Asociación hotelera de Portoviejo, 2023, comunicación personal). Para lograr el objetivo de la investigación, se contó con el apoyo de la presidenta de la Asociación y de varios administradores que estuvieron de acuerdo con facilitar la información para el diagnóstico, justificando la idea de utilizar el muestreo intensional u opinático para el estudio.

METODOLOGÍA

Dentro del contexto de estudio, la presente investigación tiene como finalidad diagnosticar de forma integral el sector hotelero de la ciudad de Portoviejo, Manabí, Ecuador. Esta propuesta posee una metodología estructurada por etapas, elaborada a partir de un proceso de revisión bibliográfica, elaboración matricial con las principales propuestas de indicadores identificados, utilización de la técnica de expertos o método Delphi y tabla de indicadores para medir cada una de las variables de estudio y presentación de los resultados. La construcción de cada etapa se basó en la metodología aplicada por los autores Márquez *et al.*, (2021), con adaptaciones al objeto de estudio. En la tabla 1, se presenta el proceso metodológico utilizado para la investigación.

Se diseño un cuestionario con cuarenta y cinco indicadores (quince para cada dimensión de estudio: Sociocultural, ambiental y económica), el cual se aplicó a los administradores y dueños de los cinco hoteles seleccionado como muestra. Los indicadores en su totalidad son de carácter cualitativos, ya que no es necesario demostrar evidencia para cada uno de los elementos de medida del indicador. La escala utilizada para evaluar cada indicador es de tipo Likert, con valores de: Muy bajo (1), Bajo (2), Ni bajo-ni alto (3), Alto (4) y Muy alto (5).

Tabla 1.

Proceso metodológico para el desarrollo de la investigación

Etapas	Procedimiento
E1	Revisión bibliográfica
E2	Lista de indicadores
E3	Aplicación del método Delphi
E4	Lista definitiva de indicadores
E5	Medición de las variables
E6	Ánalisis de los resultados

Fuente: Márquez, Viteri, Useche y Cuétara (2021).



revistaecasinergia@gmail.com

Revista ECA Sinergia

25

Los hoteles seleccionados para el estudio son: Gran Senador, Madrigal, San Fernando, Platanal y Quinta San Juan. El tipo de método para seleccionar este grupo hoteles, del total de 36 hoteles en la ciudad de Portoviejo, fue el muestreo intensional u opinático, el cual se define como un procedimiento que permite elegir los elementos con base a criterios o criterio pre establecido por el investigador (Arias, 2012). El criterio establecido fue el apoyo de los dueños de los hoteles al estudio.

En la etapa 1, se efectúa la revisión bibliográfica o investigación documental, la cual se realiza a partir de datos secundarios, éstos son fuentes de información necesaria para la elaboración de la primera lista de indicadores. La etapa 2, contempla elaborar una lista de indicadores que serán validados por los expertos a partir de la aplicación del método Delphi.

Con relación a la etapa 3, en ella se aplica la técnica de expertos o método Delphi a la 1ra lista de indicadores que han resultado de la revisión bibliográfica. Esta técnica, se utiliza cuando el objeto de estudio no está lo suficientemente estructurado (Goicoechea, Hansen y Duckstein, 1982). En esta etapa, primero se calcula el coeficiente de competencias, el cual se determina de acuerdo con la opinión del experto sobre su nivel de conocimiento con relación al problema que se requiere resolver (o temática de estudio), y con las fuentes que le permiten comprobar su valoración. El coeficiente de competencia se calcula de la siguiente forma: $K = (K_c + K_a) / 2$

Donde: K_c , es el coeficiente de conocimiento o información que tiene el experto respecto al problema o tema, calculado sobre la valoración del propio experto; y K_a , es el coeficiente de argumentación o fundamentación de los criterios del experto.

Luego de aplicar el coeficiente de competencias y, tener seleccionado a los expertos que validarán los indicadores identificados en la etapa 2, se establece un diálogo anónimo e individual entre los expertos seleccionados para la validación, y se le aplica un cuestionario relacionado a la selección de indicadores para evaluar cada una de las variables de estudio. Al final del proceso, se obtiene la lista definitiva de indicadores mediante la aplicación del método de consenso, el cual indica cuales son los seleccionados para medir las variables a partir de la puntuación de votos otorgada por cada uno de los expertos, que establece como criterio de decisión un valor porcentual igual o mayor al 80% de aceptación.

