



Sistema de indicadores para la evaluación de la sostenibilidad económica del sector hotelero en la parroquia Crucita, Manabí, Ecuador

System of indicators for the evaluation of the economic sustainability of the hotel sector in the parish Crucita, Manabí, Ecuador

MÁRQUEZ ORTIZ, Luis Enrique [1](#); CUÉTARA SÁNCHEZ, Leonardo Manuel [2](#); BERNARDO VÉLEZ, José Luis [3](#) y MERA PONCE, Diego Armando [4](#)

Recibido: 15/07/2019 • Aprobado: 13/01/2020 • Publicado 07/02/2020

Contenido

- [1. Introducción](#)
- [2. Metodología](#)
- [3. Resultados](#)
- [4. Conclusiones](#)

[Referencias bibliográficas](#)

RESUMEN:

El turismo en el Ecuador se encuentra en pleno desarrollo, por lo cual, es necesario elaborar iniciativas metodológicas que ayuden a mejorar la sostenibilidad de esta actividad económica. Los indicadores representan una herramienta fundamental para medir los resultados de la gestión turística en términos de progreso hacia la sostenibilidad. El objetivo de este estudio es diseñar un sistema de indicadores para la evaluación de la sostenibilidad económica en el sector hotelero de la parroquia Crucita, Manabí, Ecuador. El proceso metodológico inicia a partir de una revisión bibliográfica, donde se analizan diferentes propuestas de indicadores a partir de la técnica matricial. Los resultados de la investigación se basaron en identificar y caracterizar once indicadores para evaluar la sostenibilidad económica del sector hotelero de la parroquia Crucita.

Palabras clave: Desarrollo sostenible, comunidades rurales, sistema de indicadores

ABSTRACT:

Tourism in Ecuador is in full swing, so it is necessary to develop methodological initiatives that help improve the sustainability of this economic activity. The indicators represent a fundamental tool to measure the results of tourism management in terms of progress towards sustainability. The objective of this study is to design a system of indicators for the evaluation of economic sustainability in the hotel sector of the Crucita parish, Manabí, Ecuador. The methodological process starts from a bibliographic review, where different proposals for indicators are analyzed based on the matrix technique. The results of the research were based on identifying and characterizing eleven indicators to assess the economic sustainability of the hotel sector of the Crucita parish.

Keywords: sustainable development, rural communities, system of indicators

1. Introducción

El turismo en la actualidad es un sector fundamental de la economía mundial, ya que permite contribuir positivamente al desarrollo sostenible, en concordancia con su función de fuente significativa de beneficios e impactos potenciales para las comunidades. Según la Organización

Mundial del Turismo este sector es considerado como el tercero de mayor comercio internacional, en 2018 aportó 8,3 billones de USD, es decir, 10,4% del Producto Interior Bruto mundial (PIB), y es responsable de 313 millones de puestos de trabajo en todo el mundo. El sector turístico realiza un aporte significativo a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (OMT, 2018).

En el XVIII Congreso Interamericano de Turismo, realizado en junio de 2003 en Ciudad de Guatemala, se declara en el Plan de Acción: Respaldamos acciones destinadas a desarrollar el turismo con base en consideraciones sostenibles ambientales, sociales y económicas, y con la aplicación de metodologías y sistemas que faciliten el control del sector (OEA, 2003).

En los últimos diez años el concepto de turismo sostenible se ha consolidado en la literatura científica y no científica, como pieza básica en el debate sobre la gestión de los recursos turísticos. La Organización Mundial del Turismo, en su nueva definición de turismo sostenible explica que: "las directrices para el desarrollo sostenible del turismo y las prácticas de gestión sostenible son aplicables a toda forma de turismo en todos los tipos de destino, incluidos los destinos de masas y los diversos segmentos turísticos. Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos ambientales, económicos y socioculturales del desarrollo turístico, habiéndose de establecer un equilibrio adecuado entre estas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo" (OMT, 2004). Por lo tanto, con relación a los aspectos económicos, el turismo sostenible, como lo expresa la OMT, debe asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes unos beneficios socioeconómicos bien distribuidos, entre los que se cuente oportunidad de empleos estables y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas y que contribuyan a la reducción de la pobreza (Sánchez y Pulido, 2008).

La importancia del turismo para las naciones es incuestionable, se ha convertido en un sector clave para el desarrollo, en este sentido, la OMT (2019) comenta que: "el crecimiento del turismo en los últimos años confirma que el sector es hoy uno de los motores más poderosos de crecimiento y desarrollo económico a nivel global. Tenemos la responsabilidad de gestionarlo de manera sostenible para traducir esta expansión en beneficios reales para todos los países, y en particular, para todas las comunidades locales, creando oportunidades de empleo y emprendimiento y sin dejar a nadie atrás".

