



Estrategias de optimización de recursos para mejorar la rentabilidad hotelera: Caso hotel el Molino de Riobamba, 2024

Resource optimisation strategies to improve hotel profitability: The case of the el Molino hotel in Riobamba, 2024

Lisset Carolina Uquillas-Satán
lisset.uquillas@unach.edu.ec

Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Chimborazo, Ecuador
<https://orcid.org/0009-0006-2355-9052>

Magda Francisca Cejas-Martínez
magda.cejas@unach.edu.ec

Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Chimborazo, Ecuador
Universidad de Carabobo. GEUS. Venezuela
<https://orcid.org/0000-0002-0618-3608>

RESUMEN

El objetivo de esta investigación consistió en analizar las estrategias de optimización de recursos para mejorar la rentabilidad hotelera en el Hotel El Molino de Riobamba, 2024. Para ello, la metodología empleó un enfoque mixto de alcance descriptivo y diseño no experimental, apoyado en encuesta con escala Likert y observación directa aplicadas a una muestra censal de 15 empleados del área administrativa y financiera. Los resultados evidenciaron una consistencia interna alta del instrumento ($\alpha = 0,802$), una media general de 3,33, y niveles de aceptación superiores al 90 % en control de costos y optimización interna; la planificación de turnos alcanzó 80 % de acuerdo total y el análisis de datos tecnológicos registró 73,3 %. La gestión eficiente de los recursos operativos, humanos, tecnológicos y estratégicos incide de manera directa y positiva en la rentabilidad del establecimiento.

Descriptor: industria hotelera; gestión de recursos; recursos financieros. (Fuente: Tesauro UNESCO).

ABSTRACT

The aim of this research was to analyse resource optimisation strategies to improve hotel profitability at the Hotel El Molino in Riobamba in 2024. To this end, the methodology employed a mixed-methods approach with a descriptive scope and a non-experimental design, supported by a Likert-scale questionnaire and direct observation applied to a census sample of 15 employees from the administrative and financial departments. The results showed high internal consistency of the instrument ($\alpha = 0.802$), an overall mean of 3.33, and acceptance levels exceeding 90% for cost control and internal optimisation; shift planning achieved 80% total agreement and the analysis of technological data recorded 73.3%. The efficient management of operational, human, technological and strategic resources has a direct and positive impact on the establishment's profitability.

Descriptors: hotel industry; resource management; financial resources. (Source: UNESCO Thesaurus).

Recibido: 15/02/2026. Revisado: 17/02/2026. Aprobado: 05/03/2026. Publicado: 23/03/2026.

Sección artículos de investigación



INTRODUCCIÓN

El sector hotelero en Ecuador enfrenta desafíos crecientes derivados de la competitividad, la demanda fluctuante del turismo interno y externo, y la exigencia de ofrecer experiencias de alta calidad sin incrementar de manera injustificada los costos operativos; ante este escenario, los establecimientos de alojamiento se ven compelidos a adaptar sus modelos de gestión con el propósito de optimizar el uso de recursos humanos y materiales, en aras de fortalecer tanto su rentabilidad como su sustentabilidad económica a largo plazo.

Un caso representativo de esta realidad es el Hotel El Molino, ubicado en el centro de Riobamba, ciudad estratégica de la región andina ecuatoriana que recibe flujos de turistas culturales y de negocios; este establecimiento combina servicios clásicos, como alojamiento, gimnasio y desayuno buffet incluido, con ofertas de valor agregado que lo posicionan como una opción preferente para viajeros nacionales y extranjeros. No obstante, la ausencia de estrategias sistemáticas de optimización de recursos limita su capacidad de respuesta ante la variabilidad estacional de la ocupación y las presiones del mercado turístico regional, lo que justifica la pertinencia de una intervención analítica orientada a la mejora de su gestión operativa.

Desde la perspectiva de la gestión hotelera contemporánea, la optimización de recursos se consolida como un eje estratégico central para mejorar la rentabilidad y garantizar la sostenibilidad de los establecimientos en contextos sensibles a la estacionalidad de la demanda; en esta línea, Jones y Lockwood (2004) y Cengiz et al. (2025) sostienen que una gestión eficiente de los recursos físicos, humanos y tecnológicos permite reducir costos operativos sin comprometer la calidad del servicio, aspecto determinante en la experiencia del huésped. La implementación de sistemas de eficiencia energética y operativa se alinea con lo señalado por Bohdanowicz y Martinac (2007), quienes evidencian que el uso idóneo de los recursos constituye una de las principales fuentes de ahorro en la operación hotelera; por su parte, la planificación del talento humano con base en los niveles reales de ocupación responde a los enfoques de Chiavenato (2020) y Slack et al. (2022), quienes destacan el capital humano como factor decisivo de la productividad y la calidad percibida.