Acerca de la etapa 4, aquí se elabora la lista definitiva de indicadores que servirán para medir cada variable objeto de estudio. La etapa 5, corresponde al trabajo de campo, el cual consiste en visitar los cinco hoteles seleccionados para el estudio, con el fin de recopilar la información según los indicadores validados por los expertos. En la etapa 6, se procesa la información con el programa estadístico informático SPSS versión 25, y se determina el nivel de utilización de las capacidades socioculturales, ambientales y económicas de los hoteles. Finalmente, se presentan los resultados de forma didáctica en un diagrama radial, histograma, gráfico de líneas.

RESULTADOS

El primer resultado obtenido, según el proceso metodológico, es la lista de indicadores para cada una de las variables objeto de estudio. Seguidamente, en la tabla 1, se muestra la lista de cuarenta y cinco indicadores, quince para cada dimensión sociocultural, ambiental y económica. La lista de indicadores se logra a partir de la revisión bibliográfica y su validación con el método Delphi. Para la construcción de esta primera lista se consideraron propuestas de diagnóstico de la Dirección de desarrollo turístico del GAD Municipal del cantón Portoviejo (2023), igualmente los trabajos de Puertas-Morales (2022); Albuja- Recalde y Narváez- Dávila (2022) y Esteban-Gómez (2019).

Tabla 2.

Indicadores de la dimensión sociocultural

Indicadores de los aspectos socioculturales
Nivel de cumplimiento de la legislación de seguridad y salud del trabajo.

Nivel de motivación laboral aplicados hacia los empleados (premios económicos, capacitaciones, fiestas, oportunidades de estudio, otros).
Nivel de divulgación de la cultura y la identidad regional por parte de los trabajadores.
Nivel de mano de obra local contratada.
Nivel de apoyo a la comunidad (apoyo de proyectos, prácticas y vinculación con instituciones de la comunidad).
Nivel de oportunidades de trabajo a personas con discapacidad.
Nivel de utilización de los equipos de seguridad y protección personal.
Nivel de ejecución de actividades para el rescate de las tradiciones culturales locales y regionales.
Nivel de aplicación de la evaluación del desempeño.
Nivel de cumplimiento del cuidado y apariencia física de los trabajadores.
Nivel de cumplimiento de los pagos de impuesto.
Nivel de cumplimiento del pago de salario mínimo a los trabajadores.
Nivel de interacción (reuniones informativas) entre la administración y los trabajadores.
Nivel de medición de la satisfacción de los trabajadores con la empresa.
Nivel de adaptación de la infraestructura hotelera para trabajadores y clientes externos con discapacidad (aplicación del diseño universal).

Fuente: Dirección de desarrollo turístico del GAD Municipal del cantón Portoviejo (2023), Puertas-Morales (2022), Albuja- Recalde y Narváez- Dávila (2022) y Esteban-Gómez (2019).

Tabla 3.

Indicadores de la dimensión ambiental

Indicadores de los aspectos ambientales
Nivel de cumplimiento de las políticas, estrategias y legislación para la conservación ambiental.
Nivel de ejecución de actividades locales (siembra de árboles, talleres a la comunidad) para la conservación de los recursos naturales.
Nivel de compromiso de la administración para la actuación sostenible en las instalaciones del hotel.
Nivel de sistemas de gestión ambiental (ISO 14001, otros) aplicados en las instalaciones del hotel.
Nivel de tratamiento y clasificación de los residuos sólidos y líquidos.
Nivel de las condiciones higiénicos-sanitarias de las habitaciones.
Nivel de uso de productos amigables con el medio ambiente.
Nivel de áreas verdes (jardines, arboles, otros) presentes en el hotel.
Nivel de utilización de equipo para el ahorro del consumo de agua en las instalaciones del hotel.
Nivel de presencia de normas para el ahorro de agua en las instalaciones del hotel.
Nivel de utilización de equipo para el ahorro del consumo de energía en las instalaciones del hotel.
Nivel de presencia de normas para el ahorro de energía en las instalaciones del hotel.
Nivel de capacitación a los trabajadores sobre la necesidad e importancia de cuidar el ambiente.
Nivel de utilización de insumos biodegradables.
Nivel de información a los trabajadores y a la comunidad sobre la actuación ambientalmente sostenible del hotel.

