

Innovación en la gestión del proyecto “Hotel Posada de María”: estrategias de sostenibilidad

Innovation in the management of the “Hotel Posada de María” project: sustainability strategies

Daniel Esteban Molina-Sarmiento, Walter Dario Esquivel, Jorge Ormaza-Andrade

Resumen

El artículo investiga cómo las estrategias de sostenibilidad impactan en la competitividad y eficiencia operativa del “Hotel Posada de María”. Su objetivo es innovar y evaluar estas estrategias, proponiendo mejoras para lograr una gestión del proyecto que combine rentabilidad con crecimiento sostenible a largo plazo. La metodología utilizada es de enfoque mixto, integrando métodos cualitativos y cuantitativos, lo que permite una mejor comprensión del emprendimiento familiar estudiado. Se realizaron encuestas a 37 huéspedes, lo que permitió obtener una visión de sus percepciones sobre las prácticas sostenibles del hotel. Los resultados revelan que un 92% de los encuestados considera la sostenibilidad como “muy importante”, lo que se alinea con hallazgos previos sobre la preferencia de los turistas por hoteles responsables con el medio ambiente. Además, se identificó una relación positiva y significativa entre sostenibilidad y competitividad, lo que refuerza la idea de que la implementación de prácticas sostenibles favorece la imagen corporativa del hotel y mejora tanto la eficiencia operativa como su rendimiento económico. Como conclusiones, se enfatiza que las estrategias de sostenibilidad son esenciales para el desarrollo del sector hotelero, permitiendo a los establecimientos diferenciarse en un mercado exigente, donde los huéspedes valoran un genuino compromiso ambiental.

Palabras clave: Sostenibilidad hotelera; Competitividad empresarial en turismo; Eficiencia operativa en hoteles; Turismo sostenible; Gestión de recursos en la industria hotelera.

Daniel Esteban Molina-Sarmiento

Universidad Católica de Cuenca | Cuenca | Ecuador | daniel.molina.72@est.ucacue.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0004-4232-7973>

Dario Esquivel Walter

Universidad Católica de Cuenca | Cuenca | Ecuador | dario.esquivel@ucacue.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0007-5788-861X>

Jorge Ormaza-Andrade

Universidad Católica de Cuenca | Cuenca | Ecuador | jormaza@ucacue.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-5449-1042>

<https://doi.org/10.46652/runas.v6i12.245>
ISSN 2737-6230
Vol. 6 No. 12 julio-diciembre 2025, e250245
Quito, Ecuador

Enviado: enero 23, 2025
Aceptado: marzo 13, 2025
Publicado: marzo 26, 2025
Continuous Publication

Abstract

The article investigates how sustainability strategies impact on the competitiveness and operational efficiency of “Hotel Posada de María”. Its objective is to innovate and evaluate these strategies, proposing improvements for project management that combine profitability with long-term sustainable growth. The methodology used is a mixed approach, integrating qualitative and quantitative methods, which allows a better understanding of the family enterprise studied. Responses were collected from 37 guests, which provided insight into their perceptions of the hotel’s sustainable practices. The results show that 92% of respondents consider sustainability to be “very important”, which is in line with previous findings on tourists’ preference for environmentally responsible hotels. In addition, a positive and significant relationship between sustainability and competitiveness was identified, which reinforces the idea that the implementation of sustainable practices promotes the corporate image of the hotel and improves both its operational efficiency and economic performance. In conclusion, it is emphasized that sustainability strategies are essential for the development of the hotel sector, allowing establishments to differentiate themselves in a demanding market where guests value a genuine environmental commitment.

Keywords: Hotel sustainability; Business competitiveness in tourism; Operational efficiency in hotels; Sustainable tourism; Resource management in the hotel industry.

Introducción

En la actualidad, la sostenibilidad se ha convertido en un aspecto determinante en la gestión de las empresas, especialmente en el sector hotelero en el cual los clientes exigen compromisos reales hacia la protección del medio ambiente (Troitiño Vinuesa, 2023). Este enfoque responde tanto a la creciente conciencia ambiental, como también a la necesidad de mejorar la competitividad y la eficiencia operacional de las empresas turísticas. De acuerdo con (Pereira-Moliner et al., 2021), la implementación de prácticas sostenibles genera una sinergia positiva entre la imagen corporativa y el rendimiento económico, lo que permite a los hoteles destacarse en un mercado altamente competitivo.

El “Hotel Posada de María”, ubicado en el centro histórico de Cuenca – Ecuador, categorizado como un hotel de dos estrellas, actualmente opera en una casa patrimonial totalmente renovada que combina historia y hospitalidad; sin embargo, enfrenta el reto de integrar estrategias sostenibles que optimicen sus recursos y al mismo tiempo incrementen su atractivo para un público cada vez más exigente. Este escenario local refleja una problemática global, resaltando la necesidad de innovar los modelos de gestión hotelera, haciendo énfasis en una adecuada planificación en proyectos más responsables desde un punto de vista medioambiental y social. En ciudades patrimoniales como Cuenca, las prácticas sostenibles como, por ejemplo: uso de iluminación LED, sistemas de recolección de agua lluvia, programas de reciclaje diferenciado, jardines con especies nativas, etc., pueden contribuir a preservar el entorno y a reforzar la autenticidad cultural del destino, siendo así un aspecto clave para atraer turistas más conscientes.