Por tanto; la diversificación de servicios orientados a la experiencia coincide con los postulados de Pine y Gilmore (2019) sobre la economía de la experiencia, al incrementar el valor percibido sin requerir inversiones intensivas en infraestructura; en tanto que el uso de herramientas de gestión de datos y tarifas dinámicas se inscribe en el enfoque de revenue management desarrollado por Hayes y Miller (2011) y Lentz et al. (2022), quienes señalan que la toma de decisiones basada en datos mejora la ocupación y maximiza los ingresos por habitación disponible. La articulación de alianzas estratégicas, por último, se sustenta en la teoría de redes y cooperación empresarial propuesta por Porter (2008), al permitir ampliar mercados, reducir riesgos y fortalecer el posicionamiento competitivo del establecimiento en el entorno turístico regional.

Cabe destacar que la optimización de recursos en el Hotel El Molino no responde a la búsqueda de un incremento en la rentabilidad financiera, sino de lograr mantener estándares de servicio en el sector hotelero, buscando una eficiencia operativa a través de la incorporación de tic, capacitaciones, y diversificación de oferta para el logro de una mayor competitividad. De esta manera se pretende sostener y garantizar la sostenibilidad en el establecimiento además de ser altamente competitivo ante la estacionalidad de la demanda. En este sentido- Jones y Lockwood (2004)- sostienen que una gestión eficiente de los recursos físicos, humanos y tecnológicos permite reducir costos operativos sin comprometer la calidad del servicio, aspecto crítico en la experiencia del cliente. De la misma manera Bohdanowicz y Martinac (2007), destacan la gestión de servicio constituye una de las principales fuentes de ahorro en la operación hotelera.

La optimización de la rentabilidad hotelera se fundamenta igualmente en una gestión estratégica del talento humano, donde la planificación basada en la ocupación real y el fortalecimiento de competencias en atención al cliente tienen a mejorar la eficiencia operativa y el servicio. Así entonces, la diversificación de servicios orientados a la experiencia incrementa el valor percibido por el huésped sin requerir grandes inversiones, por tanto, el uso de



herramientas tecnológicas y el análisis de datos entre otros aspectos permitiría optimizar la ocupación hotelera y maximizar los ingresos en el hotel.

Por tanto; se tiene como objetivo de investigación analizar las estrategias de optimización de recursos para mejorar la rentabilidad hotelera en el hotel el Molino de Riobamba, 2024.

MÉTODO

La investigación se desarrolló bajo un enfoque metodológico mixto, al integrar procedimientos cuantitativos y cualitativos, lo que permitió un análisis más amplio y detallado del fenómeno estudiado; en concordancia con ello, Hernández y Mendoza (2018) sostienen que los métodos mixtos combinan las fortalezas de ambos enfoques para comprender la realidad social y organizacional desde múltiples perspectivas, especialmente cuando se analizan procesos de gestión y toma de decisiones en contextos reales.

Desde su alcance, el estudio es de tipo descriptivo, puesto que busca caracterizar las estrategias de optimización de recursos y su relación con la rentabilidad hotelera, sin establecer relaciones causales; a su vez, se enmarca en una investigación no experimental, dado que las variables no fueron manipuladas deliberadamente, sino observadas tal como se presentan en su contexto natural, conforme a los principios metodológicos del diseño no experimental descritos por Hernández y Mendoza (2018).

El diseño metodológico adoptado fue documental y de campo; la investigación documental permitió revisar literatura científica, informes técnicos y antecedentes teóricos relacionados con la gestión hotelera, la eficiencia operativa y la gerencia hotelera, lo cual sirvió de base conceptual para la construcción del instrumento y el análisis de los resultados, tal como recomiendan La Madriz (2019) y Bernal-Torres (2016); en complemento, la investigación de campo permitió la recolección directa de información en el entorno real del Hotel El Molino de Riobamba, permitiendo obtener datos actuales y contextualizados sobre la gestión de recursos desde la percepción de los actores involucrados en el área administrativa y financiera, con énfasis en las estrategias vinculadas a la rentabilidad.