Fuente: Dirección de desarrollo turístico del GAD Municipal del cantón Portoviejo (2023), Puertas-Morales (2022), Albuja- Recalde y Narváez- Dávila (2022) y Esteban-Gómez (2019).

Tabla 4.

Indicadores de la dimensión económica

Indicadores de los aspectos económicos
Nivel inversión realizada en los últimos tres años.
Nivel de estudios y valoración de las necesidades y expectativas de los clientes externos.
Nivel de inserción de la empresa a los medios de información (radio, televisión, redes sociales, periódicos, otros).
Nivel de medición de la satisfacción de los clientes con relación al servicio del hotel.
Nivel de gestión del plan de marketing del hotel.
Nivel de ingresos en los últimos tres años.
Nivel de cumplimiento de los estándares de calidad nacionales e internacionales del hotel.
Nivel de utilización de las nuevas tecnologías en el sector hotelero.
Nivel de planificación y apoyo a eventos deportivos, culturales y académicos en la ciudad.
Nivel de los estados físicos y técnicos de los equipos e inmobiliario.
Nivel de asociatividad estratégica con otras instituciones (hoteles, gobierno, empresas privadas, ONG, universidades) para mejorar la competitividad y rentabilidad del hotel.
Nivel de gestión del presupuesto hotelero.
Nivel de utilización de indicadores económicos por el hotel.
Nivel de creación de nuevos productos dentro del hotel (salas de juego, piscina, bares, restaurantes, gimnasio, otros).
Nivel de porcentaje de ocupación por habitación mensual.

Fuente: Dirección de desarrollo turístico del GAD Municipal del cantón Portoviejo (2023), Puertas-Morales (2022), Albuja- Recalde y Narváez- Dávila (2022) y Esteban-Gómez (20219).

El segundo resultado está relacionado con el cálculo de los promedios por dimensión. El objetivo es conocer el nivel de comportamiento de cada indicador en la dimensión sociocultural, ambiental y económica en los establecimientos hoteleros seleccionados para el estudio en la ciudad de Portoviejo. En la tabla 5, se procede a mostrar el promedio obtenido de cada hotel en las respectivas dimensiones evaluadas.

Tabla 5.

Promedio obtenido por los hoteles en la dimensión sociocultural

Indicador	Hotel Gran Senador	Hotel Platanal	Hotel San Fernando	Hotel Madrigal	Hotel Quinta San Juan
I-1	5	4	5	5	4
I-2	5	4	5	4	4
I-3	3	3	4	5	4
I-4	5	3	5	4	5
I-5	5	3	4	4	4

I-6	4	3	2	1	5
I-7	5	4	5	5	4
I-8	2	4	4	5	5
I-9	5	4	5	5	4
I-10	5	5	5	4	5
I-11	5	5	5	5	5
I-12	5	5	5	5	5
I-13	5	5	4	4	4
I-14	5	4	5	4	4
I-15	4	4	4	2	4
Promedio	4,5	4,0	4,5	4,1	4,4

Podemos observar en la tabla 5, que en la evaluación del grupo de indicadores en la dimensión sociocultural obtuvieron mejor resultados los hoteles Gran Senador y San Fernando, con el menor promedio el hotel Platanal. Seguidamente, se muestra en la tabla 6 el promedio obtenido por los hoteles seleccionados en la dimensión ambiental.

Tabla 6.

Promedio obtenido por los hoteles en la dimensión ambiental

Indicador	Hotel Gran Senador	Hotel Platanal	Hotel San Fernando	Hotel Madrigal	Hotel Quinta San Juan
I-1	5	5	5	4	4
I-2	2	5	4	2	4
I-3	5	5	5	5	4
I-4	2	3	5	1	1
I-5	5	5	4	5	4
I-6	5	5	5	4	4
I-7	5	4	4	4	4
I-8	2	5	3	1	5
I-9	5	5	5	3	4
I-10	5	5	5	3	3
I-11	5	4	4	2	4
I-12	5	4	5	3	3
I-13	4	5	5	4	4
I-14	4	4	4	3	4
I-15	3	5	4	4	3
Promedio	3,9	4,3	4,2	2,9	3,5

Los datos de la tabla 6 muestran que le mayor promedio de la puntuación de los indicadores en la dimensión ambiental la obtuvieron los hoteles Platanal y San Fernando, la menor puntuación la representa el hotel Madrigal. A continuación, se presentan en la tabla 7 los resultados de puntuación y promedio en la medición del grupo de indicadores y la dimensión económica para los hoteles seleccionados.