1.1. El turismo en el Ecuador e indicadores para medir su impacto

Para Ecuador, el turismo se ha convertido en los últimos años en una alternativa para alcanzar el crecimiento económico del país. El turismo ecuatoriano creció 11% en 2018, con un aporte a la economía de 2.392 millones de dólares, manteniéndose como la tercera fuente de ingresos no petroleros después del banano y el camarón. Asimismo, su contribución total al PIB nacional alcanza 5,51%, de los cuales 2,28% es de tipo directo (Ministerio de Turismo de Ecuador, 2018). La industria turística ecuatoriana genera 722.935 empleos, siendo 48,05% empleados asalariados y 51,95% trabajadores autónomos. Asimismo, el sector turístico aporta con 4,06% del total de los impuestos netos de la economía nacional (Poveda y Vélez, 2017). Todas las acciones que se presenten para el desarrollo del turismo en Ecuador o en relación con el mismo, estarán guiadas e inspiradas por la sostenibilidad. Este concepto se basa principalmente en sostenibilidad económica, social y ambiental; a la cual se integra la idea de calidad. Esta premisa política es la que da cabida y origen a todas las demás políticas, como subconceptos a desarrollar para contribuir a la sostenibilidad del turismo en Ecuador (PLANDETUR 2020, 2007). Por esto, una de las políticas para el PLANDETUR 2020 es tener como premisa de trabajo que todos sus programas, proyectos y actuaciones deberán estar orientados a una proyección de escala de los criterios de sostenibilidad estratégica y operativa (PLANDETUR 2020, 2007).

Se necesitan decisiones inteligentes a todos los niveles del proceso turístico, por lo cual, es necesario proponer iniciativas que ayuden a mejorar este sector productivo en Ecuador. En este sentido, el diseño de un sistema de indicadores para la evaluación de la sostenibilidad económica del sector hotelero representa una alternativa que incentiva a continuar incrementando los instrumentos para la medición de las actividades socioeconómicas relacionadas con el sector (Montesdeoca, 2013).

Durante el último decenio, desde la celebración de la Conferencia de Río en 1992, planificadores y eruditos de muchos países y destinos específicos han estado trabajando para elaborar indicadores adaptados a sus necesidades de gestión. Estos indicadores se han centrado tanto en las cuestiones del impacto y la sostenibilidad del sector hotelero (OMT, 2005). La Organización Mundial del Turismo, desde principios de la década de los noventa, está promoviendo el uso de indicadores de turismo sostenible como instrumentos esenciales para los procesos de formulación de políticas, planificación y gestión de los destinos turísticos. En 2012, la Conferencia de las

Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible (Río+20) subrayó la importancia de obtener datos más fiables, pertinentes y puntuales en áreas relacionadas con las tres dimensiones del desarrollo sostenible, y reconoció el potencial del turismo para contribuir de manera significativa en este ámbito (ONU, 2012). Las Naciones Unidas, en su resolución 69/313, Agenda de Acción de Addis Abeba, y en la 70/1, "Transformar nuestro mundo": la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, subrayaba la importancia de apoyar políticas sostenibles mejor fundamentadas en todo el mundo, de utilizar la creatividad y la innovación para superar los retos del desarrollo sostenible, así como, de hacer un seguimiento de la incidencia del desarrollo sostenible para diversas actividades económicas, entre ellas el turismo sostenible (ONU, 2015).

Después de una fase intensa de examen de los avances conseguidos en el ámbito de la medición y la preparación de indicadores para el turismo sostenible, la OMT convocó una Reunión de Consulta Abierta en su sede, bajo el título de «Avanzar en la medición de la sostenibilidad del desarrollo turístico», en junio de 2016, para discutir la situación actual, los retos que afrontan los destinos, así como posibles soluciones que tengan en cuenta las tres dimensiones de la sostenibilidad (OMT, 2016). La Organización Mundial del Turismo, formuló cuarenta áreas significativas que figuran en la publicación de la OMT "Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos: Guía práctica", hay nueve áreas de interés: satisfacción local con el turismo, beneficios económicos para el destino, empleo, estacionalidad del turismo, gestión de la energía, gestión del agua, gestión de aguas residuales, gestión de residuos sólidos y gobernanza, el seguimiento de estas áreas se ha considerado obligatorio (OMT, 2005).