La población objeto de estudio estuvo conformada por 15 empleados que laboran en el departamento de administración y finanzas del Hotel El Molino; dado que el número de empleados es reducido, se trabajó con una muestra censal, es decir, se incluyó la totalidad de la población, eliminando el error muestral y garantizando una mayor representatividad de los resultados, de acuerdo con los criterios metodológicos expuestos por Hernández y Mendoza (2018) y Tamayo y Tamayo (2003).

Como técnica principal de recolección de datos desde el enfoque cuantitativo, se utilizó la encuesta, considerada por Malhotra (2008) como un instrumento eficaz para obtener información estandarizada sobre percepciones, prácticas y valoraciones en estudios organizacionales; el instrumento aplicado fue un cuestionario estructurado, diseñado con ítems de escala Likert orientados a evaluar aspectos relacionados con la optimización de recursos, la eficiencia operativa y la rentabilidad hotelera, cuyo tratamiento estadístico siguió las recomendaciones metodológicas de Iacobucci et al. (2015) para el análisis de datos ordinales en investigación organizacional. Desde el enfoque cualitativo, se recurrió a la observación directa y a la interpretación analítica de las prácticas de gestión identificadas en el área administrativa y financiera del hotel; al respecto, Stake (2010) y Creswell y Plano Clark (2018) señalan que la observación permite comprender dinámicas internas, comportamientos organizacionales y procesos de decisión que no siempre son captados mediante instrumentos cuantitativos.

La información cuantitativa obtenida mediante la encuesta fue organizada, tabulada y analizada a través de estadística descriptiva, facilitando la identificación de tendencias y patrones relevantes en el uso de recursos y su impacto en la rentabilidad; en paralelo, los datos cualitativos derivados de la observación fueron procesados mediante interpretación sistemática, contrastando los resultados empíricos con los referentes teóricos revisados; la integración de ambos enfoques permitió, de este modo, un análisis complementario y coherente que fortalece



la validez del estudio y aporta una visión de conjunto sobre las estrategias de optimización de recursos aplicables al contexto del Hotel El Molino de Riobamba.

RESULTADOS

Previamente al análisis de los datos, se evaluó la confiabilidad del instrumento aplicado a los empleados que realizan sus actividades laborales en el departamento de administración y finanzas del Hotel El Molino; el análisis de fiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach arrojó un valor de 0,802 para un total de 13 ítems válidos y 15 casos analizados, de acuerdo con el instrumento y la técnica empleada en el estudio, lo que evidenció una consistencia interna alta del cuestionario al superar el umbral recomendado de 0,70 para investigaciones en ciencias sociales, administrativas y contables. Este resultado confirma que el instrumento presenta adecuada estabilidad y coherencia para medir las variables relacionadas con la optimización de recursos y la rentabilidad hotelera.

En cuanto a los resultados descriptivos correspondientes a la variable rentabilidad hotelera y optimización de recursos, se obtuvo una media de 3,33 y una desviación estándar de 0,900, lo que indica una tendencia favorable hacia percepciones positivas por parte del personal encuestado; de igual manera, los porcentajes observados muestran predominio de respuestas en las categorías «de acuerdo» y «totalmente de acuerdo» en ítems vinculados a optimización interna, control de costos, planificación presupuestaria, decisiones administrativas y eficiencia de los servicios básicos. Estos datos permiten establecer que la gestión eficiente de recursos es reconocida por los colaboradores como un factor relevante que incide en la mejora de la rentabilidad del hotel.