El concepto de sostenibilidad ha evolucionado de enfoques centrados en la conservación del medio ambiente a una visión más integral que abarca dimensiones sociales y económicas. En el sector hotelero, esta transición se ha materializado en iniciativas como el uso de energías renovables, la gestión eficiente de agua, de residuos y la colaboración con proveedores locales, prácticas que han demostrado ser viables incluso para hoteles independientes (Chen, 2019). Estas acciones

reducen el impacto ambiental y mejoran la experiencia del cliente, promoviendo un turismo más responsable (Jia et al., 2023).

El presente artículo tiene como objetivo innovar y evaluar el impacto de las estrategias de sostenibilidad tanto en la competitividad como en la eficiencia operativa del "Hotel Posada de María", proponiendo mejoras que permitan llevar a cabo una gestión del proyecto bajo criterios de rentabilidad y un crecimiento sostenible a largo plazo; a través de un análisis que integra tanto métodos cuantitativos como cualitativos, se busca identificar las deficiencias actuales, plantear soluciones concretas y desarrollar un modelo replicable que fortalezca el turismo sostenible en la ciudad.

Finalmente, con este estudio se pretende dar respuesta a la siguiente pregunta de investigación: ¿De qué manera y en qué medida la implementación de estrategias de sostenibilidad impacta la competitividad y eficiencia operativa del 'Hotel Posada de María'? de este análisis, se espera contribuir al éxito del hotel y al fortalecimiento del ecosistema turístico local.

Marco teórico referencial

Lograr una relación armónica entre turismo y patrimonio es un reto complejo, ya que ambos responden a lineamientos distintos. Por un lado, el turismo está guiado por la lógica del mercado, que prioriza la rentabilidad económica a corto plazo. Por otro lado, la gestión patrimonial cultural se centra en preservar valores colectivos, históricos y públicos, esenciales para mantener la identidad y el legado de las comunidades (Troitiño Vinuesa, 2023).

La relación entre el turismo y el patrimonio cultural es un tema que despierta inquietudes sobre cómo valoramos y cuidamos nuestras raíces. La economía a menudo se mide en términos de rentabilidad inmediata, sin embargo, el patrimonio no sólo es un recurso económico, sino un legado que define la identidad de las ciudades consideradas Patrimonio de la Humanidad alrededor del mundo. La búsqueda del equilibrio entre estos dos aspectos puede parecer un desafío, pero también representa una oportunidad para fomentar un turismo sostenible que respete la riqueza cultural.

A través de la innovación en la gestión de los hoteles se podría mejorar la eficiencia operativa y fortalecer la competitividad en un mercado cada vez más dinámico. Las innovaciones tecnológicas y estratégicas en los procesos contribuyen a una experiencia superior para el cliente, lo que genera un aumento en la satisfacción y fidelización. Así mismo, se observa que los hoteles que invierten en prácticas innovadoras como el tratamiento y reutilización de aguas grises, compostaje de residuos orgánicos, eliminación de plásticos de un solo uso, etc., son percibidos como líderes en sostenibilidad y calidad por sus clientes (Ruiz-Palomino et al., 2020).

La innovación en la gestión hotelera es una necesidad vigente en un entorno competitivo y en constante evolución. En un sector donde la satisfacción del cliente es crucial, los hoteles que se atreven a innovar están mejor posicionados para crear buenas experiencias que fomenten la

lealtad y el regreso de los huéspedes. Además, es inspirador ver cómo las prácticas innovadoras pueden alinearse con principios de sostenibilidad. Los hoteles que se comprometen a ser líderes en este ámbito atraen a clientes conscientes del medio ambiente y contribuyen a un futuro más sostenible para todos.

La sostenibilidad en el turismo ha evolucionado de un enfoque exclusivamente ambiental a una visión integral que incluye componentes económicos, culturales y sociales. Este cambio es fundamental para ciudades patrimoniales que buscan preservar su identidad mientras fomentan un desarrollo económico sostenible (Mair & Whitford, 2013).

La industria hotelera se enfrenta a presiones crecientes para adoptar prácticas sostenibles, debido a regulaciones ambientales más estrictas y al cambio en las expectativas de los clientes en cuanto a la experiencia del servicio de alojamiento. Además, las regulaciones ambientales obligan a los hoteles a adaptarse a nuevas normativas que promueven la sostenibilidad, razón por la cual los organismos gubernamentales como el Ministerio de Turismo, Ministerio del Ambiente, Gobiernos Autónomos Descentralizados y organizaciones no gubernamentales como las cámaras de turismo locales y provinciales están forzando a la industria hotelera a reconsiderar sus prácticas.

Las estrategias de sostenibilidad desempeñan un papel crucial en el desarrollo de ciudades patrimoniales. La implementación de medidas como la gestión eficiente del agua, de la energía, la reducción de residuos y las restricciones vehiculares disminuyen el impacto ambiental generando beneficios económicos visibles. Además, al mejorar la calidad de vida de los residentes y ofrecer una experiencia más satisfactoria para los visitantes, estas iniciativas aumentan el atractivo de las ciudades patrimoniales como destinos turísticos (Alsayegh et al., 2020).

En las ciudades reconocidas como Patrimonio de la Humanidad como por ejemplo Roma, París, Estambul, Kioto y otras, la participación activa de los residentes y la afluencia de los turistas mediante experiencias culturales son componentes fundamentales para asegurar la preservación del patrimonio y promover la sostenibilidad a largo plazo. Por otro lado, el cambio climático ha llevado a una reevaluación de las prácticas tradicionales, dando lugar a la transformación en las estrategias de negocio de muchos hoteles que ahora deben integrar prácticas sostenibles en su operación diaria.

