



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
EMPRESARIALES**

CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO

**Trabajo: “Estudio exploratorio sobre la
demanda turística extranjera en el sector de La
Puntilla, Samborondón”**

**Estudio de caso que se presenta como opción al
título de:**

Ingeniero en Administración Hotelera

Autor: Farid Antuán Manzur Espín

Samborondón, 2017

RESUMEN:

El siguiente proyecto de investigación consiste en un estudio exploratorio cuyo objetivo es establecer un valor referencial sobre la demanda turística extranjera en el sector La Puntilla, Samborondón, desde el año 2016 al primer trimestre del año 2017.

Para el cumplimiento del mismo se realizó una revisión de las bases teóricas, conceptuales y legales previo al desarrollo de la investigación; posteriormente se efectuó observación de campo, investigación y revisión documental, encuestas y entrevistas a entes públicos y privados, principalmente a toda la oferta, incluyendo a aquella que no está legalmente establecida o contemplada en el Reglamento de Alojamiento de la República del Ecuador, que captó la demanda durante dicho período.

El trabajo realizado entre el miércoles 5 abril y el lunes 19 de junio del 2017, estableció la cantidad de 1574 como valor referencial sobre la demanda turística extranjera en el sector La Puntilla, Samborondón, desde el año 2016 al primer trimestre del año 2017; generó información adicional a sus objetivos y sintetizó parte de ella en un modelo de boletín informativo turístico.

Índice General

1. Introducción.....	6
1.1 Introducción	6
1.2 Planteamiento del Problema	7
1.3 Objetivos.....	8
1.4 Justificación	8
2. Desarrollo.....	9
2.1 Marco Teórico	9
2.2 Metodología	14
2.3 Análisis de resultados	23
3. Conclusiones y recomendaciones.....	39
4. Bibliografía	42
5. Anexos	45

Índice de Tablas

Tabla 1: Operalización de la idea a defender	17
Tabla 2 Entes Privados	19
Tabla 3 Entes Públicos	20
Tabla 4 Análisis de los resultados de Hoteles	27
Tabla 5 Análisis de los resultados de Universidades.....	30
Tabla 6 Análisis de los resultados de AirBnB	35
Tabla 7 Análisis de los resultados de la oferta no contemplada en el Reglamento de Alojamiento Turístico	36
Tabla 8 Análisis de los resultados de la distribución de la demanda con base en la totalidad de la oferta	37
Tabla 9 Análisis de los resultados de la distribución de la demanda las fuentes de información	38

Índice de Figuras

Figura 1 Parroquia Satélite La Puntilla y mapeo de la Av. Samborondón	23
Figura 2 Respuesta a trámite ciudadano #1	24
Figura 3 Respuesta a trámite ciudadano #2.....	25
Figura 4 Porcentaje de turistas por nacionalidad con base en los Hoteles.....	28
Figura 5 Porcentaje de turistas por nacionalidad con base en las Universidades	30
Figura 6 Cuadro personal de registro de datos de AirBnB del investigador.....	33
Figura 7 Porcentaje de turistas por nacionalidad con base en AirBnB	35
Figura 8 Porcentaje de turistas por nacionalidad con base en la Oferta no contemplada en el Reglamento de Alojamiento	36
Figura 9 Distribución de la demanda con base en la totalidad de la oferta.....	37
Figura 10 Distribución de la demanda con base en las fuentes de información ...	39

1. Introducción

1.1 Introducción

El turismo es uno de los fenómenos sociales más grandes del mundo, según la Organización Mundial de Turismo (OMT) en el año 2016 fueron alrededor de 1.235 millones los turistas que viajaron por el mundo. (Organización Mundial del Turismo, 2017). Esta asombrosa cantidad manifiesta su importancia en el sector económico ya que el mismo contribuye desde el 2015 con aproximadamente 10% del PIB mundial, el 7% del comercio internacional, el 30% de las exportaciones de servicios y uno de cada once empleos en el mundo, es decir alrededor de 284 millones de trabajos. (Organización Mundial del Turismo, 2016) (World Travel & Tourism Council, 2016) Ecuador forma parte de esos países en los cuales su importancia es significativa; para el tercer trimestre del 2016 el sector del turismo se mantuvo como la tercera fuente de ingresos no petroleros con más de 1.075 millones de dólares que favorecían directamente con el 2,1% del PIB nacional e indirectamente con el 5,1%, estas cifras fueron propiciadas por la misma entidad y promovidas por el Ministerio de Turismo quien citaba dicha información mediante un comunicado desde Quito, Pichincha, el 5 de enero del presente año 2017. (Ministerio de Turismo, 2017)

Actualmente el país está atravesando problemas económicos, la economía basada petróleo se muestra insostenible con la caída de los precios y la preventa del mismo por lo que es imperioso que las fuentes de ingresos no petroleros aumenten. Precisamente por ello, para aprovechar este fenómeno socioeconómico, se requiere de datos cuantitativos y cualitativos que faciliten la toma de dediciones tanto en el sector privado como en el sector público. Este 2017 fue proclamado por las Naciones Unidas como Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo (Organización Mundial del Turismo); en un país con las cualidades y en la situación del Ecuador perseguir los datos que faciliten una administración eficaz y efectiva parece más que oportuno parece algo absolutamente necesario.

1.2 Planteamiento del Problema

La situación actual del sector turístico ecuatoriano en general yace en incertidumbre ya que se carece del acceso a los datos necesarios para realizar una toma de decisiones sensata en relación al sector; estos datos no existen o, cuando mucho, son insuficientes. Los ejemplos de ello son incontables: Los boletines de la cuenta satélite presentada en la página “Turismo en Cifras” muestra datos que van solo desde el 2007 hasta el 2013 (Coordinación General de Estadística e Investigación del Ministerio de Turismo) los anuarios completos de entradas y salidas del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC) no ha sido presentados de forma completa después el 2014 en la página oficial “Ecuador en cifras” y las últimas cifras relacionadas a los ingresos que fueron presentadas en el comunicado ya citado del 5 de enero (Ministerio de Turismo, 2017) provenían del World Travel & Tourism Council (WTTC); en general los datos oficiales turísticos presentan información provisional y de forma resumida en la página de Servicios del Ministerio de Turismo, muchas veces sin una presentación investigativa formal ni sustentación adecuada.

Con tal situación para el país en general, aún mayor es la incertidumbre para ciudades como Samborondón dado a que ni en los anuarios de la INEC ni en ninguna publicación hay especificidad sobre el cantón, ni siquiera aparece una vez el nombre del mismo usando buscador en la página oficial “Turismo en Cifras”. La necesidad de abordar la tema proviene de la falta de datos turísticos en el país y esta se justifica por el simple hecho de que no se puede administrar lo que se desconoce y, por ende, no se puede aprovechar, ni proteger en el caso de los recursos y atractivos, ninguno de los elementos del sistema turístico para un fin económico y/o social. Esta necesidad de información representa un problema, especialmente al tratarse de información cuantitativa básica como lo es la cantidad de turistas y si hay problemas a niveles generales, al buscar información de un cantón o parroquia en específico estos se intensifican.

¿Cómo hace un emprendedor hotelero a la hora de realizar un estudio de mercado?
¿Cómo hace un estudiante para realizar una investigación? Lo utópico sería poseer información precisa, datos concluyentes presentados en dos formatos: un reporte

completo con todas las especificaciones y un boletín que presente los resultados más importantes de manera clara y concisa. Pero para llegar a eso, se requiere empezar por un estudio exploratorio y esta es precisamente la propuesta de trabajo: tomar como objeto de estudio la demanda turística internacional que se desarrolla en un sector específico. En ese caso se ha seleccionado la parroquia la puntilla del cantón Samborondón debido a que su oferta hotelera es pequeña y apenas está empezando su desarrollo por lo que, partiendo de la oferta, el estudio es conciso y, partiendo de la situación actual del país, el momento es preciso. Con base en lo ya expresado se vuelve imperioso responder: ¿Cuál es demanda turística extranjera en el sector La Puntilla, Samborondón?

1.3 Objetivos

Objetivo General

Establecer un valor referencial sobre la demanda turística extranjera en el sector La Puntilla, Samborondón, desde el año 2016 al primer trimestre del año 2017.

Objetivos Específicos

- Analizar las bases teóricas del turismo y establecer los conceptos apropiados para el estudio propuesto.
- Proporcionar valores referenciales para el estudio de la oferta no contemplada en el Reglamento de Alojamiento con base en la demanda del año anterior, 2016, y del primer trimestre del actual, 2017.
- Fabricar un boletín modelo que comunique un resumen de los datos más importantes obtenidos y generados.