Sobre el concepto de indicador, se presentan a continuación diferentes autores que hacen referencia a esta herramienta tan importante para la gestión del turismo sostenible en los destinos. Entre ellos hemos elegido algunos que responden al objeto de nuestra investigación. Sancho et al. (2002) citan en su modelo AUDITSOS dos conceptos de indicador, uno de la Organización Mundial de Turismo, la cual explica que "es aquel instrumento cuantitativo y sintético que facilitará el análisis y evaluación de la información de manera que, junto a cualquier otro tipo de instrumento, los actores decisores reduzcan la probabilidad de adaptar inadvertidamente decisiones desafortunadas", y otro de James, según el cual "un indicador será el instrumento que permitirá al gestor de los destinos turísticos evaluar la sostenibilidad del mismo, conociendo cuáles son los atributos claves, cuál es su evolución y cuáles son los riesgos que les afectan o podrían llegar a afectar. Por otro lado, Ivars et al. (2001), en el proyecto METASIG, manifiestan que en el contexto del desarrollo sostenible del turismo, la creación de indicadores implica una construcción científico-técnica, amparada en una valoración social previa, que otorga a determinados parámetros valor de presentación sobre procesos relacionados con el desarrollo sostenible en el turismo.

1.2. El turismo en la provincia de Manabí

La actividad turística ha convertido a Manabí en una de las provincias más visitadas por turistas nacionales y extranjeros. Según un reciente informe publicado por la empresa de viajes online Despegar, los destinos nacionales más reservados durante lo que va del año 2019 fueron Quito, Guayaquil y Cuenca, seguidos por Galápagos y Manabí, es decir, Manabí es el quinto destino seleccionado por los turistas para visitar (Metro, 2019). Manabí es una de las veinticuatro provincias que conforman la República del Ecuador, situada al occidente del país, en la zona geográfica conocida como región Litoral o Costa. Su capital administrativa y ciudad más poblada es Portoviejo. Manabí, está ubicada en la zona territorial cuatro que incorpora a la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas. De acuerdo con la división política la provincia, Manabí está conformada por 22 cantones y 75 parroquias (SEMPLADES, 2015).

Para la provincia de Manabí, el turismo es uno de los puntos más productivos, está relacionado directamente con la generación de empleo, el desarrollo de la región y la captación de divisas. En 2016 el nivel de consumo turístico total en la Provincia fue de 132.676.947 dólares (Arroyo, 2018). En el caso de la empresa hotelera en Manabí, según Ferri citado por Poveda y Vélez (2017), figura desde los años 1980, toma auge a partir de 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 2015, Manabí contaba con 649 establecimientos de alojamiento, superada solamente por la provincia de Pichincha, con 850 establecimientos (Corporación Financiera Nacional, 2017). Estos datos demuestran la importancia del sector hotelero como empresas generadoras de empleo, desarrollo y divisas para la economía manabita. La revista ENFOQUE destaca que el sector hotelero creció entre 2016 y 2017 en 28%, generando

374, 2 millones de dólares, con nuevas inversiones y un escenario positivo para la industria hotelera ecuatoriana (Serrano, 2018).

1.3. La sostenibilidad del sector hotelero

La sostenibilidad es característica de un proceso o actividad que es posible mantener - a todos los efectos - de manera indefinida. Si una actividad es sostenible, significa que puede continuar por tiempo indefinido; sin embargo, cuando las personas califican de sostenible alguna actividad lo hacen a partir de lo que conocen en ese momento, por lo tanto, no puede existir una garantía de sostenibilidad a largo plazo porque sigue existiendo toda una serie de factores e interrelaciones que son imprevisibles (Valdés, Chassagnes y Munster, 2007).

Con relación a la sostenibilidad económica, la cual es objeto de nuestro estudio, se hace referencia a varias definiciones con el fin de aclarar su significado. Para Fernández (2011), la sostenibilidad económica pretende impulsar nuestro crecimiento, lo que significaría que nuestras generaciones sean más ricas, tengan una mayor renta per cápita y calidad de vida. Otros autores, como Márquez, Cuétara y Frías (2013), hacen referencia a sostenibilidad económica como la gestión eficiente de los recursos económicos y financieros de una organización. En el ámbito turístico, la OMT (2004), explica que la sostenibilidad económica del turismo debe ser: asegurar una actividad económica viable a largo plazo, que reporte a todos los agentes beneficios socioeconómicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para la comunidad anfitriona, y contribuya a la reducción de la pobreza.

1.4. Sistemas de indicadores para la sostenibilidad económica del sector hotelero de Crucita

El sistema de indicadores que se presenta en este documento facilitará la descripción de los aspectos económicos del sector hotelero de la parroquia Crucita, los cuales están concebidos para mostrar el estado cualitativo y cuantitativo de la sostenibilidad económica en términos de gestión; además, miden, evalúan y guían la gestión administrativa hacia parámetros más eficientes y competitivos económicamente. En la construcción del sistema de indicadores, se utilizaron métodos y técnicas, entre las que destacan: la investigación documental, matriz de indicadores, método Delphi, paquete estadístico SPSS 24 y ficha técnica de indicadores, entre otros aspectos de interés en el estudio realizado en el destino de sol y playa de Crucita.