Tabla 7.

Promedio obtenido por los hoteles en la dimensión económica

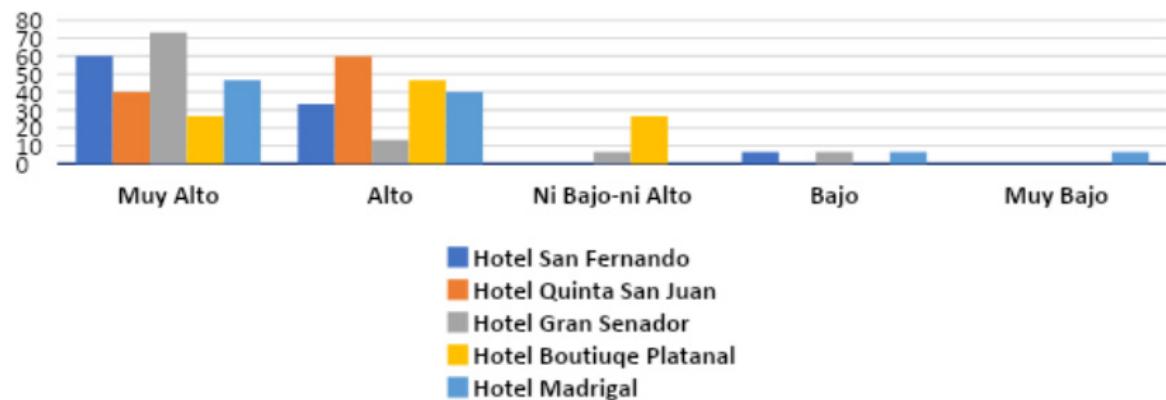
Indicador	Hotel Gran Senador	Hotel Platanal	Hotel San Fernando	Hotel Madrigal	Hotel Quinta San Juan
I-1	5	3	5	4	4
I-2	5	3	5	4	3
I-3	5	3	4	4	3
I-4	5	5	5	5	3
I-5	5	4	4	4	3
I-6	3	3	3	3	4
I-7	5	4	4	3	3
I-8	5	5	3	3	3
I-9	4	3	3	5	4
I-10	5	5	5	4	4
I-11	5	5	3	3	4
I-12	5	3	4	4	4
I-13	4	4	4	4	3
I-14	3	3	3	2	3
I-15	4	4	3	3	4
Promedio	4,3	3,5	3,7	3,5	3,2

Los resultados que se muestran en la tabla 7 determinan que los indicadores con mejor comportamiento en la dimensión económica son los del hotel Gran Senador, con un promedio de (4,3); y el promedio menor, según la puntuación de los indicadores, lo logra el hotel Quinta San Juan (3,2).

Otro resultado que destaca en el estudio está relacionado con identificación el comportamiento hotelero por dimensión según la escala Likert seleccionada para la evaluación. Seguidamente, se detalla en la figura 1 el valor de la escala obtenido por cada hotel en la dimensión sociocultural.

Figura 1.

Comportamiento de los hoteles según la escala de evaluación en la dimensión sociocultural



En la figura 1 se puede observar que los cinco hoteles aprovechan las capacidades socioculturales para mejorar la oferta hotelera, siendo el más destacado en este aspecto el hotel Gran Senador, el hotel que menos aspectos socioculturales utiliza para mejorar sus capacidades operativas es el hotel Madrigal. A continuación, se expone en la figura 2 el comportamiento por escala en la dimensión ambiental de los hoteles seleccionados para el estudio.

Figura 2.*Comportamiento de los hoteles según la escala de evaluación en la dimensión ambiental*

Podemos observar en la figura 2 que, en la escala “Muy alto” resaltan los hoteles Platanal y Madrigal; de igual forma, se destaca en la escala “Alto” el comportamiento de los indicadores del hotel Quinta San Juan; sin embargo, los hoteles Madrigal y Quinta San Juan obtienen en esta misma dimensión valores ubicados en la escala “Muy bajo”.