1.4 Justificación

Los objetivos de la investigación van de la mano con los objetivos del Ecuador, mismo que desde 19 de abril del 2001 declaró como Política Prioritaria de Estado el desarrollo del turismo en el país, según el Decreto Ejecutivo 1424, publicado en el Registro Oficial 309. Están alineados con los Objetivos de Desarrollo del Milenio y con los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir, particularmente con la meta 10.8: “Aumentar a 64,0% los ingresos por turismo sobre las exportaciones de

servicios totales” para así “impulsar la transformación de la matriz productiva”; (Gobierno Nacional de la República del Ecuador) también con los objetivos del PLANDETUR, dado a que los datos propuestos a alcanzar impulsan la creación de condiciones para que el turismo sea sostenible y potencian el desarrollo integral y racionalización de la inversión pública y privada (Ministerio de Turismo).

2. Desarrollo

2.1 Marco Teórico

El concepto de “turismo” nace a finales del siglo XVIII. “Según Robert Lanquar y S.L.J. Smith (1991) en aquella época se puso de moda entre la clase privilegiada realizar viajes; los autores evidencian esto en el documento de Pegge (1800) con la cita: ‘A traveller is nowadays called tour-ist’ ” (Beltrami, 2011), cuya traducción literal es: “Un viajero hoy en día es llamado tour-ist’.” Desde aquella época el turismo ha pasado de ser privilegio de pocos a un fenómeno mundial por lo que la palabra y su significado han ido cambiado y explayándose según la perspectiva. Muñoz Giimes (2002) presenta otras distintas corrientes de pensamiento desde las cuales se ha pretendido realizar dichos estudios: “neo-durkheimiano (MacCanell, 1976), weberiano (Dann, 1977), funcionalista (Mayo & Jarvis, 1981), fenomenológico (Cohen, 1979), interaccionista simbólico (Dann & Cohen, Sociology and Tourism, 1991)”; solo por citar algunos.

Lo cierto es que sin importar cómo se produzca dicha interacción, el turismo es un fenómeno social y como tal es susceptible a cambios. Esto se percibe desde sus características intrínsecas como por ejemplo la disponibilidad. Todo buen administrador y consumidor concienzudo reconoce que es una de las industrias más sujetas a cambio de precios; por la estacionalidad un servicio va a variar en la demanda recibida dependiendo de si es temporada alta o baja, en base ello puede ser extremadamente barato o extremadamente caro.

Ejemplo: Un pasaje de Guayaquil, Ecuador a Nueva York, Estados Unidos con la misma aerolínea y las mismas escalas puede tener un precio al público de \$500 o

de \$1000, simplemente por cómo se ha manifestado la demanda. Mientras menor sea la demanda, más barato se venderán dado a la “caducidad” del servicio. El avión debe despegar a las fechas acordadas salvo a pertinentes excepciones, si no se vende un asiento se perderá ese dinero y el costo para la aerolínea será el mismo o similar dado a que los costos fijos son los fuertes en la industria. A la aerolínea le conviene más conseguir una parte del dinero que le representa en costo dicho servicio a no tomar nada; lo mismo ocurre con las habitaciones de hoteles. Desde ese ejemplo se percibe lo susceptible a cambios que es el sector turístico.

Ya desde tempranos inicios, Glucksmann describía "que el movimiento de forasteros es la suma de las relaciones entre personas..." (1935) dando a entender su dinamismo; estas interrelaciones dependen de muchos factores. Hay mucha teorización sobre cuáles son los factores que intervienen y cómo interactúan. Entre los autores más destacados están Leiper (1979) con una visión del turismo que hace énfasis en la geografía (Anexo A), Boullón (1985) con un enfoque económico (Anexo B), Molina (1986) con una percepción dinámica que muestra una interrelación de subsistemas (Anexo C), Gunn (1987) con un modelo funcional bastante aplicada al mercado (Anexo D), Mill y Morrison (1998) con un modelo económico similar a los anteriores (Anexo E) y la OMT (Sancho, 1998) con una perspectiva económica y geográfica cuyos componentes además son subdivididos y estudiados a su vez como subsistemas (Anexo F).

Oliveira Santos (2005) señala además otros interesantes autores como “Edward Inskeep (1991) con un enfoque sistémico” (Anexo G) similar a Molina, Hall (2001) que “aunque ubica el centro de atención está entre oferta y demanda, la interacción resulta en la experiencia turística” y resalta este elemento dando un enfoque casi sociológico y psicológico-social ya que considera tanto la sociedad como al individuo (Anexo H), Beni (1998) con un modelo bastantes holísticos (Anexo I) como el de con la diferencia de que este autor, contrario a Molina, Inskeep y la OMT, no lo presenta como un sistema sino como una estructura siendo más determinante en la distribución y el orden de los elementos y a Moscardo que retoma un modelo marketero. (Cooper, Fletcher, Fyall, Gilbert, & Wanhill, 2008) (Anexo J)

Entre los términos que forman parte de los componentes un sistema turístico, la mayoría de los autores no dejan de nombrar a lo largo de sus múltiples modelos, ya sea directa o indirectamente, la existencia de una demanda y una oferta turística. De hecho, son estos dos términos los más usados y señalados de forma literal como componentes principales de un sistema. Luego de un análisis de los múltiples sistemas turísticos de los autores, con ayuda de una matriz (Anexo K) en la que se busca los términos comunes utilizados por los mismos para describir los componentes principales o protagónicos, se señaló que la “demanda”, por siete de las diez fuentes expertas, y la “oferta”, por cinco, son los dos componentes principales más comunes dentro de las distintas representaciones. Es decir que se puede estudiar al turismo partiendo de una perspectiva mayormente económica de mercado. Acorde a los objetivos de la investigación y los objetivos socioeconómicos del país mencionados en la justificación, es precisamente esta postura la que se muestra adecuada.

Por ello dentro del presente trabajo la definición de turista empleada será la de la OMT, no solo por la eminencia que representa dicha organización, sino también porque su definición toma esta postura y su especificidad es idónea para direccionar y delimitar la investigación. La definición es la siguiente: “El visitante (interno, receptor o emisor) se clasifica como turista si su viaje incluye una pernoctación”. “Un visitante es una persona que viaja a un destino principal distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal (ocio, negocios u otro motivo personal) que no sea la de ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitados. Un visitante (interno, receptor o emisor) se clasifica como turista (o visitante que pernocta), si su viaje incluye una pernoctación, o como visitante del día (o excursionista) en caso contrario.” (Organización Mundial del Turismo, 2007)

¿Pero es el turista igual a “la demanda” para la industria? Habiendo establecido en párrafos anteriores que se puede estudiar al turismo partiendo de una perspectiva mayormente económica de mercado, basados en el análisis de múltiples autores clásicos, dicha pregunta merece ser abordada desde esa perspectiva. En conceptos generales de economía y marketing, la demanda es definida por diversos

autores modernos como Gregory Mankiw (2002), Laura Fischer y Jorge Espejo (2004), Simón Andrade (2005) y Kotler y Keller (2012). Esta puede ser resumida como un conjunto de personas que poseen una necesidad o deseo de un bien o servicio y están en capacidad de acceder a ellos.

Aunque la mayoría de autores hacen referencia a una “capacidad de pago”, autores como Mankiw son más prudentes al nombrar este aspecto de forma general para de esa manera no se excluir factores como la legalidad o la decisión de compra. Para el sector, la demanda turística es definida por la máxima autoridad de turismo a nivel mundial, la Organización Mundial de Turismo (OMT), como “el conjunto de turistas que, de forma individual o colectiva, están motivados por una serie de productos o servicios turísticos con el objetivo de cubrir sus necesidades...” (Valdermorero, 2016) por lo que, desde una perspectiva general del mercado, podría o debería agregarse a dicha definición una referencia a la capacidad de acceder a las mismas.

A través de un razonamiento analítico-sintético basado principalmente en la OMT, considerando la legislación y el mercado nacional, la demanda turística para el presente estudio será definida como el conjunto de turistas que, de forma individual o colectiva, se encuentran motivados por una serie de productos o servicios turísticos con el objetivo de cubrir sus deseos y necesidades y se encuentran en capacidad de acceder a (contratar con y pagar por) ellos.

Según los mismos autores y bajo la misma línea de pensamiento la oferta será definida como el conjunto de productos y/o servicios que, con el objetivo de cubrir los deseos y necesidades del turista, se encuentran en capacidad de acceder a (contratar con y vender a) la demanda turística.