2. Metodología

Dentro del contexto de estudio, el presente trabajo de investigación tiene como finalidad la propuesta de un sistema de indicadores que permita la evaluación de la sostenibilidad económica en el sector hotelero de la parroquia Crucita del cantón Portoviejo. Esta propuesta posee una metodología estructurada por fases, a partir de un proceso de revisión bibliográfica, elaboración matricial con las principales propuestas de indicadores identificadas, aplicación de los criterios para la selección de indicadores, utilización de la técnica de expertos (o método Delphi) y tabla de indicadores de sostenibilidad económica para el sector hotelero. En la imagen siguiente se presenta el proceso metodológico de la investigación.

Ilustración 1

Proceso metodológico para la elaboración de indicadores de sostenibilidad económica del sector hotelero



En la Fase I, 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 propuesta. Esta técnica permite seleccionar y recopilar información de dieciocho autores, los cuales hacen referencia a investigaciones previas sobre indicadores de sostenibilidad económica, ambiental y social. Entre los autores referenciados tenemos a: Romagosa y Cuétara (2001); Ivars, et al (2001); Vargas, Vaca y García (2005); OMT (2005); Márquez y Cuétara (2006); De La Hoz, Ferrer y De La Hoz (2008); Sánchez y Pulido (2008); Narváez y Fernández (2009); Pérez (2010); Cunha, Cunha y Marques (2011); Camargo, Ucio y Rodríguez (2012); Torres y Martín (2013); Paillacho y Velastegui (2014); Bosch, Barriuso y Muñoz (2014); Bejarano, Hernández y Merchán (2016); Comisión Europea (2017); Cordero (2017); Millán y Gómez (2018).

En relación a la elaboración matricial con las principales propuestas identificadas en la revisión bibliográfica, ésta nos permite conocer los indicadores que coinciden (o son comunes) entre los diferentes autores. Esta técnica determina la importancia para los autores de un indicador específico en la medición de la sostenibilidad económica, según su nivel de frecuencia en la matriz.

En la Fase II del proceso, a la primera lista de indicadores se le aplican los criterios para la selección de indicadores del Ministerio del Medio Ambiente Español (MMA, 2000), los cuales se señalan a continuación: validez científica, representatividad, sensibilidad a los cambios, fiabilidad de los datos, relevancia, comprensible, predictivo, metas, comparabilidad, cobertura geográfica y coste – eficiencia. Luego de validar los indicadores a partir de los criterios del MMA, se elabora una segunda lista de indicadores, que representa la última etapa de la Fase II. Seguidamente en el desarrollo de la Fase III se aplica la técnica de expertos a la 2da lista de indicadores que han resultado de la utilización de los criterios para la selección de indicadores. Esta técnica es conocida también como método Delphi, se utiliza cuando el objeto de estudio no está lo suficientemente estructurado (Goicoechea, Hansen y Duckstein, 1982). El método de expertos consiste, primeramente, en calcular 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:

$$K = (Kc + Ka)/2, \text{ donde:}$$

Kc, es el coeficiente de conocimiento o información que tiene el experto respecto al problema o tema, calculado sobre la valoración del propio experto.

Ka, es el coeficiente de argumentación o fundamentación de los criterios del experto.

Luego de tener el coeficiente de competencias, y haber seleccionado los expertos que validaran los indicadores identificados en la Fase II, se establece un diálogo anónimo entre los expertos individualmente seleccionados para la investigación, mediante la aplicación de cuestionarios relacionados a la selección de indicadores para evaluar la sostenibilidad económica. Al final del proceso, se obtiene la lista definitiva de indicadores mediante la aplicación del método de consenso, el cual indica cuales son los indicadores seleccionados a partir de la puntuación de votos

hotelera anual (66,7) y Número de habitaciones disponibles (77,8), por no satisfacer el criterio de decisión establecido por el método de consenso de un 80,0% de aceptación entre los expertos que participan en el estudio. Es importante destacar que los expertos seleccionados para el estudio son profesionales y académicos que laboran en diferentes instituciones públicas y privadas del sector hotelero en la provincia de Manabí.