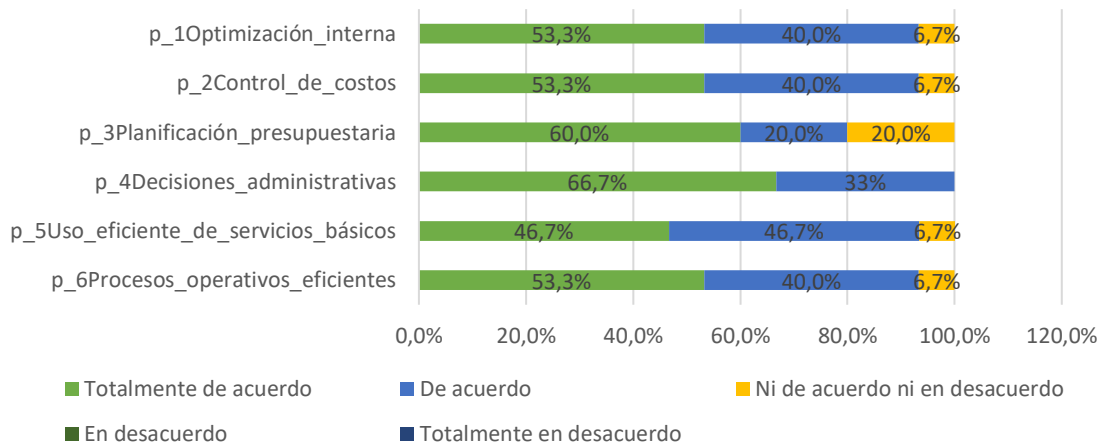


Gráfico 1. Rentabilidad Hotelera y Optimización de recursos.

Fuente: Elaboración propia (2026).

En el gráfico 1, los resultados evidencian una percepción predominantemente positiva respecto a la relación entre optimización de recursos y rentabilidad hotelera. En todos los ítems analizados se concentra la mayor proporción de respuestas en las categorías “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”, destacándose especialmente las decisiones administrativas (66,7%) y la planificación presupuestaria con un 60% de respuestas afirmativas (de acuerdo). Asimismo, el control de costos y la optimización interna presentan más del 90% de aceptación conjunta, lo que refleja que el personal reconoce estas prácticas como factores clave para mejorar la rentabilidad del Hotel El Molino.

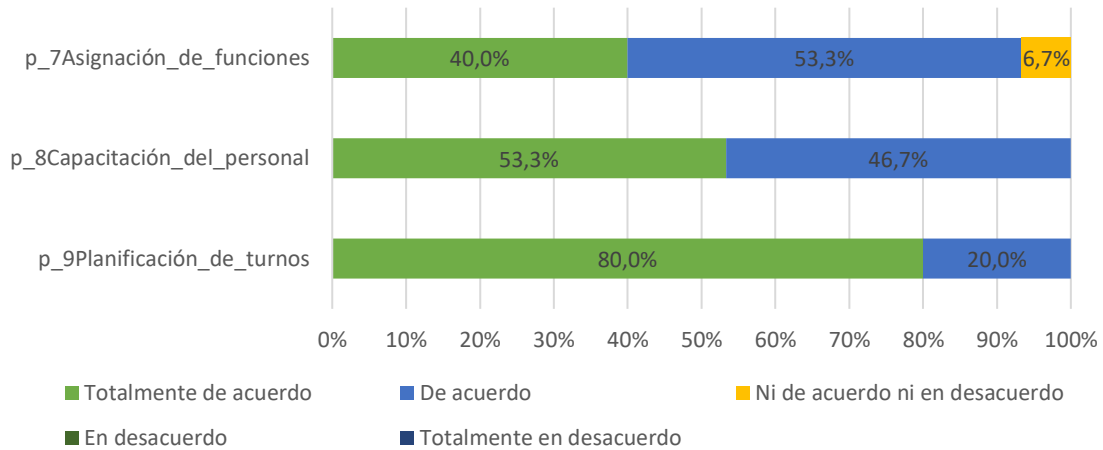


Gráfico 2. Gestión del talento humano.
Fuente: Elaboración propia (2026).

En el gráfico 2, la relación con la dimensión Gestión del talento humano, se obtuvo una media de 1,67 y una desviación estándar de 0,488, lo que evidencia una valoración altamente favorable por parte de los encuestados. Los resultados muestran un predominio significativo de respuestas en las categorías “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”, especialmente en el ítem referido a la planificación de turnos, donde el 80% manifestó estar totalmente de acuerdo, seguido de la capacitación del personal con un 53,3% que se identifican totalmente de acuerdo y la asignación de funciones con un 40% totalmente de acuerdo, así como un 53,3% de acuerdo. Estos datos permiten inferir que la adecuada gestión del talento humano es percibida como un elemento fundamental que contribuye a la eficiencia operativa y, en consecuencia, al fortalecimiento de la rentabilidad hotelera.