La oferta es extensa y está regulada por cada país. “Según lo establecido por el Art. 5 de la Ley de Turismo de Ecuador, se consideran actividades turísticas las siguientes: a) Alojamiento; b) Servicio de alimentos y bebidas; c) Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito; d)

Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento; e) La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos, congresos y convenciones;.” (Gobierno Nacional de la República del Ecuador, 2001) De estas actividades es la oferta de alojamiento la que permite pernoctar: En el artículo 43 del Reglamento a la Ley de Turismo “se entiende por alojamiento turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje.” (Gobierno Nacional de la República del Ecuador, 2004)

De acuerdo al Reglamento de Alojamiento Turístico (Ministerio de Turismo, 2015), artículo 12, las categorías existentes son: Hotel, Hostal, Hostería, Hacienda Turística, Lodge, Resort, Refugio, Campamento Turístico y Casa de huéspedes. En el mismo, el Hotel se define como “un establecimiento de alojamiento turístico con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente de mismo, cuenta con el servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios y debe contar con mínimo 5 habitaciones.” La casa de huéspedes en cambio es una “vivienda donde reside el prestador del servicio, cuenta con habitaciones privadas; puede presentar servicio de alimentos y bebidas (desayuno y/o cena) a sus huéspedes y debe poseer entre dos y cuatro habitaciones con un máximo de seis plazas por establecimiento.” (Gobierno Nacional de la República del Ecuador)

Entre la oferta de alojamiento y la demanda hay una serie de entes que interfieren en diversas ocasiones. Entes privados como las agencias de viajes, por su labor de intermediación a veces intervienen en la compra y venta de estos servicios, además de a los Departamentos de Relaciones Internacionales de las Universidades ya que estos también colaboran con sus estudiantes de intercambio en la búsqueda de un alojamiento.

En cuanto al sector público, también hay mediación especializada para el turismo. Por sus funciones por ser entes reguladores: El Ministerio de Turismo como máxima autoridad en el sector, el Municipio de Samborondón como Gobierno Autónomo Descentralizado posee un Departamento de Turismo propio y tiene también potestad de intervenir, el Ministerio del Interior como autoridad máxima de Migración posee el deber de llevar un registro de los huéspedes nacionales e internacionales junto con su información personal por motivos de control. Sin embargo, este control no siempre será suficiente. Fuera de que esta capacidad que pueda o no existir para ejercerlo, las mismas leyes pueden presentar vacíos.

Un ejemplo de ello es la oferta no contemplada en el Reglamento de Alojamiento Turístico 2015 que entraría en nuestra definición de oferta turística como lo son el alquiler de apartamentos de tipo turístico que funcionan para visitantes que se alojan por días, semanas o meses. También hay casas comunes que ofrecen servicios de casa de huéspedes pero que no están registradas/reguladas y/o que no cumplen los requisitos establecidos como algunas casas de registradas en plataformas digitales o Marketplaces como AirBnB que proveen alojamientos en “casas de huéspedes” reguladas por la misma empresa privada con costo y otros como Couchsurfing o BeWelcome que al no requerir un intercambio económico entre el huésped y el anfitrión requieren un estudio aparte.

2.2 Metodología

Enfoque de investigación

Se escogió el enfoque cuantitativo de la investigación ya que se plantea un objetivo concreto, “establecer un valor referencial sobre la demanda turística extranjera actual en el sector La Puntilla, Samborondón, desde el año 2016 al primer trimestre del año 2017”, que requiere una recolección de información y datos numéricos concretos para ser cumplido.

Método de investigación

Se usará un Método Exploratorio – Descriptivo; exploratorio ya que se examinará un tema poco estudiado como lo es la demanda internacional turística en La Puntilla, Samborondón; descriptivo porque se busca describir las propiedades del fenómeno en cuestión.

Idea a defender

Idea a defender: “Entrevistando a los principales entes públicos y privados relacionados al sector turístico de la Puntilla se podrá establecer una estimación realista de la demanda turística.”

- Variables Independientes: Entes Públicos y Privados
- Variable Dependiente: La demanda turística

OPERALIZACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER			
VARIABLES	CONCEPTUALIZACIÓN PRÁCTICA	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Variable Independiente #1: Entes privados	El sector de la economía que es propiedad la empresa privada y es operada por la misma, no por las entidades del gobierno. (Financial Times)	-Número de hoteles en el sector de La Puntilla. -Número de usuarios ofreciendo distintos tipos de alojamiento a través de la plataforma digital AirBnB en el sector de La Puntilla. -Número de Universidades que participen en programas de intercambios internacionales en el sector de la Puntilla.	Observación de campo, investigación documental, entrevista y encuesta.

Variable Independiente #2: Entes Públicos	El sector de la economía que es propiedad del gobierno y es operada por entidades del gobierno, no por la empresa privada. (Financial Times)	-Número de entes públicos relacionados directamente con la regulación de la oferta turística del sector de la Puntilla	Investigación documental, entrevista, solicitud de información pública y observación de campo.
Demanda turística	“El conjunto de turistas que, de forma individual o colectiva, están motivados por una serie de productos o servicios turísticos con el objetivo de cubrir sus deseos y necesidades y se encuentran en capacidad de acceder a (contratar con y pagar por) ellos” (Autor)	-Número de huéspedes extranjeros alojados en los hoteles de la Puntilla durante el período 2016 – 1er trimestre del 2017. - Número de estudiantes y profesores extranjeros (cuya permanencia en el Ecuador sea inferior a un año) ubicados en alojamientos de La Puntilla durante el período 2016 – 1er trimestre del 2017. -Número de usuarios extranjeros de AirBnB que han alquilado algún alojamiento o pagado por dicho servicio en La Puntilla durante el período 2016 – 1er	Entrevista y revisión documental.

	<p>- Cifras pertinentes provenientes de estudios cuantitativos y/o registros e información relacionada a la demanda turística extranjera, en la zona de La Puntilla, proveniente de entes públicos.</p>
--	---

Tabla 1: Operalización de la idea a defender

Fuente: Autor

Técnica de investigación

Para recolectar esta información se aplicará la técnica de investigación de campo. Habiendo establecido que el turismo se produce por la interrelación de la oferta y la demanda resulta lógico tanto estudiar la demanda de manera directa como mediante la oferta de alojamiento que la recepta. El siguiente estudio se realizará mediante la oferta de alojamiento, entendiendo esta actividad como el pilar fundamental para la pernoctación y con ello para el turista. Son ellos quienes saben la cantidad de turistas que efectivamente recibieron durante el periodo establecido.

Además, habiendo establecido que hay entes privados y públicos que regulan o actúan como intermediarios, se considerará especialmente a aquellos que además puedan proporcionar información puntual sobre la misma. Los instrumentos utilizados para dicha compilación de datos serán la entrevista, la encuesta y revisión documental. El estudio tiene como fecha de inicio el miércoles 5 abril del 2017 y culmina el lunes 19 de junio del 2017.

Diseño de la investigación a efectuar

La investigación será no experimental. Se pretende observar el comportamiento natural del fenómeno.

Muestreo

La muestra será igual al total de la población. Se entrevistará al total de la oferta de alojamiento formalmente establecida: Hotel del Parque (Oro Verde) y Hotel Orilla del Río. Adicionalmente, se procurará estudiar a la oferta no contemplada en el Reglamento de Alojamiento Turístico 2015, para ello se enviará una encuesta a todos los usuarios de AirBnB que sean prestadores de servicios en los 52 alojamientos del área delimitada.

Además, de los se entrevistará privados que actúan como intermediarios, se entrevistará a los Departamentos de Relaciones Internacionales de las Universidades que participen en la búsqueda de alojamiento de estudiantes o profesores extranjeros cuya estadía sea mínimo de un día e inferior a un año en el área delimitada; las agencias serán entrevistadas solo en caso de que los hoteles se nieguen a responder preguntas fundamentales, de lo contrario, no serán consideradas puesto a que legalmente solo pueden ubicar a turistas extranjeros en alojamientos legalmente establecidos y estos serán entrevistados en su totalidad.

Para facilitar la recolección ordenada se ha elaborado la siguiente tabla, con base en una observación de campo e investigación documental previa, que incluye a los entes privados que se predispone a entrevistar y a las agencias (Anexo L) que serán entrevistadas en caso de no poder compilar la información con los hoteles directamente.