Tabla N°1
Selección de indicadores para
la sostenibilidad hotelera

Propuesta de indicadores para la evaluación de expertos	5	4	3	2	1	Coefficiente de consenso
Índice de ingresos y gastos por el servicio hotelero	6	2	0	1	0	88,9
Índice de personal interno por habitaciones días existentes	6	0	2	1	0	77,8
Impacto económico del servicio hotelero en la localidad	7	2	0	0	0	100,0
Índice de satisfacción del cliente con el servicio hotelero	8	1	0	0	0	100,0
Índice de representatividad del servicio hotelero en la localidad	5	0	2	2	0	66,7
Índice de satisfacción del personal con el servicio hotelero	6	3	0	0	0	100,0
Ingreso promedio por habitaciones disponibles	8	0	0	1	0	88,9
Índice de ocupación hotelera anual (%)	6	0	2	1	0	66,7
Ingreso promedio por habitaciones días ocupadas	7	2	0	0	0	100,0
Índice de consumo de agua por habitaciones días ocupadas	3	6	0	0	0	100,0
Índice de consumo de energía por habitaciones días ocupadas	3	6	0	0	0	100,0
Número de habitaciones disponibles	6	0	2	1	0	77,8
Número de habitaciones ocupadas	7	1	0	1	0	88,9
Número de quejas y reclamaciones	6	3	0	0	0	100,0
Índice de competitividad hotelera en el destino turístico	6	2	1	0	0	88,9

Fuente: Elaboración propia

A partir de los aportes de carácter teórico-metodológico de los investigadores referidos en este estudio, y la votación realizada por los expertos, demostrada en la Tabla N°1, se logra elaborar una lista definitiva del sistema de indicadores para evaluar la sostenibilidad económica del sector hotelero de la parroquia Crucita, los cuales se muestran en el Cuadro N°1.

Cuadro N°1
Descripción del sistema de indicadores para la evaluación de la
sostenibilidad económica del sector hotelero en la parroquia Crucita

Indicador 01: Índice de ingresos y gastos por el servicio hotelero. Fórmula de cálculo: (Valor monetario de los ingresos y gastos por concepto de alojamiento/Total de ingresos y gastos de la instalación hotelera) *100. Unidad de medida: Valor en porcentaje del índice de ingresos y gastos por el servicio hotelero. Periodicidad de cálculo: Anual. Tendencia deseable: Creciente.

Indicador 02: Impacto económico del servicio hotelero en la localidad. Valoración del cumplimiento de normas, políticas, resoluciones, leyes y estrategias según el establecimiento de una escala tipo Likert (Extremadamente satisfecho, muy satisfecho, moderadamente satisfecho, poco satisfecho, no satisfecho).
Fórmula de cálculo: $(\text{Número de directivos y clientes internos satisfechos con el resultado obtenido de este indicador} / \text{Total de directivos y clientes internos en la instalación hotelera}) * 100$. Unidad de Medida: Valoración cualitativa realizada por los directivos y clientes internos de la instalación hotelera sobre el cumplimiento de las normas, políticas, resoluciones, leyes y estrategias ambientales. Periodicidad de cálculo: Anual. Tendencia deseable: Creciente.

Indicador 03: Índice de satisfacción del cliente con el servicio hotelero. Se define una escala tipo Likert (Extremadamente satisfecho, muy satisfecho, moderadamente satisfecho, poco satisfecho, no satisfecho) para conocer el nivel de satisfacción del cliente externo. Fórmula de cálculo: $(\text{Número de clientes satisfechos} / \text{Número total de clientes}) * 100$. Unidad de Medida: Valor porcentual del número de clientes satisfechos. Periodicidad de cálculo: Anual. Tendencia deseable: Creciente.

Indicador 04: Índice de satisfacción del personal con el servicio hotelero. Se define una escala tipo Likert (Extremadamente satisfecho, muy satisfecho, moderadamente satisfecho, poco satisfecho, no satisfecho) para conocer el nivel de satisfacción del cliente interno. Fórmula de cálculo: $(\text{Número de clientes internos satisfechos} / \text{Número total de personal de servicio en la plantilla}) * 100$. Unidad de Medida: Valor porcentual del número de clientes internos satisfechos. Periodicidad de cálculo: Anual. Tendencia deseable: Creciente.

Indicador 05: Ingreso promedio por habitaciones disponibles. Se trata de un estándar del sector hotelero y considerado el principal KPI (*key performance indicator*) de la industria hotelera. Se utiliza para calcular la rentabilidad de un hotel en un periodo determinado. Fórmula de cálculo: $(\text{Ingreso total} / \text{Número total de habitaciones disponibles})$. Unidad de medida: Se expresa en valor monetario por habitación. Periodicidad de cálculo: Anual. Tendencia deseable: Creciente.

Indicador 06: Ingreso promedio por habitaciones días ocupadas. Fórmula de cálculo: $(\text{Ingresos totales por ventas de habitaciones} / \text{Nro. Total de habitaciones vendidas}) * 100$. Unidad de Medida: Valor porcentual del ingreso promedio por habitaciones días ocupadas. Periodicidad de cálculo: Anual. Tendencia deseable: Creciente.