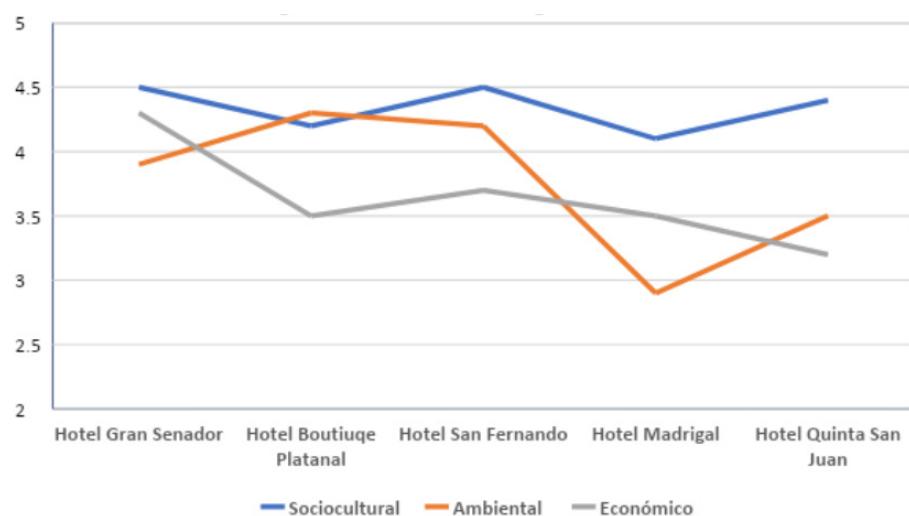
A continuación, se expone en la figura 3 el comportamiento por escala en la dimensión económica de los hoteles seleccionados para el estudio.

Figura 3.*Comportamiento de los hoteles según la escala de evaluación en la dimensión económica*

La figura 3 muestra que de los cinco hoteles que mejor aprovecha los recursos económicos para mejorar la oferta hotelera está el hotel Gran Senador, con una valoración de “Muy alto” en la dimensión económica. El hotel Madrigal es el establecimiento que menos aspectos económicos considera para mejorar sus capacidades operativas.

Por último, con relación a los resultados, se obtuvo una comparación general sobre el nivel de utilización de las capacidades y elementos socioculturales, ambientales y económicos de los hoteles para mejorar la oferta hotelera, según la puntuación de cada indicador en cada dimensión. En la figura 4 se representa de forma didáctica el comportamiento de cada hotel según las dimensiones de estudio.

Figura 4.
Comportamiento hotelero por dimensión



En la figura 4, cada línea horizontal representa el comportamiento de las dimensiones en los hoteles objeto de estudio, según los valores obtenidos en la evaluación de los indicadores. Aquí podemos observar que, los recursos socioculturales son los aspectos más utilizados por los hoteles para mejorar su oferta hotelera, siendo los hoteles Gran Senador y San Fernando los que más importancia le dan a este aspecto. Con relación a la dimensión ambiental, se puede apreciar en el Gráfico 4 que son los segundos aspectos que aprovechan los hoteles para mejorar sus capacidades comerciales, ubicando a los hoteles Platanal y San Fernando los que más utilizan los recursos ambientales para destacar su oferta. Por último, está la dimensión económica, donde destaca el hotel Gran senador, como el establecimiento que mejor utiliza los recursos económicos para mejorar su capacidad empresarial.

DISCUSIÓN

En los hoteles seleccionados para el estudio se observa que la sostenibilidad es considerada una forma global para alcanzar los objetivos de la organización; sin embargo, los aspectos económicos se utilizadas de forma limitada; en niveles y áreas específicas, para mejorar la oferta hotelera. Los hoteles que mejor utilizan los aspectos socioculturales identificados para el estudio obtienen mejores resultados, lo cual se puede observar en el tipo de infraestructura y categoría otorga por el ministerio de turismo. Lógicamente, esta realidad apoya los aspectos teóricos de los autores Epstein (2009), Claros y Gerardo (2016), Trejo (2018) y Márquez *et al.*, (2021).

El nivel de cumplimiento de los aspectos identificados en cada una de las dimensiones evaluadas en los hoteles de la ciudad de Portoviejo es de un 86 % en la dimensión sociocultural, 75, 2 % en la dimensión ambiental y 72, 8 % en la dimensión económica. El hotel con mejor rendimiento multidimensional es el Gran Senador.