Hoteles	Universidades
Hotel del Parque Dirección: Av Río Esmeraldas, Samborondón 092301 Teléfono: (04) 500-0111	Universidad de Especialidades Espíritu Santo (Dpto. de Relaciones Internacionales) Dirección: Av. Samborondón, 092301 Teléfono: (04) 283-5630
Hotel Boutique Orilla del Río Dirección: Cdla. Entre Ríos, Calle 7ª No. 8 y Av. Río Guayas, Guayaquil 090150 Teléfono: (04) 283-5394	Universidad Tecnológica ECOTEC (Dpto. de Relaciones Internacionales) Dirección: Vía Samborondón Km. 13.5 Teléfono: (04) 372-3400

Tabla 2 Entes Privados

Fuente: Autor

De los entes públicos que actúen relacionados directamente con la regulación, se entrevistará a aquellos que puedan o deban llevar un registro de la demanda turística: El Ministerio de Turismo como máxima autoridad en el sector, la Dirección de Turismo del Municipio de Samborondón, el Ministerio del Interior como autoridad máxima de Migración ya que debe de llevar un registro de los huéspedes junto con su información personal por motivos de control. Entes que regulen a los alojamientos en demás áreas propias de todo negocio no serán considerados. De igual manera, para facilitar la recolección ordenada de datos a través de las entrevistas se ha elaborado la siguiente tabla:

Municipios	Ministerios
<p>Municipio de Samborondón Agencia Sur (Dirección de Turismo) Dirección: Avenida Samborondón #10500 (Junto a Amagua) Teléfono: 5126035 – 5126045</p>	<p>Ministerio de Turismo Dirección: Francisco Paula de Icaza 203, Guayaquil 090313 Teléfono: (04) 256-0514</p> <p>Ministerio del Interior Dirección: Francisco Paula de Icaza 203, Guayaquil 090313 Teléfono: (04) 256-0514</p>

Tabla 3 Entes Públicos

Fuente: Autor

Técnicas de recolección de datos e instrumentos

En general, la técnica empleada serán encuestas de tipo informal en las cuáles a su vez se realizará la petición de acceso a registros para una revisión documental por parte del autor.

Para los hoteles se procederá a un acercamiento personal y además se elaborarán cartas formales en las que se realizará la petición de sus registros de ocupación del hotel por nacionalidad durante el período 2016- 1er trimestre mediante el correo institucional para dejar constancia con los entes involucrados.

Con las universidades se procederá de igual forma, pero no se les hará la petición de total de los documentos de su registro sino tan solo 4 preguntas:

- ¿Su Departamento colabora con la búsqueda de alojamiento para estudiantes y/o personal de trabajo extranjero o, por motivos de seguridad, posee conocimientos de dónde se alojan?
- Si la respuesta es sí, ¿cuántos han sido durante el período 2016- 1er trimestre del 2017?

- ¿Cuántos de ellos vienen a través de programas o planes inferiores a un año?
- ¿Cuáles de estos se alojaron/alojarán en el sector La Puntilla, Samborondón?

Al ser una entrevista abierta, luego de estas preguntas se indagará sobre el tema en búsqueda de información adicional competente.

Para el Marketplace AirBnB primero se procederá a determinar la cantidad de usuarios y alojamientos ofrecidos en el área. Esto se hará a través del buscador de la página y se comprobará a través de la revisión detallada de un mapa digital y sistemas de posición global, dado principalmente a que muchos usuarios que promocionan alojamiento “en Guayaquil” se encuentran técnicamente en Samborondón y viceversa. El mismo problema ocurre con Daule, en menor grado.

Una vez establecido ello se mediante la revisión de la cuenta se procederá en una matriz a ubicar los usuarios en una matriz por orden de ubicación del alojamiento desde La Puntilla hasta el km 10, 5. Se colocarán celdas para completar con la siguiente información:

- **Alias:** muestra el alias o nombre de pila del usuario.
- **Descripción:** señala como es descrito el alojamiento por los usuarios.
- **Ubicación/Zona:** presenta una ubicación más detallada dentro de la parroquia. Es la ciudadela o kilómetro de la avenida Samborondón en la que se encuentra el establecimiento.
- **Total:** representa el total de huéspedes que han recibido durante el período establecido.
- **Extranjeros:** representa el total de huéspedes extranjeros que han recibido.
- **Fecha de registro del usuario:** es la fecha desde la cual el usuario ha ofrecido el servicio.
- **Precio al momento de la consulta:** es el precio del alojamiento al momento de la consulta.
- **Doble Registro:** es el segundo precio cuando el usuario tiene más de un precio registrado. Puede ser, por ejemplo, cuando tiene dos cuartos diferentes en un misma casa o departamento y considera que las diferencias entre los mismos

requieren una diferencia de precio; también cuando los usuarios tienen más de una casa o departamento.

- **Respuesta (1: Sí; 0: No):** se ubica el código, 1 para “Sí respondió la encuesta” y 0 para “No respondió la encuesta”; estos factores al final permiten a través de una aplicación registrar el número de encuestas y la tasa de respuesta.

La información se llenará con base en la información de perfil y a la contestación a dos preguntas que serán enviada en formato estándar a todos los usuarios, con los que permitan se iniciará un diálogo con el fin de obtener información adicional. El mensaje adjuntado a través del sistema de consulta a los usuarios oferentes de AirBnB. Aunque se iniciará con un formato tipo encuesta (Anexo M) se espera lograr establecer una entrevista de carácter informal para obtener mayor información.

Parte de la información compilada de a través de AirBnB no será publicada para proteger a los colaboradores, de igual manera, el resto de la información de los entes privados será presentada en conjunto debido a solicitudes de ciertos participantes.

Para lo que corresponde a la información pública se buscará en los medios oficiales y se hará la solicitud de información pública a través de los medios correspondientes. En lo que corresponde al Ministerio de Turismo se solicita información turística, y Ministerio del Interior, información de migración; además se procurará obtener una entrevista de considerarse oportuno conforme avance la investigación (Los comprobantes de las solicitudes a los ministerios se muestran en los anexos 2 y 3). En cuanto a la Dirección de Turismo del Municipio de Samborondón se procederá de igual manera.

El área de estudio

El área de estudio comprende al sector de La Puntilla, parroquia urbana satélite del cantón Samborondón, cuya extensión está definida y delimitada por el Plan de Ordenamiento Territorial del cantón Samborondón (2012) y va desde la urbanización La Puntilla hasta el km 10½ de la vía La Puntilla-Samborondón cuyo nombre oficial es Avenida Samborondón; avenida que atraviesa toda esta área de

aproximadamente 3386 hectáreas de superficie que alberga alrededor de 85691 habitantes, facilitando la identificación del área en cuestión.

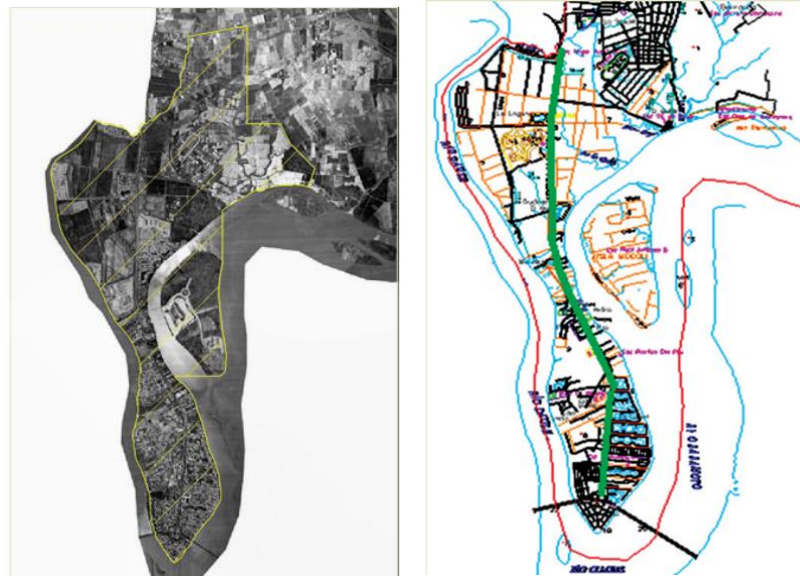


Figura 1 Parroquia Satélite La Puntilla y mapeo de la Av. Samborondón

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Samborondón, 2012

2.3 Análisis de resultados

Con base en los entes Públicos

Luego de dos solicitudes anónimas formales a través del canal oficial sin respuesta y una solicitud personal el Ministerio del Interior respondió que la información general no corresponde a la institución a pesar de que los hoteles están en obligación de otorgar un registro de los huéspedes por razones de seguridad.