La reinversión arquitectónica hacia hoteles sostenibles es esencial para responder a estas demandas y mejorar la eficiencia energética, lo que se traduce en una menor huella ecológica (Adams, 2021). Los hoteles han comenzado a implementar prácticas ambientales más estrictas, reflejando un cambio general hacia la sostenibilidad en el sector, esto mejora la imagen del hotel ante un público cada vez más consciente (Torres et al., 2019).

En la actualidad, numerosos destinos turísticos enfrentan el desafío de gestionar inversiones inmobiliarias que suelen ser desproporcionadas y no priorizan la calidad de los servicios ni la sostenibilidad ambiental. Este enfoque inadecuado genera un impacto negativo que afecta la experiencia del visitante y perjudica la estabilidad laboral en el sector. La falta de estándares sostenibles y de estrategias para retener al personal da como resultado una elevada rotación de empleados, lo

que compromete la eficiencia operativa de las empresas turísticas. Para reducir estos problemas, es esencial integrar prácticas responsables que mejoren la calidad del servicio, preserven el medio ambiente y garanticen un empleo digno y estable.

Es fundamental reconocer que adoptar prácticas sostenibles no es únicamente una tendencia temporal; es una transformación necesaria para asegurar el futuro del sector hotelero frente a los crecientes desafíos ambientales globales. Esta capacidad de adaptación es esencial para la evolución hacia modelos de negocio que buscan minimizar el impacto negativo en tres aspectos importantes: el medio ambiente, la sociedad y la economía por este motivo es un tema de carácter integral.

En Ecuador, durante el año 2024 el turismo aportó más del 13% del Producto Interno Bruto (PIB). Sin embargo, muchos hoteles en el país aún carecen de estrategias efectivas para abordar la sostenibilidad pese a que se ha convertido en una tendencia de carácter global ya que la interconexión entre mercados internacionales permite el intercambio de conocimientos, ideas y practicas adecuadas entre las diferentes regiones del mundo.

La falta de iniciativas sostenibles puede limitar el crecimiento del sector y su capacidad para atraer turistas interesados en experiencias responsables (Amado Dos Santos et al., 2020). La implementación de estas prácticas permite mejorar la competitividad del sector, así como contribuir a preservar el patrimonio cultural (Galarza Torres, 2023).

Es importante mencionar que los errores más comunes que se presentan al momento de gestionar proyectos de inversión turística pueden verse reflejados en una planificación inadecuada del proyecto, incorrecta gestión del tiempo, problemas de control, seguimiento, elevados gastos administrativos, etc. Por lo que, es cada vez es más claro que los hoteles requieren desarrollar habilidades y competencias que les permita enfrentar con éxito la innovación de los planes estratégicos de corto, mediano y largo plazo.

Los hoteles exitosos implementan procesos colaborativos y flexibles que incentivan la creatividad y la adaptabilidad del personal frente a los cambios. Una cultura organizacional puede fomentar la innovación ya que las innovaciones no deben limitarse a aspectos tecnológicos; la reestructuración de procesos internos y la gestión proactiva del talento humano también son elementos clave para extender el impacto positivo (Ruiz-Palomino et al., 2020).

Una estrategia de innovación bien ejecutada puede convertirse en rentabilidad tangible y reflejar un sólido posicionamiento en el mercado. Según el informe global sobre Turismo Sostenible 2023 los hoteles que implementan practicas sostenibles han incrementado en un 12% sus ingresos en comparación a periodos anteriores. Es importante cambiar nuestra perspectiva y ver la innovación no como un gasto, sino como una inversión estratégica que puede generar beneficios a largo plazo. Así mismo, la innovación en la gestión hotelera combina eficiencia, satisfacción al cliente y responsabilidad social.

Existe una relación sinérgica entre la sostenibilidad y las ventajas competitivas en la industria hotelera. Los hoteles que adoptan prácticas sostenibles no sólo mejoran su imagen, sino que también experimentan un rendimiento superior en comparación con aquellos que no lo hacen (Pereira-Moliner et al., 2021).

El “Hotel Posada de María”, como un negocio familiar nuevo en Cuenca, enfrenta desafíos típicos de nuevos emprendimientos, como son la falta de reconocimiento de marca y recursos limitados para implementar prácticas sostenibles. Sin embargo, su enfoque hacia la innovación y la sostenibilidad puede diferenciarlo en un mercado competitivo.

Las prácticas ambientales sostenibles son particularmente relevantes en ciudades Patrimonio Cultural de la Humanidad como Cuenca. Adicionalmente, la participación social con proveedores locales constituye un elemento clave para fomentar una economía circular dentro del sector hotelero ya que, al trabajar con productores locales, el hotel puede contribuir al desarrollo económico regional.

El uso de fuentes de información digital, como las redes sociales y las recomendaciones en línea, se ha convertido en una herramienta clave para la promoción de destinos sostenibles. Estas plataformas tienen alcance a un público más amplio y generar interacciones directas entre los turistas y las comunidades locales. A través de contenidos visuales, historias auténticas y recomendaciones personalizadas, las redes sociales logran destacar los valores culturales y ambientales de un destino, fomentando su atractivo (Falk & Hagsten, 2021).