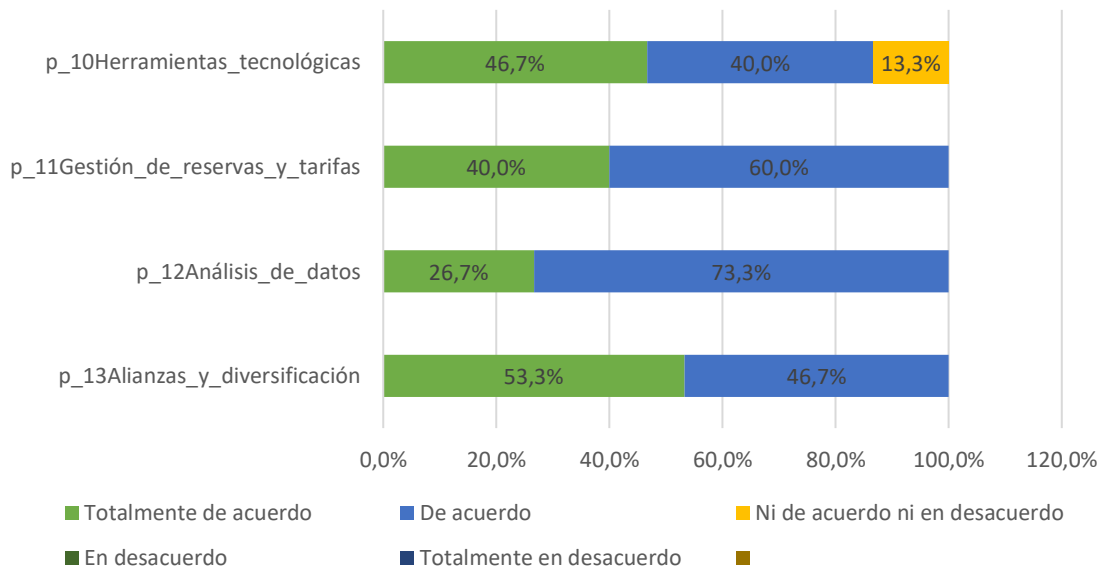


Gráfico 3. Tecnología, gestión de ingresos y estrategia.
Fuente: Elaboración Propia (2026).

En el gráfico 3, la dimensión Tecnología, gestión de ingresos y estrategia, se obtuvo una media de 2,53 y una desviación estándar de 0,516, lo que refleja una percepción favorable y



relativamente homogénea entre los encuestados. Los resultados evidencian predominio de respuestas en las categorías “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”, destacándose el análisis de datos, con un 73,3% en la categoría “de acuerdo”, y la gestión de reservas y tarifas, con un 60% de aceptación. Asimismo, el ítem relacionado con alianzas y diversificación alcanzó un 53,3% de “totalmente de acuerdo”, lo que indica que el personal reconoce la importancia de estrategias tecnológicas y comerciales para fortalecer los ingresos del hotel. En conjunto, estos resultados sugieren que la incorporación de herramientas tecnológicas y la adecuada gestión estratégica constituyen factores determinantes para optimizar los recursos y mejorar la rentabilidad del Hotel El Molino.

DISCUSIÓN

Los datos obtenidos en el presente estudio ofrecen una visión articulada sobre la relación entre la optimización de recursos y la rentabilidad hotelera en el Hotel El Molino de Riobamba, cuyos resultados permiten contrastar las evidencias empíricas con la base teórica que sustenta el análisis; en términos generales, la percepción favorable del personal encuestado, respaldada por una media de 3,33 y una consistente coherencia interna del instrumento ($\alpha = 0,802$), indica que las prácticas de gestión eficiente de recursos son reconocidas como factores determinantes de la rentabilidad del establecimiento; resultado que se alinea con lo que sostienen Jones y Lockwood (2004) respecto a que la administración eficaz de los recursos operativos incide directamente en la calidad del servicio y la sostenibilidad financiera de los establecimientos de alojamiento.