RESPUESTA A TRÁMITE

Número de Ticket: MDI-SOL-2017-00658

MANZUR ESPIN FARID ANTUAN

Número de Cédula : 0926424540

Fecha de Solicitud : 24/05/2017

Fecha de Respuesta : 08/06/2017

Detalle de Trámite

Solicitud de información con fines académicos Cantidad de Huéspedes Internacionales en Hoteles de Samborodón

Respuesta a el/la Ciudadano/a

No corresponde a la Institución

[Califique la respuesta](#)

Figura 2 Respuesta a trámite ciudadano #1

Fuente: Ministerio del Interior

En lo que respecta al Ministerio de Turismo la respuesta oficial fue que “los datos solicitados de carácter local los posee el GAD” y es que según el convenio de descentralización cada gobierno autónomo debe compilar sus propias cifras. Adicionalmente, se entrevistó a trabajadores y ex - colaboradores del sector público que no autorizaron a dar su nombre porque “solo se puede dar información mediante trámite oficial” en el cuál la respuesta fue la ya adjunta.



RESPUESTA A TRÁMITE

Número de Ticket: MINTUR-SOL-2017-00258

Fecha de Solicitud : 04/05/2017

Fecha de Respuesta : 05/05/2017

Detalle de Trámite

Solicitud Académica con el propósito de obtener información sobre la demanda turística del cantón Samborondón.

Respuesta a el/la Ciudadano/a

Sr. Usuario, el MINTUR cuenta con el link <http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/portfolio/turismo-cifras?layout=blog>, donde puede encontrar información turística a nivel nacional; los datos solicitados de carácter local los posee el GAD pertinente. Gracias por contactarse con nosotros.

[Califique la respuesta](#)

Figura 3 Respuesta a trámite ciudadano #2

Fuente: Ministerio de Turismo

De manera extraoficial se dice que dicha información “no existe desde el 2003” y que, en general, la información que se obtiene se realiza con base en “estimaciones en función de demandas históricas y una muestra” desde hace mucho tiempo.

Además agregó una de las fuentes: “De acuerdo al convenio de descentralización cada gobierno autónomo debe compilar estadísticas de ocupación, pero dadas las deficiencias generalizadas esta labor no ha sido abordada. Ergo, no existen cifras a nivel de ciudad, cantón o destino. Únicamente se conocen las cifras de migración pero no de turistas.

Las cifras que se reportan anualmente tampoco podrían considerarse como visitas turísticas, únicamente contemplan visitas de extranjeros por migración, así un mismo comerciante peruano o colombiano si ingresa 20 veces, se contabiliza las 20 veces aun siendo la misma persona.”

Concorde a las entrevistas y a la respuesta del Ministerio de Turismo, se procedió a consultar a la dirección de turismo donde se logró obtener una entrevista con la Directora de Turismo del Municipio de Samborondón, la Lcda. Allys Luey, quien dijo que “la información solicitada no está disponible porque no había una infraestructura hotelera como tal; son solo dos hoteles en el área y la mayoría se hospeda en Guayaquil” por lo que hasta el momento la recolección de dichos datos no se han considerado como una prioridad. (Luey, 2017)

Con base en los entes Privados

Hoteles

Con base en lo compilado por los dos hoteles, Hotel del Parque (Oro Verde) y Hotel Orilla del Río, que representan el total de la oferta de alojamiento legalmente constituida en la zona, durante el período 2016 – 1er trimestre del 2017, la cantidad de turistas extranjeros que se hospedaron en La Puntilla fue de 1538, estos provinieron de las nacionalidades presentadas a continuación y se distribuyeron de la siguiente forma:

Países/Nacionalidad	Total	%
Afganistán	4	0,3051%
Albania	1	0,0436%
Alemania	65	4,7743%
Andorra	1	0,0872%
Argentina	65	4,7724%
Aruba	2	0,1308%
Australia	12	0,8747%
Austria	7	0,4988%
Bélgica	7	0,4954%
Belice	1	0,0436%
Bolivia	4	0,2814%
Bosnia Herzegovina	4	0,2945%
Brasil	21	1,5376%
Canadá	17	1,2640%
Chile	78	5,7135%
China	26	1,9258%
Colombia	93	6,8119%
Costa Rica	5	0,3487%
Cuba	2	0,1308%
Dinamarca	2	0,1308%
República Dominicana	30	2,1993%
El Salvador	8	0,5666%
España	47	3,4724%
Estados Unidos	285	20,9624%
Filipinas	1	0,0872%
Francia	31	2,3130%
Gran Bretaña	3	0,2179%
Guatemala	11	0,8282%
Holanda	29	2,1416%
Honduras	3	0,2179%
India	2	0,1308%

Irlanda	4	0,2615%
Israel	13	0,9589%
Italia	31	2,2665%
Japón	2	0,1308%
Maui	2	0,1743%
México	52	3,8144%
Nicaragua	6	0,4252%
Noruega	1	0,0736%
Nueva Zelanda	1	0,0436%
Panamá	20	1,4820%
Perú	89	6,5468%
Polonia	2	0,1743%
Portugal	3	0,2179%
Puerto Rico	5	0,3516%
Reino Unido	47	3,4483%
Republica Checa	1	0,0872%
Senegal	11	0,8010%
Suecia	5	0,3381%
Suiza	8	0,5996%
Singapur	2	0,1472%
Siria	1	0,0436%
Uruguay	1	0,0872%
Venezuela	4	0,3051%
Desconocido	185	13,6192%
TOTAL	1358	100%