Además, las redes sociales y las plataformas digitales han transformado la forma en como los hoteles comunican sus servicios e instalaciones, resaltando la importancia del marketing sostenible como una herramienta para mejorar su competitividad y promoción efectiva a través de estos canales. Las iniciativas locales también son relevantes en este contexto ya que, en Cuenca, hay un creciente interés por parte de las comunidades y organizaciones no gubernamentales para promover el turismo sostenible, estas iniciativas pueden proporcionar apoyo y recursos a hoteles como el “Posada de María”.

Integrar la gestión sostenible del patrimonio con políticas económicas y sociales es esencial para garantizar que los recursos históricos y culturales se preserven y contribuyan activamente al bienestar contemporáneo. Este enfoque busca equilibrar la conservación del pasado con las demandas y desafíos actuales, al adoptar estrategias integrales, es posible transformar el turismo en un motor de inclusión social, generando oportunidades económicas equitativas (Petronela, 2016).

El “Hotel Posada de María” debe evaluar su operación interna y cómo puede innovar prácticas sostenibles en su día a día. La gestión eficiente del agua, la energía y los residuos es fundamental para mejorar su imagen y reducir costos operativos. Este enfoque proactivo hacia la sostenibilidad mejora la experiencia de los huéspedes y también satisface las expectativas de los propietarios, ya que su implementación puede dar un retorno significativo de su inversión, lo que refuerza la viabilidad económica del hotel.

La capacitación del personal es otro aspecto importante ya que los empleados deben estar informados sobre las prácticas sostenibles implementadas por el hotel y cómo pueden contribuir a ellas. Esto mejora la eficiencia operativa y fomenta un sentido de pertenencia y compromiso entre los trabajadores (Pereira-Moliner et al., 2021).

El diseño del hotel debe incorporar aspectos sostenibles desde su concepción, garantizando que la arquitectura y los materiales utilizados reflejen un compromiso con el medio ambiente. La implementación de tecnologías verdes, como paneles solares, sistemas de captación de agua de lluvia y aislamiento eficiente, contribuyen para que el hotel sea un referente en sostenibilidad. Estas innovaciones representan una ventaja competitiva significativa, ya que los clientes valoran cada vez más los alojamientos responsables con el entorno. Invertir en sistemas energéticamente eficientes puede generar ahorros operativos sustanciales a largo plazo, beneficiando tanto al negocio como al medio ambiente (Chen, 2019).

Las casas patrimoniales enfrentan el reto de atraer turistas comprometidos con la sostenibilidad. El desarrollo de campañas promocionales centradas en las iniciativas verdes del hotel y estrategias de conservación puede representar una oportunidad para atraer a un público más amplio y consciente del medio ambiente, reforzando el vínculo cultural y aumentando así su visibilidad en el mercado turístico a nivel nacional.

Es esencial establecer mecanismos para evaluar y monitorear las iniciativas sostenibles implementadas. La retroalimentación constante facilitará realizar ajustes necesarios para garantizar que se cumplan los objetivos establecidos. Estos mecanismos incluyen la medición del impacto ambiental y social de sus operaciones. Además, la recopilación y análisis de datos permiten identificar áreas de mejora y priorizar acciones sostenibles (Jia et al., 2023).

La transparencia en las prácticas sostenibles es un pilar fundamental para construir y mantener la confianza de los clientes. Brindar información clara y detallada sobre las iniciativas ambientales y sociales refuerza la credibilidad del hotel y genera un sentido de pertenencia entre los huéspedes. Al hacerlos partícipes de la misión sostenible, se fomenta una conexión emocional significativa que trasciende la simple experiencia de alojamiento. De hecho, esta transparencia permite educar a los visitantes sobre el impacto positivo de sus elecciones, incentivando comportamientos responsables.

La experiencia patrimonial no sólo aporta continuidad histórica, sino que también es un motor de desarrollo económico. Los festivales y eventos culturales basados en el patrimonio son herramientas clave para crear experiencias memorables que benefician tanto a los turistas como a las comunidades locales (Alexiou, 2020).

La creación de programas de fidelización centrados en la sostenibilidad puede incentivar a los clientes a elegir el "Hotel Posada de María". En otras palabras, el desarrollo de campañas promocionales centradas en las iniciativas verdes del hotel puede representar una oportunidad para atraer a un público más consciente y educado.

En este contexto, el “Hotel Posada de María” tiene la oportunidad de posicionarse como un referente en turismo sostenible en Cuenca, Ecuador. Mediante la innovación e implementación de estrategias de gestión y sostenibilidad, el hotel puede optimizar sus operaciones, posicionarse en la industria turística local y contribuir al desarrollo económico de la ciudad mejorando la experiencia de sus huéspedes. Este enfoque integral refuerza tanto la competitividad del hotel como su compromiso con la comunidad y el medio ambiente.

Metodología

La investigación sobre las estrategias de sostenibilidad aplicables al “Hotel Posada de María” tuvo una orientación mixta, integrando métodos cualitativos y cuantitativos con el propósito de dar cumplimiento al objetivo planteado. Este enfoque permite obtener una comprensión más amplia y enriquecedora del problema, combinando datos tangibles con perspectivas subjetivas. La combinación de ambos métodos fue esencial para explorar las percepciones y experiencias de los involucrados, así como también medir el impacto concreto de las prácticas sostenibles implementadas, el alcance del presente documento es descriptivo – explicativo de tipo transversal y de campo.