Indicador 07: Índice de consumo de agua por habitaciones días ocupadas. Permite obtener la relación de consumo de agua atendiendo al número de pernотaciones y del nivel de ocupación de la instalación hotelera. Fórmula de cálculo: $(\text{Consumo en litros mensual de agua (L/mes)} / \text{Número de pernотaciones en un mes (pax/mes) por habitaciones ocupadas}) * 100$. Unidad de Medida: Valor porcentual del índice de consumo de agua por habitaciones ocupadas en el mes. Periodicidad de cálculo: Mensual. Tendencia deseable: Decreciente.

Indicador 08: Índice de consumo de energía por habitaciones días ocupadas. Permite obtener la relación de consumo de energía eléctrica atendiendo al número de pernотaciones y del nivel de ocupación de la instalación hotelera. Fórmula de cálculo: $(\text{Consumo de kilowatts hora mensual} / \text{Número de pernотaciones en un mes (pax/mes) por habitaciones ocupadas}) * 100$. Unidad de Medida: Valor porcentual del índice de consumo de energía por habitaciones ocupadas en el mes. Periodicidad de cálculo: Mensual. Tendencia deseable: Decreciente.

Indicador 09: Número de habitaciones ocupadas. Fórmula de cálculo: $(\text{Número de habitaciones ocupadas} / \text{Total de habitaciones en la instalación hotelera} * \text{número de días}) * 100$. Unidad de Medida: Valor porcentual del número de habitaciones ocupadas para un tiempo determinado. Periodicidad de cálculo: Anual. Tendencia deseable: Creciente.

Indicador 10: Número de quejas y reclamaciones. Fórmula de cálculo: $(\text{Número de quejas y reclamaciones} / \text{Total de clientes en la instalación hotelera en un período determinado}) * 100$. Unidad de Medida: Valor porcentual del número de quejas y reclamaciones. Periodicidad de cálculo: Anual. Tendencia deseable: Decreciente.

Indicador 11: Índice de competitividad hotelera en el destino turístico. Se considera la valoración realizada por los operadores y prestadores de servicios turísticos localizados en el destino objeto de estudio a partir de la aplicación de una escala tipo Likert estructurada como (Extremadamente satisfecho, muy satisfecho, moderadamente satisfecho, poco satisfecho, no satisfecho) para conocer el nivel de competitividad de la instalación hotelera. Fórmula de cálculo: $(\text{Número de operadores y prestadores de servicios turísticos de la localidad})$. Unidad de Medida: Valor porcentual del número de operadores y prestadores de servicios turísticos

satisfechos con la competitividad de la instalación hotelera. Periodicidad de cálculo: Anual. Tendencia deseable: Creciente.

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, se plantea que la propuesta del sistema de indicadores debe constituir una herramienta para evaluar la gestión económica de los directivos hoteleros, con el objetivo de conocer y mejorar el nivel entrópico del sector con relación a los objetivos económicos del mismo, y la interacción de estos con los aspectos sociales y ambientales.

4. Conclusiones

Entre las principales conclusiones teóricas derivadas del desarrollo de la investigación, es oportuno señalar que el concepto de sostenibilidad es considerado un enfoque de racionalidad de recursos y filosofía de gestión para las empresas turísticas. Igualmente, este concepto está penetrando todos los niveles de las políticas y prácticas vinculadas al turismo en la actualidad, a escala local y global.

Asimismo, se pudo conocer, que la gestión del turismo debe estimular el equilibrio de los objetivos económicos, sociales y ambientales de las localidades turísticas, e involucrar a las empresas que utilizan y comercializan los atractivos de la comunidad para hacer posible la rentabilidad de sus negocios, en especial, los establecimientos hoteleros.

También se determina, que el sector hotelero está obligado a poner en práctica políticas y normativas propias del turismo sostenible, como un enfoque sistémico, holístico y multidimensional, con el propósito de ofertar un conjunto de productos y servicios turísticos de calidad. Esta idea debe estar acompañada de instrumentos de gestión (indicadores) adecuados para contribuir a la conservación del medio ambiente, al bienestar social y económico de las comunidades.

Según la revisión bibliográfica, existen pocas propuestas de sistemas de indicadores en el ámbito latinoamericano diseñados para evaluar la sostenibilidad económica del sector hotelero, siendo este uno de los sectores más importantes dentro del sistema turístico.

La propuesta de indicadores realizada en este estudio, es una herramienta para contribuir al diseño del marco operativo hotelero, con el objetivo de garantizar una evaluación tangible de la sostenibilidad económica del sector.