Tabla 4 Análisis de los resultados de Hoteles

Fuente: Autor

PORCENTAJE DE TURISTAS DE HOTELES EN LA PUNTILLA POR NACIONALIDAD

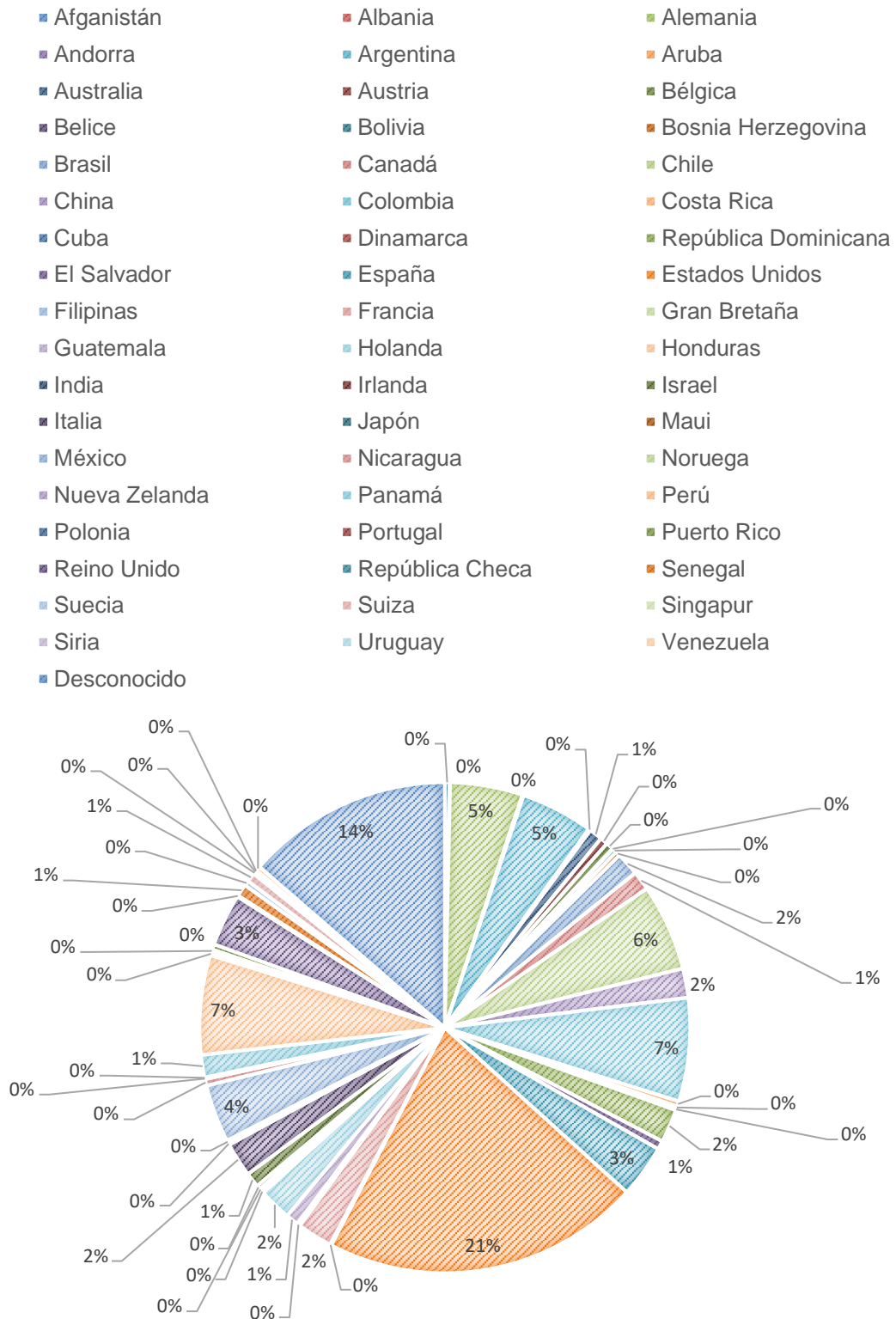


Figura 4 Porcentaje de turistas por nacionalidad con base en los Hoteles

Fuente: Autor

De los hoteles legalmente constituidos de la zona Estados Unidos es el país de origen identificado que aporta la mayor cantidad de turistas representado un 20,96% del total con 285 huéspedes; en segundo lugar, está Colombia que representa un 6,81% con 93 huéspedes y en tercero Perú, con el 6,54% y 89 huéspedes.

Dado a que la totalidad de las empresas participantes no ha accedido a que se liberen las cifras de los huéspedes nacionales dicha información no será especificada, pero el estudio determinó que los turistas nacionales representan menos de la mitad del total de turistas alojados en los hoteles de La Puntilla.

Universidades

Con base en las universidades, durante el período 2016 – 1er trimestre del 2017, 126 turistas extranjeros motivados por razones estudiantiles, profesionales y relacionadas a programas universitarios se hospedaron en La Puntilla. La mayoría fueron estudiantes provenientes de programas de intercambios pero el detalle no puede ser revelado con exactitud dado que esta fue una aseveración brindada a través de entrevistas informales, mientras que la información a la que se tuvo acceso carecía de datos personales exceptuando la nacionalidad. Los turistas que se hospedaron en la zona según las universidades fueron distribuidos estadísticamente por nacionalidad de la siguiente forma:

Países/Nacionalidad	Total	%
Australia	2	1,59%
Canadá	19	15,08%
China	1	0,79%
Corea del Sur	3	2,38%
Dominicana	2	1,59%
Francia	7	5,56%
México	13	10,32%
Países Bajos	1	0,79%
Estados Unidos	55	43,65%
Otros	23	18,25%
TOTAL	126	100%

Tabla 5 Análisis de los resultados de Universidades

Fuente: Autor

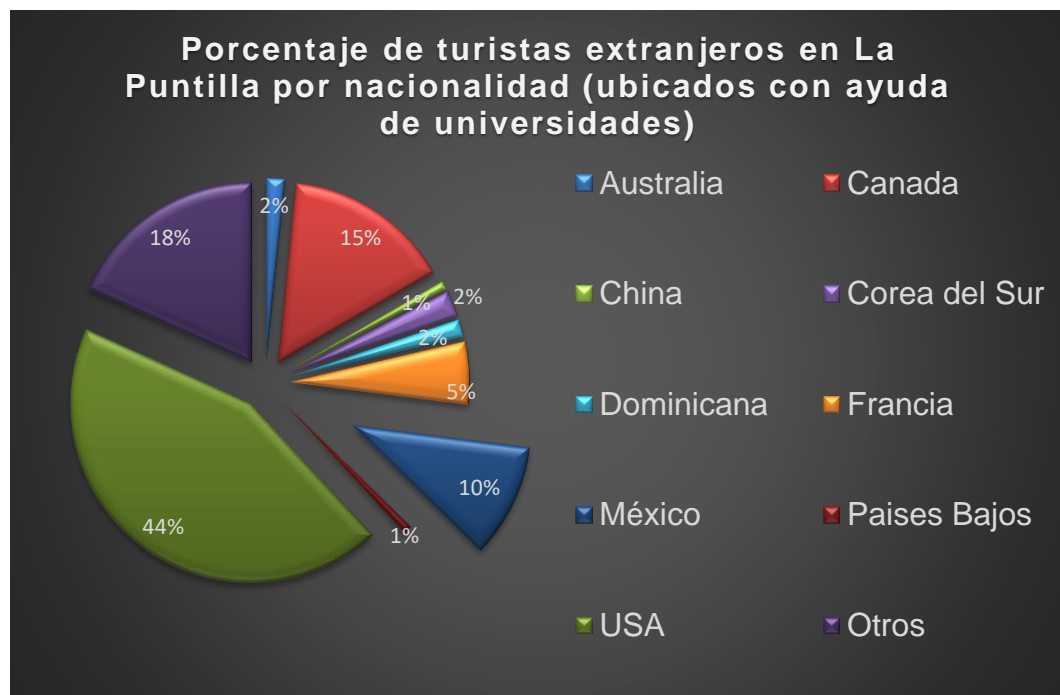


Figura 5 Porcentaje de turistas por nacionalidad con base en las Universidades

Fuente: Autor

Del total de los turistas extranjeros alojados en el área de estudio con la colaboración de las universidades, Estados Unidos es el país de origen identificado que aporta la mayor cantidad de turistas representado un USA 43,65% del total con 55 huéspedes; en segundo lugar está Canadá que representa un 15,08% con 19 huéspedes y en tercero México, con el 10,32% y 13 huéspedes.


AirBnB


Durante el período 2016 – 1er trimestre del 2017, 90 turistas extranjeros se alojaron en los diversos alojamientos de La Puntilla ofrecidos mediante AirBnB.

De la información compilada ha sido bloqueada aquella que a criterio del autor pueda ayudar a identificar al usuario, aunque en su mayoría es información a la que se es asequible registrándose como usuario. No se eliminaron los precios ofertados ya que estos cambian según la disponibilidad al igual que como sucede en la oferta regulada en el país, además de que es considerado un factor con una variación bastante grande por lo que tan solo presentar la media no era suficiente.

Cabe recalcar que, aunque se asume con base en las entrevistas que no hay casas de huéspedes constituidas legalmente que usen esta plataforma, más no se puede aseverar tajantemente que no existan casas de huéspedes que usen esta plataforma como apoyo para buscar clientes; por lo contrario, se puede aseverar con base en las mismas que los usuarios prestan distintos tipos de alojamiento.

Hay alquiler de casas y apartamentos enteros, suites, habitaciones comunes en casas familiares y habitaciones en casas con más de un cuarto que se alquilan de la misma forma por lo que la capacidad de alojamiento varía mucho también. Algunos usuarios incluyen u ofrecen servicios, mismos que son muy variados al igual que sus tarifas. Hay algunos que cobran como rubro adicional la limpieza de la habitación, hay otros en cambio que incluyen sin costo o con costo transfer, desayuno, además de otros ofrecimientos que se harían de manera informal por un anfitrión. La información compilada fue la siguiente:

	Alias	Descripción	Ubicación/Zona	Imagen	Total	Extranjeros	Desde	Precio al momento de la consulta	Doble Registro	Respuesta (1:Si; 0:No)
1					0	0		\$ 45,00		1
2					-	-		\$ 60,00		0
3					0	0		\$ 20,00		1
4					-	-		\$ 125,00		0
5					3	3		\$ 25,00		1
6					-	-		\$ 77,00		0
7					4	4		\$ 12	\$ 10,00	1
8					-	-		\$ 100,00		0
10					30	12		\$ 40		1
11					3	3		\$ 30		1
12					-	-		\$ 25		0
13					0	0		\$ 45		1
14					20	18		\$ 36		0

15					-	-		\$ 90		0
16					0	0		\$ 80		1
17					8	4		\$ 22	\$ 35	1
18					-	-		\$ 42		0
19					-	-				0
20					-	-		\$ 80		0
21					2	1		\$ 30		1
22					-	-		\$ 35		0
23					-	-		\$ 22	\$ 40	0
24					-	-		\$ 40		0
25					-	-		\$ 288		0
26								\$ 35		0
27								\$ 30		0
28					-	-		\$ 25		0