Antes de aplicar encuestas, se llevó a cabo una prueba piloto con un grupo de 5 a 10 participantes. Esta etapa preliminar tuvo como objetivo identificar posibles ambigüedades o sesgos en los instrumentos, asegurando su claridad, pertinencia y relevancia. Se solicitó la opinión de expertos en sostenibilidad y gestión hotelera para validar los instrumentos de investigación. Este proceso garantizó que los cuestionarios sean adecuados y contextualizados según las necesidades del estudio.

Las encuestas estructuradas recopilaron datos cuantitativos relacionados con las percepciones de los clientes sobre las iniciativas sostenibles del hotel. Estas encuestas fueron diseñadas para capturar información específica sobre las preferencias y expectativas de los huéspedes.

De igual manera, se analizaron documentos relevantes, como políticas internas, informes de sostenibilidad y otros registros del “Hotel Posada de María”. Esta técnica permitió evaluar las prácticas actuales y compararlas con los estándares de sostenibilidad reconocidos en la industria.

Se estudió ejemplos exitosos de implementación de sostenibilidad en hoteles similares. Los casos de referencia incluirán hoteles pequeños con una capacidad de 10 a 30 habitaciones, ubicados en ciudades patrimoniales con ofertas turísticas culturales consolidadas y con certificaciones o prácticas sostenibles previas. Este análisis ofrecerá lecciones aplicables al contexto del hotel.

Como instrumento para recolección de datos de fuentes primarias se diseñaron cuestionarios específicos a través de Google (<https://docs.google.com/forms>), para abordar temas clave como la gestión del agua, la energía y los residuos. Estos instrumentos garantizaron la obtención sistemática y cuantificable de datos.

Los datos recolectados fueron procesados mediante el software IBM SPSS Statistics (Erazo & Narváez, 2020). Se emplearon correlaciones para evaluar el impacto de las estrategias sostenibles en la competitividad y eficiencia operativa del hotel. Este análisis proporcionó evidencias concretas del efecto de las prácticas sostenibles.

Para este estudio se determinó como población o universo a todos los miembros en total son 37 participantes.

N= 40			37
-------	--	--	----

De donde:

- Z = intervalo de confianza del 95% con un valor crítico de $Z=1.9$
- p = probabilidad de éxito del 50%
- q = $(1-p)$ probabilidad de fracaso del 50%
- N = 40
- e = error del muestreo aceptable del 5%
- n = 37

Resultados

Análisis Descriptivo

La presente investigación se realizó con 37 huéspedes que participaron como sujetos de investigación, cumpliendo con el tamaño mínimo de muestra para nuestro modelo correlacional entre la sostenibilidad y la competitividad en el sector hotelero.

Figura 1. Variable independiente sostenibilidad



Fuente: elaborado por autores

Nota. La figura 1, refuerza visualmente los resultados de las respuestas a la consulta acerca de la importancia de que un hotel establezca prácticas de sostenibilidad. Los hallazgos indican que el 91.9% de los participantes en la encuesta considera muy importante que un hotel implemente prácticas de sostenibilidad, un 8.1% lo considera importante y no existen respuestas que indiquen que la sostenibilidad sea “Poco importante” o “Nada importante”.

Revelando una fuerte valoración de la sostenibilidad en el sector hotelero por parte de los encuestados, lo cual implica que los hoteles que adopten prácticas sostenibles podrían tener una ventaja competitiva al atraer a un creciente número de clientes destacando sus prácticas sostenibles a través de una adecuada comunicación.

Tabla 1. Factores que se consideran más influyentes en la competitividad del hotel debido a sus prácticas sostenibles.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Experiencia positiva y calidad en el servicio percibida por el cliente	31	83,8	83,8	83,8
Mejora en la imagen del hotel	4	10,8	10,8	94,6
Recursos suficientes e innovación	1	2,7	2,7	97,3
Infraestructura adecuada	1	2,7	2,7	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: adaptado de las salidas del SPSS

Se puede apreciar en la siguiente tabla la frecuencia y el porcentaje de respuestas correspondientes a cada factor considerado como relevante en la competitividad del hotel gracias a sus prácticas sustentables. Los hallazgos más sobresalientes son:

Experiencia positiva y calidad en el servicio percibida por el cliente: Este es el factor más mencionado, con un 83.8% de los encuestados que lo consideran como influyente. Mejora en la imagen del hotel: Un 10.8% de los encuestados lo señala como un factor relevante. Los factores, "Recursos suficientes e innovación" y "Infraestructura apropiada", poseen porcentajes bastante bajos (2.7% cada uno), lo que indica que no son vistos como relevantes. (Véase tabla 1).

En conclusión, El factor más determinante en la competitividad de un hotel a causa de sus prácticas sostenibles, es la experiencia positiva que el huésped experimenta y la calidad en el servicio percibida.

Tabla 2. Aspectos de sostenibilidad que deben priorizarse en el futuro

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mayor inversión en tecnologías sostenibles	21	56,8	56,8	56,8
Programas de reciclaje más avanzados	6	16,2	16,2	73,0
Mayor colaboración con comunidades locales	4	10,8	10,8	83,8
Capacitación continua del personal en sostenibilidad	4	10,8	10,8	94,6
Reciclaje, Reutilización y Reducción de residuos	2	5,4	5,4	100,0
Total	37	100,0	100,0	

Fuente: adaptado de las salidas del SPSS

La tabla muestra la frecuencia y porcentaje de respuestas para cada aspecto de sostenibilidad que los encuestados consideran que debería tener prioridad en el futuro. Los hallazgos indican que un 56.8% de los encuestados consideran como prioritario una mayor inversión en tecnologías sostenibles. Como segundo aspecto a priorizar con un 16.2% se encuentran los Programas de reciclaje más avanzados. La mayor colaboración con comunidades locales y capacitación continua del personal en sostenibilidad son aspectos que comparten el mismo porcentaje del 10.8% y se sitúan como la tercera prioridad. Finalmente, El "Reciclaje, Reutilización y Reducción de residuos" es la menor cantidad de menciones, con un 5.4%. (Véase tabla 2).