En lo atinente al control de costos y la optimización interna, cuya aceptación conjunta supera el 90 %, los datos empíricos convergen con lo planteado por Cengiz et al. (2025), quienes demuestran que la sofisticación de los sistemas de costos en la industria hotelera constituye un mecanismo eficaz para mejorar el desempeño financiero; en esa misma línea, Bohdanowicz y Martinac (2007) señalan que el uso idóneo de los recursos operativos, entre ellos los energéticos y los materiales, representa una de las principales fuentes de reducción de costos en el sector, lo que coincide con la valoración positiva expresada por los colaboradores del hotel respecto a las prácticas internas de eficiencia; en esa dirección, Toker (2025) refuerza esta interpretación al proponer el método de flujo de beneficio operativo como una herramienta de análisis de rentabilidad que permite identificar con mayor precisión los márgenes de eficiencia en las empresas de hospitalidad, cuya aplicabilidad al contexto del Hotel El Molino se ve respaldada por el reconocimiento del personal sobre la planificación presupuestaria (60 % de acuerdo) y las decisiones administrativas (66,7 % de acuerdo) como factores que inciden en la mejora de los resultados financieros.

Respecto a la dimensión de gestión del talento humano, la media obtenida de 1,67 con una desviación estándar de 0,488 refleja una valoración particularmente homogénea y favorable entre los encuestados; el ítem de planificación de turnos concentró el mayor nivel de acuerdo (80 % totalmente de acuerdo), lo que confirma la pertinencia de ajustar la dotación de personal a los niveles reales de ocupación, tal como recomiendan Chiavenato (2020) y Slack et al. (2022), quienes sitúan al capital humano como factor decisivo tanto de la productividad operativa como de la calidad percibida por los huéspedes; de igual modo, la capacitación del personal (53,3 % totalmente de acuerdo) y la asignación de funciones (93,3 % entre totalmente de acuerdo y de acuerdo) refuerzan esta interpretación, pues una fuerza laboral debidamente formada y distribuida contribuye a reducir errores operativos, optimizar tiempos de respuesta y elevar los estándares de atención, aspectos que inciden directamente en la eficiencia del establecimiento.

En cuanto a la dimensión de tecnología, gestión de ingresos y estrategia, la media de 2,53 con una desviación estándar de 0,516 evidencia una percepción favorable y relativamente uniforme entre los trabajadores; el análisis de datos obtuvo el mayor porcentaje de respuestas en la categoría «de acuerdo» (73,3 %), lo que concuerda con los planteamientos de Hayes y Miller (2011) y Lentz et al. (2022), quienes sostienen que la toma de decisiones sustentada en datos mejora la ocupación hotelera y maximiza los ingresos por habitación disponible, conocidos en la literatura especializada como RevPAR; en esa misma línea, la gestión de reservas y tarifas alcanzó un 60 % de aceptación, resultado que encuentra sustento en los estudios de Kocourek



et al. (2025), quienes analizan cómo los factores individuales en la toma de decisiones de *revenue management* inciden en las pequeñas y medianas empresas de hospitalidad, y en los aportes de Zaki (2026), quien reconceptualiza la gestión de ingresos desde la perspectiva del conocimiento técnico como palanca para mejorar la eficiencia hotelera; a ello se agrega lo documentado por Mazaraki et al. (2024), quienes señalan que las estrategias de *revenue management* mantienen su vigencia incluso en contextos de alta incertidumbre, como los derivados de crisis institucionales o coyunturas adversas de mercado, lo que subraya su relevancia estratégica para establecimientos como el Hotel El Molino.

En torno al ítem de alianzas y diversificación, el 53,3 % de respuestas en la categoría «totalmente de acuerdo» evidencia que el personal valora las estrategias colaborativas como mecanismos para ampliar mercados y reducir la exposición a la variabilidad estacional; percepción congruente con los postulados de Porter (2008), quien fundamenta en la teoría de redes y cooperación empresarial la capacidad de las alianzas para generar ventajas competitivas sostenidas en entornos turísticos dinámicos; a su vez, la diversificación de servicios orientada a la experiencia del huésped se vincula con los planteamientos de Pine y Gilmore (2019), quienes argumentan que el valor percibido se incrementa cuando la oferta hotelera trasciende la provisión funcional de alojamiento para incorporar elementos experienciales diferenciadores, sin necesidad de inversiones intensivas en infraestructura.