29					1	0		\$ 20		1
30					24	22		\$ 35		1
31								\$ 25		0
32								\$ 180		0
33								\$ 92		0
34					2	2		\$ 45		1
35								\$ 186		0
36								\$ 120		0
37					0	0		\$ 35		1
38					2	2		\$ 70		1
39					0	0		\$ 25		1
40					-	-		\$ 40		0
41					-	-		\$ 40		0
42					10	7		\$ 20		1

43					12	12		\$ 59		1
44					-	-		\$ 50		0
45					-	-		\$ 45		0
46					-	-		\$ 200		0
47					-	-		\$ 50		0
48					-	-		\$ 34		0
49					0	0		\$ 45		1
50					-	-		\$ 45	\$ 76,00	0
51					-	-		\$ 138		0
52					-	-		\$ 20		0
Totales					121	90		\$ 57,84		19

Figura 6 Cuadro personal de registro de datos de AirBnB del investigador

Fuente: Autor

Notas sobre el cuadro:

- "Doble registro" significa que los usuarios tienen están registrados con dos propiedades distintas, de distinta descripción y precio. Pero esta es la forma en que se registraron a AirBnB, no necesariamente significa que en realidad tengan dos propiedades, en ocasiones son dos cuartos y en otros casos dicha información no es establecida por el usuario. De forma similar, hay usuarios que están registrados una sola vez pero poseen más de una cama, cuarto o propiedad.
- Los 52 sitios de alojamiento están enumerados tanto por usuario como por locación, por lo que si hay un usuario registrado en dos zonas distintas será presentado dos veces de forma separada.

Se determinó que hay 51 usuarios registrados en la zona de estudio, algunas con más de una cama, más de un cuarto y/o más de una propiedad. Hay cuatro usuarios con doble registro y a través de la localización se determina que de estos, solo dos poseen dos propiedades en la zona. Siendo 1 la ciudadela con la mayor cantidad de oferta y 3 la ciudadela con menor oferta del ranking, las 3 ciudadelas con mayor oferta son las siguientes:

1. Entre Ríos: con diez usuarios y once alojamientos registrados.
2. Las Riberas: con seis usuarios y siete alojamientos registrados
3. Ciudad Celeste: con cinco usuarios y seis alojamientos registrados.

Aunque la distribución con base en la nacionalidad no será posible ya que estos entes, ya sea porque esta no existía dado a un manejo informal o por decisión de la mayoría de los entrevistados. Sin embargo, se logró obtener información general adicional sobre el total de nacionales. Esta cantidad fue de 31 durante el período establecido.

Origen	Huéspedes	%
Nacionales	31	0,25619835
Extranjeros	90	0,74380165
Total	121	100%

Tabla 6 Análisis de los resultados de AirBnB

Fuente: Autor

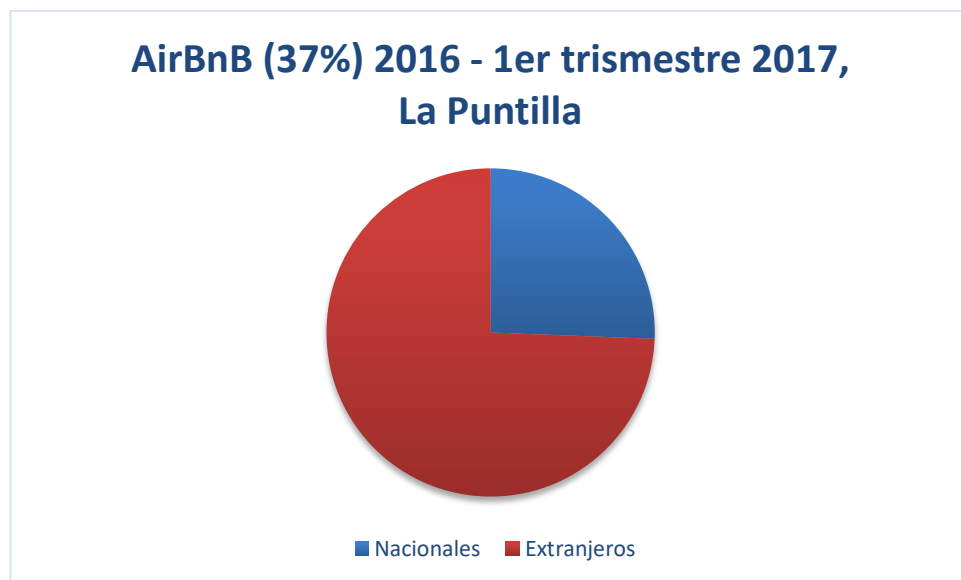


Figura 7 Porcentaje de turistas por nacionalidad con base en AirBnB

Fuente: Autor

La media del precio por noche de la oferta es de \$57, 84 la noche.

El porcentaje de entrevistas efectivas o respuesta fue del 36,53%.

Total de oferta no contemplada

El total de la oferta no contemplada en las categorías del Reglamento de Alojamiento, es decir la información compilada a través de AirBnB y las universidades, se distribuyó de la siguiente forma:

Oferta no contemplada en las categorías del Reglamento de Alojamiento					
Nacionales	%	Extranjeros	%	Total	%
31	0,13	216	0,87	247	100%

Tabla 7 Análisis de los resultados de la oferta no contemplada en el Reglamento de Alojamiento Turístico

Fuente: Autor

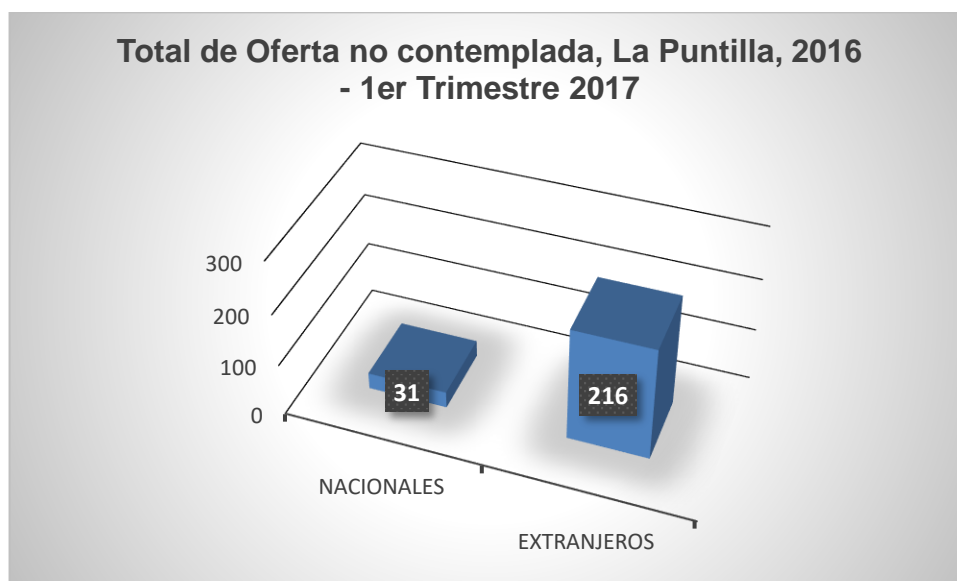


Figura 8 Porcentaje de turistas por nacionalidad con base en la Oferta no contemplada en el Reglamento de Alojamiento

Fuente: Autor

Distribución de la demanda con base en la oferta

La distribución de la demanda entre la oferta no contemplada en el Reglamento de Alojamiento y los alojamientos establecidos y regulados por la ley es la siguiente:

	Extranjeros	%
Alojamiento establecidos	1358	86%
Oferta no contemplada en las categorías del Reglamento	216	14%
	1574	100%

Tabla 8 Análisis de los resultados de la distribución de la demanda con base en la totalidad de la oferta