Referencias bibliográficas

- Arroyo, M. (2018). Importancia del turismo para el desarrollo local de la provincia Manabí. Revista RECUS, III, (1). Disponible en: <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/recus>.
- Bejarano, Y., Hernández, J. y Merchán, M. (2016). Indicadores de gestión hotelera: un estudio de correlación canónica. Bogotá. Fundación universitaria los libertadores. Disponible en: <https://repository.libertadores.edu.co/handle/>
- Bosch, A., Barriuso, M. y Muñoz, F. (2014). Indicadores económicos de la industria hotelera española 2014. Centro de Estudios EY. España. Disponible en: <https://www.ey.com/es/es/home/ey>.
- Camargo, I., Ucio, R. y Rodríguez, R. (2012). Sistema de indicadores para evaluar el desempeño en el Hotel "Los Jazmines". Revista científica Avances, XIV (4). 391-402. Disponible en: <http://www.ciget.pinar.cu/Revista/No.2012>.
- Comisión Europea (2017). El Sistema Europeo de Indicadores Turísticos: Herramienta del ETIS para la gestión de destinos sostenibles. Oficina de Publicaciones de la Comunidad Europea. Disponible en: <https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/4b90d965-eff8-11e5-8529-01aa75ed71a1/language-es>.
- Cordero, J. (2017). Propuesta de un sistema de indicadores de sostenibilidad turística para destinos urbanos. ARA: Revista de Investigación en Turismo, VII (1). 41-51. Disponible en: <http://revistes.ub.edu/index.php/ara/index>.
- Corporación Financiera Nacional (2017). Ficha sectorial: sector turístico – nivel nacional. Disponible en: <https://www.cfn.fin.ec/>.
- Cunha, A., Cunha, A. y Marques, F. (2011). Caracterización del uso de indicadores de desempeño no financieros en el sector hotelero. Revista Estudios y perspectivas en turismo, XX (4) 876-890. Disponible en: <http://www.scielo.org.ar/pdf/eypt/v20n4/v20n4a07.pdf>.

- De La Hoz, B., Ferrer, M. y De La Hoz, A. (2008). Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma de decisiones financieras en hoteles de categoría media ubicados en Maracaibo. *Revista de Ciencias Sociales*, XIV (1). 88-109.
- Fernández, R. (2011). *La dimensión económica del desarrollo sostenible*. España. Editorial Club Universitario.
- Gallegos, E. (2014). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Parroquia Crucita*. Portoviejo.
- Goicoechea, A., Hansen, D. y Duckstein, L. (1982). *Multiobjective decision analysis with engineering and business applications*. New York. John Wiley and Sons.
- Huiza, F., Cruz, K. y Martínez, V. (2010). *Plan estratégico de desarrollo turístico de Crucita 2010-2014*. Consejo provincial de Portoviejo.
- INEC (2010). *Base de Datos – Censo de Población y Vivienda*. Disponible en: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/>.
- Ivars, J. et al. (2001). *Planificación y gestión del desarrollo turístico sostenible: propuestas para la creación de un sistema de indicadores*. Proyecto METASIG, Universidad de Alicante, España.
- Márquez, L. y Cuétara, L. (2006). Propuesta y aplicación de un sistema de indicadores para determinar el índice sostenible global (IDSG) de un destino turístico. *Revista FACES*, XVII (1), 75-103.
- Márquez, L., Cuétara, L. y Frías, R. (2013). *Turismo sostenible*. Venezuela. Universidad de Carabobo.
- METRO (2019). ¿Cómo se ha movido el turismo ecuatoriano en 2019? Disponible en: <https://www.metroecuador.com.ec/ec/turismo/>.
- Millán, C. y Gómez, M. (2018). Factores e indicadores de competitividad hotelera. *Revista COMPENDIUM*, XXI, (40). Disponible en: <http://www.ucla.edu.ve/dac/compendium/>.
- Ministerio de Turismo de Ecuador (2018). *Rendición de cuentas 2018*. Disponible en: www.turismo.gob.ec/.
- Ministerio del Medio Ambiente -MMA (2000). *Indicadores ambientales. Una propuesta para España*. Serie monografías, Ministerio de Medio Ambiente, Madrid.
- Montesdeoca, D. (2013). *El desarrollo hotelero y la zona playera: diseño de una hostería alternativa en la parroquia de Crucita provincia de Manabí*. Repositorio de Dspace, en: <http://www.dspace.cordillera.edu.ec/xmlui/handle/123456789/1206>.
- Narváez, N. y Fernández, G. (2009). Indicadores de competitividad para destinos turísticos en el marco de la sostenibilidad: un análisis aplicado a la península de Paraguaná. *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, XV (2), 101-119.
- OEA (2003). *Plan de acción para el desarrollo turístico sostenible en colaboración con el sector privado, XVIII Congreso Interamericano de turismo*, Ciudad de Guatemala, Guatemala, 18-20 de junio de 2003.
- OMT (2004). *Desarrollo sostenible del turismo, Conceptos y definiciones*. Disponible en: www.word-tourism.org/sustainable/esp/concepts.htm.
- OMT (2005). *Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos - Guía práctica*. Madrid, España.
- OMT (2016). *Sustainable Development of Tourism*. International Network of Sustainable Tourism Observatories (INSTO). Disponible en: <http://sdt.unwto.org/insto-events>.
- OMT (2018). *Turismo, Comercio y la OMC: Comunicado conjunto de la OMT, la OMC, el ITC y el WTTC*. Disponible en: <http://www2.unwto.org/es/search/node/PIB>.
- OMT (2019). *Las llegadas de turistas internacionales*. Disponible en: <https://www2.unwto.org/es/press-release/>.
- ONU (2012). *El documento final, El futuro que queremos*, fue aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su resolución 66/288 de 27 de julio de 2012. Disponible en: <https://sustainabledevelopment.un.org/rio20.html>.
- ONU (2015). *Resolución 69/313 de la Asamblea General de las Naciones Unidas, de 27 de julio de 2015 sobre la «Agenda de Acción de Addis Abeba de la Tercera Conferencia Internacional sobre la Financiación para el Desarrollo»*. Disponible en: https://unctad.org/meetings/es/SessionalDocuments/ares69d313_es.pdf.