La transformación digital emerge, en este contexto, como un eje de refuerzo transversal a las dimensiones analizadas; en tal sentido, Peng et al. (2024) documentan que la adopción de tecnologías digitales en la industria hotelera durante las últimas dos décadas ha reconfigurado los modelos de operación, la gestión de ingresos y la relación con los huéspedes, lo que otorga pertinencia a los datos obtenidos en el Hotel El Molino sobre el uso de herramientas tecnológicas para el análisis de datos y la gestión tarifaria; desde esa perspectiva, de Bastos (2022) señala que el *revenue management* no solo optimiza los ingresos del hotel, sino que contribuye a la sostenibilidad de la cadena de suministro, lo que refuerza la dimensión estratégica de estas prácticas más allá de la rentabilidad inmediata.

Los estudios de Dimitrić et al. (2019) aportan un referente comparativo de interés al identificar los determinantes de la rentabilidad hotelera en países mediterráneos con características de estacionalidad similares a las del contexto andino ecuatoriano; sus conclusiones subrayan que la eficiencia operativa, la gestión del talento y las decisiones estratégicas de precios inciden de manera significativa en los indicadores de rentabilidad, lo que converge con los resultados obtenidos en el presente estudio para el caso del Hotel El Molino.

Desde el punto de vista metodológico, la integración de enfoques cuantitativo y cualitativo permitió obtener una visión más completa del fenómeno analizado; en ese marco, Hernández y Mendoza (2018) sostienen que los diseños mixtos potencian la comprensión de realidades organizacionales complejas al combinar la precisión estadística con la riqueza interpretativa, en tanto que Creswell y Plano Clark (2018) enfatizan que la observación directa complementa los datos de encuesta al capturar dinámicas internas que los instrumentos estandarizados no siempre logran registrar; la revisión documental, siguiendo los lineamientos de La Madriz (2019) y Bernal-Torres (2016), proporcionó el sustento conceptual necesario para contextualizar los datos empíricos dentro de un marco teórico coherente y actualizado; a ello se suma lo señalado por Stake (2010), quien precisa que la interpretación sistemática de las prácticas observadas permite identificar patrones de gestión que, contrastados con los referentes teóricos, ofrecen orientaciones concretas para la mejora organizacional, aspecto que el presente estudio asume como criterio articulador de sus dimensiones de análisis.

En conjunto, los resultados del Hotel El Molino de Riobamba confirman que la optimización de recursos, entendida en sus dimensiones operativa, humana, tecnológica y estratégica, constituye un factor de incidencia directa sobre la rentabilidad hotelera; las percepciones favorables registradas por el personal del área administrativa y financiera, respaldadas por una coherencia interna consistente del instrumento y en consonancia con los referentes teóricos revisados, permiten sostener que la implementación sistemática de estrategias de gestión eficiente representa una vía viable y pertinente para fortalecer la competitividad del establecimiento en el entorno turístico regional.



CONCLUSIONES

El análisis de las estrategias de optimización de recursos en el Hotel El Molino de Riobamba evidenció que la gestión eficiente de los recursos operativos, humanos, tecnológicos y estratégicos incide de manera directa y positiva en la rentabilidad del establecimiento; los datos obtenidos, sustentados en una consistencia interna alta del instrumento ($\alpha = 0,802$) y una media general de 3,33, reflejaron una percepción favorable del personal administrativo y financiero respecto a prácticas de control de costos y optimización interna, con más del 90 % de aceptación conjunta, lo que confirma su reconocimiento como factores determinantes del desempeño financiero del hotel; en la dimensión del talento humano, la planificación de turnos concentró el mayor nivel de acuerdo (80 % totalmente de acuerdo), lo que ratifica que la adecuación de la dotación de personal a los niveles reales de ocupación contribuye a la eficiencia operativa; por su parte, la incorporación de herramientas tecnológicas para el análisis de datos (73,3 % de acuerdo) y la gestión de reservas y tarifas (60 %), junto con las estrategias de alianzas y diversificación (53,3 % totalmente de acuerdo), se consolidan como mecanismos viables para maximizar los ingresos por habitación disponible y reducir la exposición a la variabilidad estacional, de modo que la implementación sistemática de estas estrategias representa una vía pertinente para fortalecer la competitividad del Hotel El Molino en el entorno turístico regional.

FINANCIAMIENTO

No monetario

CONFLICTO DE INTERÉS

No existe conflicto de interés con personas o instituciones ligadas a la investigación.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional de Chimborazo y a la Administración del Hotel El Molino.