Lo cual implica que si bien para los hoteles el reciclaje, la reutilización y la reducción de residuos son aspectos significativos, no deberían ser la única prioridad ya que en el futuro si deberían considerar invertir en tecnologías sostenibles para alcanzar una eficiencia operativa.

Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,837	16

Fuente: adaptado de las salidas del SPSS

La tabla de estadísticas de fiabilidad muestra el Alfa de Cronbach para un conjunto de elementos en este caso, un cuestionario de 16 preguntas. De donde se obtuvo los siguientes hallazgos: El Alfa de Cronbach es un indicador de la fiabilidad interna de un instrumento de medición. Un valor de 0.837 se considera alto, lo que sugiere que las 16 preguntas evaluadas tienen una buena consistencia interna y miden el mismo constructo de manera fiable. (Véase table 3).

Estadísticos Descriptivos

Tabla 4. Estadísticos

N	Válido	37
	Perdidos	0
Media		1,08
Mediana		1,00
Desv. Desviación		,277

Fuente: adaptado de las salidas del SPSS

Adicionalmente, se obtuvo información estadística detallada sobre la variable “Importancia de Prácticas Sostenibles” de donde:

N válido: 37 encuestados respondieron a la pregunta.

Media: 1.08. Este valor numérico representa el promedio de las respuestas en una escala donde un valor cercano a 1 refuerza la idea de que la mayoría considera las prácticas sostenibles como “Muy importantes”.

Mediana: 1. La mediana es el valor central de las respuestas. En este caso, la mediana es 1, lo que significa que más de la mitad de los encuestados eligió la opción “Muy importante”.

Desviación Estándar: 0.277. La desviación estándar mide la dispersión de las respuestas alrededor de la media. Un valor bajo (0.277) indica que las respuestas están agrupadas y son consistentes, lo que concuerda con la alta concentración en la categoría “Muy importante”. (Véase tabla 4).

Tabla 5. Estadísticos

N	Válido	37
	Perdidos	0
Media		1,30
Mediana		1,00
Desv. Desviación		,845

Fuente: adaptado de las salidas del SPSS

Así mismo, se obtuvo información estadística detallada sobre las respuestas obtenidas donde:

N válido: 37 encuestados respondieron a las preguntas sobre los factores influyentes.

Media: 1.30. Este valor numérico representa el promedio de las respuestas en una escala donde, un valor cercano a 1 refuerza la idea de que la mayoría considera la "Experiencia positiva y la calidad en el servicio" como el factor más influyente.

Mediana: 1. La mediana es el valor central de las respuestas. En este caso, la mediana es 1, lo que significa que más de la mitad de los encuestados eligió la opción "Experiencia positiva y calidad en el servicio".

Desviación Estándar: 0.845. La desviación estándar mide la dispersión de las respuestas alrededor de la media. Un valor relativamente alto (0.845) indica que las respuestas están algo dispersas, lo que sugiere que, a pesar de que la "Experiencia positiva y calidad en el servicio" es el factor más mencionado, hay variedad de opiniones sobre los otros factores. (Véase tabla 5).

Tabla 6. Estadísticos

N	Válido	37
	Perdidos	0
	Media	1,92
	Mediana	1,00
	Desv. Desviación	1,278

Fuente: adaptado de las salidas del SPSS

De igual manera, se obtuvo información estadística detallada sobre las respuestas donde:

N válido: 37 encuestados respondieron a la pregunta sobre aspectos a priorizar en el hotel.

Media: 1.92. Este valor numérico representa el promedio de las respuestas en una escala donde un valor cercano a 2 sugiere que la mayoría de las respuestas se concentran en los primeros aspectos de propuestos, como el reciclaje y la capacitación al personal.

Mediana: 1. La mediana es el valor central de las respuestas. En este caso, la mediana es 1, lo que significa que más de la mitad de los encuestados eligió la opción "Mayor inversión en tecnologías sostenibles".

Desviación Estándar de 1.278 mide la dispersión de las respuestas alrededor de la media. Este valor relativamente alto indica que las respuestas están algo dispersas, lo que sugiere que, si bien el factor de "Reciclaje, reutilización y reducción de residuos" es el aspecto más mencionado, hay diversidad de criterio sobre los otros aspectos propuestos (Véase tabla 6).

Tabla 7. Correlación de Resultados

		Sostenibili- dad	Competitivi- dad
Sostenibilidad	Correlación de Pearson	1	0,874
	Sig. (bilateral)		,04
	N	37	37
Competitivi- dad	Correlación de Pearson	0,874	1
	Sig. (bilateral)	,04	
	N	37	37

Fuente: adaptado de las salidas del SPSS

La correlación de resultados muestra la correlación entre nuestras dos variables que son la Sostenibilidad y Competitividad. De donde, el coeficiente de correlación de Pearson entre Sostenibilidad y Competitividad es de 0.874. Este valor revela una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables. Es decir que a medida que aumenta la sostenibilidad, también tiende a aumentar la competitividad, y viceversa.