- Paillacho, D. y Velastegui, J. (2014). Propuesta de indicadores de gestión para la medición de los recursos productivos e improductivos en las empresas de servicios hoteleros del D.M. de Quito. Universidad Politécnica del Ecuador, Tesis de grado. Disponible en: <https://www.bibliotecasdelecuador.com/Record/oai-:123456789-7147>.
- Pérez, V. (2010). Procedimiento de agregación para la construcción de indicadores sintéticos de sostenibilidad en las zonas de turismo de naturaleza en Cuba. Universidad de Pinar del Río "Hermanos Saíz Montes de Oca". Disponible: <https://rc.upr.edu.cu/jspui/handle/DICT/1871>.
- PLANDETUR 2020 (2007). Diseño del plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador. Informe final. Disponible en: <https://www.turismo.gob.ec/>.
- Poveda, E. y Vélez, C. (2017). El Sector hotelero portovejense después del terremoto del 16A. Ecuador. Universidad Espíritu Santo.
- Romagosa, F. y Cuétara, L. (2001). "Propuesta de un sistema de indicadores de sostenibilidad para un destino turístico". Comunicación presentada en la "Segunda Conferencia Científica Internacional Medio Ambiente Siglo XXI" (Universidad Central "Marta Abreu" de las Villas, Santa Clara, Cuba, 20-23 de noviembre de 2001).
- Sánchez, M. y Pulido, J. (2008). Medida de la sostenibilidad turística: propuesta de un índice sintético. España. Editorial universitaria Ramón Areces.
- Sancho, A. et al. (2002). Auditoria de sostenibilidad en los destinos turísticos. Instituto de Economía Internacional. Universidad de Valencia, Valencia, España.
- SEMPLEDES (2015). Agenda Zonal ZONA 4-Pacífico: Provincias de Manabí y Santo Domingo de los Tsáchilas 2013 – 2017. 1ª Edición, Secretario Nacional de Planificación y Desarrollo.
- Serrano, C. (2018). Sector hotelero en crecimiento. Revista ENFOQUE, Nº 8 -marzo de 2018. Ecuador.
- Torres, Y. y Martín, R. (2013). Propuesta para el diseño de un sistema de indicadores integrado para la coyuntura turística de Canarias. Cuadernos de Estudios Empresariales, XXIII, 55-74. Disponible en: <https://revistas.ucm.es/index.php/CESE/issue/view/2667>.
- Valdes, R., Chassagnes, O. y Munster, B. (2007). Tecnología y Sociedad. En busca de un nuevo modelo: El desarrollo sustentable. La Habana. Editorial Félix Varela.
- Vargas, A., Vaca, R. y García, E. (2005). Sostenibilidad de la empresa hotelera: indicadores para su medición. Universidad de Huelva. Disponible en: https://www.uhu.es/alfonso_vargas/archivos/UEMA%202005.pdf.

-
1. Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador. Correo: lemoortiz@yahoo.es
 2. Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador. Correo: lcuetara@gmail.com
 3. Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador. Correo: josebernardocsbs@hotmail.com
 4. Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador. Correo: damerap17@hotmail.com
-

Revista ESPACIOS. ISSN 0798 1015
Vol. 41 (Nº 03) Año 2020

[[Índice](#)]

[En caso de encontrar algún error en este website favor enviar email a [webmaster](#)]

revistaESPACIOS.com



This work is under a Creative Commons Attribution-
NonCommercial 4.0 International License