En teoría, el sector hotelero de la ciudad de Portoviejo busca aumentar su rentabilidad económica, pero debe lograr un modelo de sostenibilidad más integral; es decir, debe considerar las dimensión sociocultural, ambiental y económica como base para planificar y diseñar la oferta hotelera. Al respecto, Elkington (1999), reconocido mundialmente como el “padre de la sostenibilidad”, lo expresa de esta forma: el equilibrio entre los beneficios económicos, la responsabilidad social y la protección ambiental, puede conducir a ventajas competitivas. Evidentemente, lo que plantea este autor aplica perfectamente al sector hotelero, puesto que los hoteles dependen de un entorno natural y social conservado para generar rentabilidad.

CONCLUSIONES

A partir de los resultados del estudio efectuado, se pudo determinar que la mayoría de los hoteles evaluados cumplen con los aspectos socioculturales, ambientales y económicos para mejorar la oferta hotelera, de forma global e integral. Se pudo evidenciar que los aspectos económicos no son considerados un área clave en la planificación y diseño de nuestros productos para ofertar; en este caso, los niveles positivos de la dimensión económica se logra a partir de acciones empíricas, producto de la experiencia de los administradores. Se encontró que los hoteles con mejor rendimiento multidimensional son los más competitivos a nivel de la ciudad de Portoviejo, según su categoría; es decir, se da una relación directamente proporcional entre la operacionalización de los aspectos socioculturales, ambientales y económicos y la rentabilidad del establecimiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albuja- Recalde, G. y Narváez- Dávila, F. (2022). Plan de marketing digital para el reposicionamiento de la marca “Hotel La Giralda” de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura. [*Universidad Tecnológica del Norte*]. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/12221>.
- Alcívar, I. (2018). Turismo en la economía de Ecuador. *Entorno Turístico*. <https://www.entornoturistico.com/turismo-en-la-economia-de-ecuador/>.
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. *Editorial Episteme*, Caracas.
- Corporación Financiera Nacional – CFN (2017). Ficha sectorial: Sector turístico – nivel nacional. *CFN*. <https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/2017/10/Ficha-SectorialTurismo.pdf>.
- Dirección de desarrollo turístico del GAD Municipal del cantón Portoviejo (2023). *Norma de Calidad turística para “El Destino Q”: Criterios obligatorios*. Portoviejo, Ecuador.
- Elkington, J. (1999). Cannibals with forks: Triple bottom line of 21st century business. *John Wiley y Son Ltd*.
- Epstein, M. J. (2009). Sostenibilidad empresarial: Administración y medición de los impactos sociales, ambientales y económicos. *ECOE Ediciones*. Colombia.
- Esteban-Gómez, V. (2021). Análisis para reapertura del Hotel Rural el Chorro de Navafría (Segovia). [*Universidad de Valladolid*]. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/48432>.
- Fernández, T. y Ponce, L. (2021). Nociones básicas de Trabajo Social. *Alianza Editorial*. España.
- Goicoechea, A., Hansen, D. R., y Duckstein, L. (1982). Multiobjetive decision analysis with engineering and business applications. *John Wiley and Sons*.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos -INEC (2022). Censo de Población y Vivienda 2022. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>.
- Márquez, L. E., Viteri, M. J., Useche, L. M., y Cuétara, L. M. (2021). Proceso administrativo y sostenibilidad empresarial del sector hotelero de la parroquia Crucita, Manabí-Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVII (2), 367-385.
- Ministerio de Turismo del Ecuador – MINTUR (2020). Proyecto: “Desarrollo de Destinos y Servicios Turísticos 2018 – 2020”. *MINTUR*. https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/02/Anexo-0.-13-11-19_PROY_DESTINOS_SERVICIOS.pdf.



- Puertas-Morales, Y. (2022). Becool: Hotel Campestre en Villavicencio, Meta. Universidad Piloto de Colombia. <http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/12337>.
- Montalvo, O. (2016). Diagnóstico Empresarial (Análisis Integral). Repositorio institucional de la Universidad Mayor de San Andrés. Bolivia. <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/7322>.
- Serrano (2018). Serrano, C. (2018). Sector hotelero en crecimiento. *Revista Enfoque*, (8), 50- 52.
- Trejo, D. A. (2013). El desarrollo hotelero y la zona playera: Diseño de una hostería alternativa en la parroquia de Crucita provincia de Manabí (Tesis de pregrado). Instituto Tecnológico “Cordillera”, Quito, Ecuador.
- Vélez, C., y Poveda, E. L. (2017). El sector hotelero portovejense después del terremoto del 16A. *Universidad Espíritu Santo*.