Sig. (bilateral): El valor de significancia (p-valor) es de 0.04. Este valor es menor que 0.05, lo que significa que la correlación es estadísticamente significativa. Finalmente tenemos N que representa el tamaño de la muestra que es de 37 encuestados. (Véase tabla 7).

Tabla 8. Resumen de procesamiento de datos

		N	%
Datos	Válido	37	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	37	100,0

Fuente: adaptado de las salidas del SPSS

La tabla de resumen de procesamiento de datos muestra el número de datos válidos y excluidos en el análisis. Esto revela que no hubo datos faltantes en el análisis de correlación. (Véase tabla 8).

En conjunto, las tablas muestran los siguientes aspectos:

Existe una relación positiva muy fuerte y estadísticamente significativa entre la Sostenibilidad y la Competitividad. Esto apunta a que las empresas que adoptan prácticas sostenibles pueden a ser más competitivas.

El análisis de correlación se realizó con todos los datos disponibles es decir 37 encuestados y no hubo datos faltantes.

Es crucial tener en cuenta que la correlación no conlleva causalidad. Aunque hemos identificado una estrecha relación entre la Sostenibilidad y la Competitividad, esto no implica que la Sostenibilidad propicie un incremento directo en la Competitividad, o viceversa. Podrían existir otros elementos que afectan a ambas variables.

Discusión

Los resultados obtenidos en esta investigación acerca de la importancia de la sostenibilidad en el hotel Posada de María, donde un 92% de los huéspedes encuestados considera que es “muy importante”, se alinean con la pregunta original planteada en la introducción, que se buscaba evaluar la percepción y expectativas de los clientes sobre las prácticas sostenibles en la industria hotelera.

Un estudio de Torres et al. (2019), encontró que los turistas valoran positivamente los hoteles que implementan prácticas sostenibles, lo que refleja la compatibilidad con los hallazgos de este estudio. Sin embargo, pese a que se obtuvo una alta valoración de la sostenibilidad, se considera importante un sondeo más profundo de las actitudes de diferentes segmentos de mercado hacia la sostenibilidad en el ámbito hotelero.

En cuanto a la interpretación de los datos obtenidos, podrían plantearse que los encuestados tienen una noción idealizada de la sostenibilidad, que no correspondería necesariamente a su comportamiento real al momento de elegir un hotel. Aunque se reconoce que la sostenibilidad es importante, este estudio ofrece una perspectiva sobre cuáles aspectos de la sostenibilidad son prioritarios, abriendo nuevas líneas de investigación que podrían profundizar en la relación entre estos aspectos y la elección de los consumidores.

Un artículo de Nieves (2014), aborda la implementación de innovaciones en compañías de servicios y encuentra resultados similares sobre la creciente importancia de la sostenibilidad para los consumidores, fusionando tres marcos teóricos: el conocimiento, la orientación hacia las capacidades dinámicas y la visión relacional. Estos aspectos han sido ampliamente abordados por los investigadores en los últimos diez años. No obstante, son escasos los trabajos que han tratado su uso en el ámbito de los servicios, y aún es más limitada la investigación relacionada con el sector de las empresas de turismo. Esta investigación ha buscado cubrir dicho vacío empírico y de esta manera, aportar al entendimiento de los elementos que fomentan la innovación en el sector hotelero.

Otro artículo de Chen et al. (2021), analiza cómo factores específicos de la sostenibilidad, como el uso de energías renovables, afectan la intención de retorno de los clientes. Este enfoque apunta a que hay dimensiones específicas de la sostenibilidad que deben ser analizadas minuciosamente, lo que complementa nuestro hallazgo sobre la importancia de priorizar aspectos de sostenibilidad en el hotel. Además, un análisis sistemático de la literatura por Montenegro & Vargas

Villamizar (2023), destaca la necesidad de una segmentación más detallada de los consumidores en estudios futuros para entender mejor cómo diferentes grupos valoran la sostenibilidad y cuáles son sus expectativas.

Los resultados de esta investigación concuerdan con la tendencia visible en la literatura actual, aunque se reconocen áreas para un estudio más detallado, se recomienda llevar a cabo investigaciones a largo plazo que permitan entender cómo la relevancia de la sostenibilidad puede cambiar en diversos contextos con el paso del tiempo.

Conclusión

La investigación resalta la importancia de la innovación en el “Hotel Posada de María”, evidenciando que sus estrategias de sostenibilidad protegen el medio ambiente e incrementan la competitividad y eficiencia operativa. La sostenibilidad se ha convertido en un factor fundamental para el desarrollo del sector hotelero, permitiendo a los establecimientos distinguirse en un mercado exigente, donde los huéspedes valoran el compromiso y la responsabilidad ambiental.

Existe claramente una relación positiva y estadísticamente significativa entre la sostenibilidad y la competitividad, lo que impacta directamente en la rentabilidad del hotel y fortalece el ecosistema turístico local. El análisis responde a cómo y en qué medida la implementación de estrategias de sostenibilidad afecta la eficiencia operativa del hotel, concluyendo que la sostenibilidad es tanto un aspecto ético como un motor de mejora continua.

Se identificaron deficiencias en la gestión actual del hotel, que fueron abordadas con soluciones concretas y se recalcó a los propietarios la importancia de la formación continua del personal. Este estudio ofrece un modelo replicable para otros actores del sector turístico, destacando la importancia de un enfoque que combine rentabilidad con desarrollo sostenible. Finalmente, luego de un análisis exhaustivo se concluyó, que el “Hotel Posada de María” aporta un modelo de cómo la implementación estratégica de prácticas sostenibles puede transformar la gestión hotelera elevando los estándares de calidad y asegurando un legado positivo en el turismo, donde el bienestar tanto económico como ambiental y la equidad social coexistan armoniosamente.