REFERENCIAS

- Bernal-Torres, C. A. (2016). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* [Research methodology: Administration, economics, humanities and social sciences] (4.^a ed.). Pearson Education.
- Bohdanowicz, P., & Martinac, I. (2007). Determinants and benchmarking of resource consumption in hotels: Case study of Hilton International and Scandic in Europe. *Energy and Buildings*, 39(1), 82–95. <https://doi.org/10.1016/j.enbuild.2006.05.005>
- Cengiz, E., Kaynakci, E., Nanu, L., & Cavusoglu, M. (2025). Optimizing hotel profitability: How cost system sophistication drives financial performance in the hotel industry. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 1–15. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2025.2601706>
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano: El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones* [Human talent management: The new role of human resources in organizations] (5.^a ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and conducting mixed methods research* (3rd ed.). SAGE.
- de Bastos, B. P. (2022). Contribution of hotels' revenue management for supply chain sustainability. *Journal of Revenue and Pricing Management*, 1–12. Advance online publication. <https://doi.org/10.1057/s41272-022-00380-z>
- Dimitrić, M., Tomas Žiković, I., & Arbula Blecich, A. (2019). Profitability determinants of hotel companies in selected Mediterranean countries. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 32(1), 1977–1993. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2019.1642785>
- Hayes, D. K., & Miller, A. A. (2011). *Revenue management for the hospitality industry*. John Wiley & Sons.



- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza-Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* [Research methodology: Quantitative, qualitative, and mixed approaches]. McGraw-Hill Education.
- Iacobucci, D., Popovich, D. L., Bakamitsos, G. A., Posavac, S. S., & Kardes, F. R. (2015). Three essential analytical techniques for the behavioral marketing researcher: Median splits, mean-centering, and mediation analysis. *Foundations and Trends in Marketing*, 9(2), 83–174. <https://doi.org/10.1561/17000000038>
- Jones, P., & Lockwood, A. (2004). *The management of hotel operations*. Thomson.
- Kocourek, M., Chalupa, Š., & Petříček, M. (2025). Deconstructing revenue management decision-making: Analyzing the influence of individual factors in small and medium-sized hospitality enterprises. *TEM Journal*, 14(3), 2090–2097. <https://doi.org/10.18421/TEM143-16>
- La Madriz, J. (2019). *Metodología de la investigación: Actuación humana orientada al conocimiento de la realidad observable* [Research methodology: Human action oriented toward knowledge of observable reality]. Centro de Investigación y Desarrollo Ecuador (CIDE Editorial).
- Lentz, M., Berezan, O., & Raab, C. (2022). Uncovering the relationship between revenue management and hotel loyalty programs. *Journal of Revenue and Pricing Management*, 21(3), 306–320. <https://doi.org/10.1057/s41272-021-00331-0>
- Malhotra, N. K. (2008). *Investigación de mercados* [Marketing research] (5.ª ed.). Pearson Educación.
- Mazaraki, A., Kulyk, M., Boiko, M., Bosovska, M., & Vedmid, N. (2024). Implementation of hotel revenue management strategies during a martial law. *Agora International Journal of Economical Sciences*, 18(1). <https://doi.org/10.15837/aijes.v18i1.6716>
- Peng, X., Zhu, J., Lee, S., Zhou, D., Song, W., & Ying, T. (2024). Digital transformation in the hospitality industry: A bibliometric review from 2000 to 2023. *International Journal of Hospitality Management*, 120, 103761. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2024.103761>
- Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (2019). *The experience economy* (Updated ed.). Harvard Business Press.
- Porter, M. E. (2008). *On competition* (Updated and expanded ed.). Harvard Business School Publishing.
- Slack, N., Brandon-Jones, A., & Burgess, N. (2022). *Operations management* (10th ed.). Pearson Education Limited.
- Stake, R. E. (2010). *Qualitative research: Studying how things work*. The Guilford Press.
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica: Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación* [The process of scientific research: Includes evaluation and management of research projects] (4.ª ed.). Limusa.
- Toker, T. (2025). The operating profit flow method as a profitability analysis tool for hospitality enterprises. *International Journal of Hospitality Management*, 125, 103997. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2024.103997>
- Zaki, K. (2026). Revenue management reinvented: Leveraging technical know-how to unlock hotel efficiency. *Tourism and Hospitality Management*, 32(1), 123–134. <https://doi.org/10.20867/thm.32.1.9>

Derechos de autor: 2026 Por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>