Referencias

- Adams, C. (2021). Arquitecturas reinventadas. Hoteles sostenibles en construcciones industriales. *Cuadernos de Turismo*, 48, 351-368. <https://doi.org/10.6018/turismo.492991>
- Alexiou, M.-V. (2020). Experience economy and co-creation in a cultural heritage festival: Consumers' views. *Journal of Heritage Tourism*, 15(2), 200-216. <https://doi.org/10.1080/1743873X.2019.1632867>

- Alsayegh, M. F., Abdul Rahman, R., & Homayoun, S. (2020). Corporate Economic, Environmental, and Social Sustainability Performance Transformation through ESG Disclosure. *Sustainability*, 12(9). <https://doi.org/10.3390/su12093910>
- Amado Dos Santos, R., Méxas, M. P., Meiriño, M. J., Sampaio, M. C., & Costa, H. G. (2020). Criteria for assessing a sustainable hotel business. *Journal of Cleaner Production*, 262. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.121347>
- Chen, L.-F. (2019). Hotel chain affiliation as an environmental performance strategy for luxury hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 77, 1-6. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.08.021>
- Chen, Y., Singhal, V., & Zhu, Q. (2021). Environmental policies and financial performance: Stock market reaction to firms for their proactive environmental practices recognized by governmental programs. *Business Strategy and the Environment*, 30(4), 1548-1562. <https://doi.org/10.1002/bse.2693>
- Falk, M. T., & Hagsten, E. (2021). Visitor flows to World Heritage Sites in the era of Instagram. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(10), 1547-1564. <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1858305>
- Galarza Torres, A. (2023). Prácticas ambientales sostenibles en hoteles de ciudades Patrimonio Cultural de la Humanidad. Caso Cuenca Ecuador. *Prometeo Conocimiento Científico*, 3(2). <https://doi.org/10.55204/pcc.v3i2.e38>
- Jia, T., Iqbal, S., Ayub, A., Fatima, T., & Rasool, Z. (2023). Promoting Responsible Sustainable Consumer Behavior through Sustainability Marketing: The Boundary Effects of Corporate Social Responsibility and Brand Image. *Sustainability*, 15(7). <https://doi.org/10.3390/su15076092>
- Mair, J., & Whitford, M. (2013). An exploration of events research: Event topics, themes and emerging trends. *International Journal of Event and Festival Management*, 4(1), 6-30. <https://doi.org/10.1108/17582951311307485>
- Montenegro, Y. A., & Vargas Villamizar, O. H. (2023). Sostenibilidad como valor: Experiencia de un emprendedor alemán iniciando una empresa en Colombia. *ECONÓMICAS CUC*, 44(2). <https://doi.org/10.17981/econcuc.44.2.2023.Org.5>
- Nieves, J. (2014). Relaciones sociales, capacidades dinámicas e innovación: Un análisis empírico en la industria hotelera. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 23(4), 166-174. <https://doi.org/10.1016/j.redee.2014.09.002>
- Pereira-Moliner, J., López-Gamero, M. D., Font, X., Molina-Azorín, J. F., Tarí, J. J., & Pertusa-Ortega, E. M. (2021). Sustainability, Competitive Advantages and Performance in the Hotel Industry: A Synergistic Relationship. *Journal of Tourism and Services*, 23(12), 132-149. <https://doi.org/10.29036/jots.v12i23.282>
- Petronela, T. (2016). The Importance of the Intangible Cultural Heritage in the Economy. *Procedia Economics and Finance*, 39, 731-736. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(16\)30271-4](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(16)30271-4)
- Ruiz-Palomino, P., Zoghbi-Manrique-de-Lara, P., & Ting-Ding, J. (2020). Gender differences in the relationship between justice perceptions and job insecurity in hotel outsourcing. *International Journal of Hospitality Management*, 91. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102412>

Torres, Y. J. C., & Escuela Superior Politécnica del Litoral, Ecuador. (2019). Environmental Practices in Luxury Class and First Class Hotels of Guayaquil, Ecuador. *Revista Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 11(2), 400-416. <https://doi.org/10.18226/21789061.v11i2p400>

Troitiño Vinuesa, M. A. (2023). Turismo y desarrollo sostenible en las ciudades históricas con patrimonio arquitectónico-monumental: El caso receptor de Bolivia. *Revista de Estudios Turísticos*, 137, 5-53. <https://doi.org/10.61520/et.1371998.787>

Autores

Daniel Esteban Molina-Sarmiento. Maestrante en el programa de Maestría en Administración de Empresas con mención en Dirección y Gestión de Proyectos.

Walter Dario Esquivel. Docente de la Maestría en Administración de Empresas con mención en Dirección y Gestión de Proyectos de la Universidad Católica de Cuenca.

Jorge Ormaza-Andrade. Docente tutor, de la Maestría en Administración de Empresas con mención en Dirección y Gestión de Proyectos de la Universidad Católica de Cuenca.

Declaración

Conflicto de interés

No tenemos ningún conflicto de interés que declarar.

Financiamiento

Sin ayuda financiera de partes externas a este artículo.

Nota

El artículo es original y no ha sido publicado previamente.