Fuente: Autor

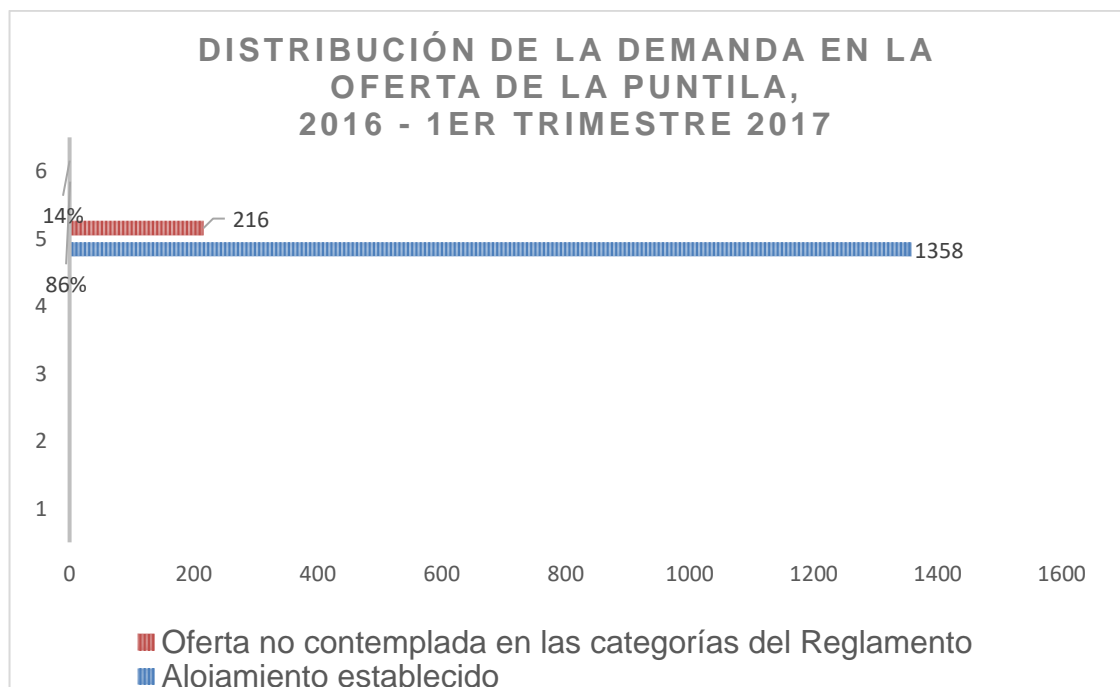


Figura 9 Distribución de la demanda con base en la totalidad de la oferta

Fuente: Autor

Aunque que la oferta formal recepta mucho más que la informal es importante recalcar que en cuanto al Marketplace AirBnB solo respondieron un 35% de los encuestados y que no hay razones para asumir que todos los que proveen alojamiento de alguna de las múltiples maneras en las que no entran en el Reglamento de Alojamiento usan este medio.

Distribución de la demanda con base en las fuentes de información

La distribución de la demanda con base en las fuentes de información es la siguiente:

Fuente de información		
Alojamiento establecido	1358	86,28%
AirBnB (37%)	90	5,72%
Universidades	126	8,00%
Total	1574	100,00%

Tabla 9 Análisis de los resultados de la distribución de la demanda las fuentes de información

Fuente: Autor

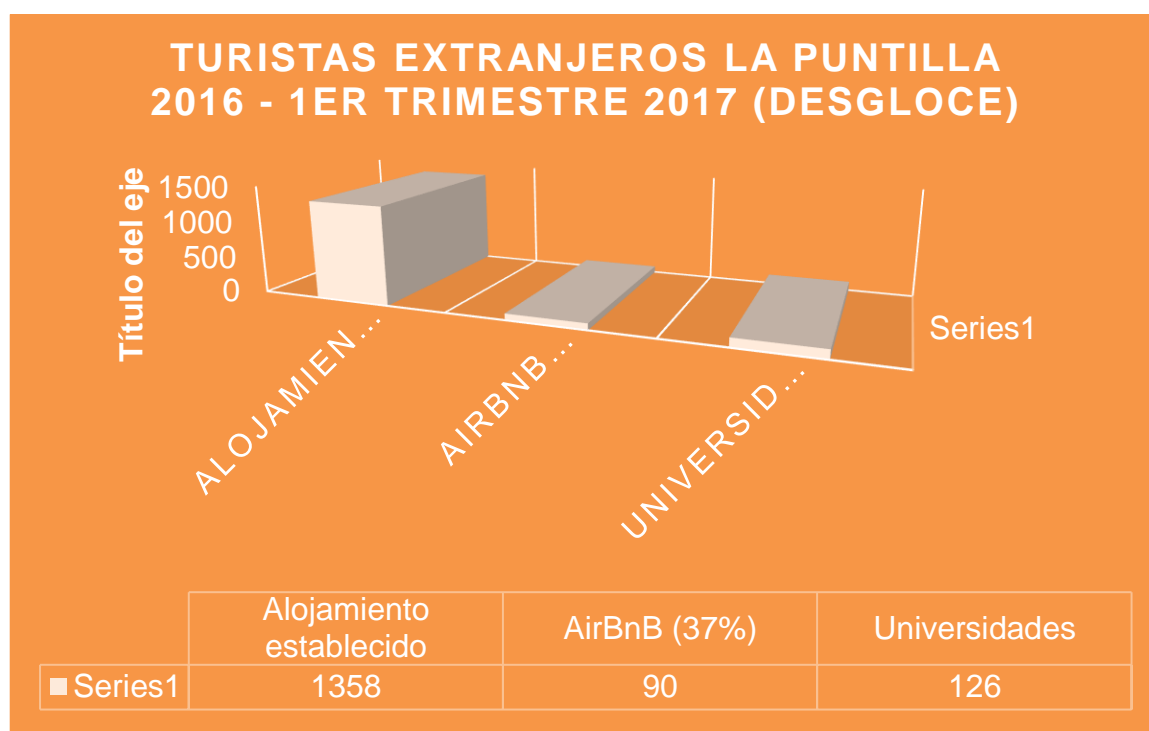


Figura 10 Distribución de la demanda con base en las fuentes de información

Fuente: Autor

Dado a que la totalidad de los entes participantes no ha accedido que se liberen las cifras de los huéspedes nacionales dicha información no será especificada, pero el estudio determinó que si se considera los establecimientos no regulados los turistas extranjeros representan más de la mitad del total de turistas alojados en la zona de La Puntilla y se estima diferencia es aún mayor considerando que esta cantidad es aún mayor dado a que de la oferta en 36,53%.

3. Conclusiones y recomendaciones

Conclusión del objetivo general

Con base en la investigación realizada se establece la cantidad de 1574 como valor referencial sobre la demanda turística extranjera en el sector La Puntilla, Samborondón, desde el año 2016 al primer trimestre del año 2017.

Conclusiones de los objetivos específicos

Analizando las bases teóricas con ayuda de una matriz (Anexo K) en la que se buscan los términos comunes utilizados para describir los componentes principales de un sistema turístico con base en: Leiper (1979), Boullón (1985) Gunn (1987), Inskeep (1991), Molina (1997), Mill y Morrison (1998), la Organización Mundial de Turismo (1998), Beni (1998), Hall (2001) y Moscardo (en Cooper, Fletcher, Fyall, Gilbert, & Wanhill, 2008); se concluyó que una perspectiva mayormente económica de mercado es la más común y además la adecuada para estudiar la demanda turística de un sector específico del Ecuador como un cantón o una parroquia, tal como es en el caso del estudio, más aún si se toman en cuenta los objetivos del país como son los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ONU), los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir y los objetivos del PLANDETUR.

A su vez, a través de un razonamiento analítico-sintético basado principalmente en dos perspectivas: la perspectiva de la OMT por su cualidad de representante del sector turístico y una perspectiva de mercado apoyada en los autores Gregory Mankiw (2002), Laura Fischer y Jorge Espejo (2004), Simón Andrade (2005) y Kotler y Keller (2012); se establecieron las siguientes definiciones:

- **Demanda turística:** El conjunto de turistas que, de forma individual o colectiva, se encuentran motivados por una serie de productos o servicios turísticos con el objetivo de cubrir sus deseos y necesidades y se encuentran en capacidad de acceder a (contratar con y pagar por) ellos.
- **Oferta Turística:** El conjunto de productos y/o servicios que, con el objetivo de cubrir los deseos y necesidades del turista, se encuentran en capacidad de acceder a (contratar con y vender a) la demanda turística.

Entre el año 2016 y el primer trimestre del actual 2017 se hospedaron 1574 turistas extranjeros en la zona de La Puntilla de los cuales 1358, el 86%, pernoctaron en los alojamientos legalmente establecidos y regulados, es decir en los hoteles, mientras que los 216 restantes, el 14%, en otro tipo de alojamientos.

En el Anexo N se ha proporcionado el contenido de un boletín modelo que comunica un resumen de los datos más importantes obtenidos por el presente estudio.

Recomendaciones

Ya que a nivel general se requiere mayor información pública, luego de consultar a los entes públicos apropiados se recomienda al sector público mayor indagación y comunicación de la misma. A su vez, se realiza la misma recomendación a los estudiantes universitarios y académicos del turismo ya que son ellos los llamados a la investigación.

Al sector privado, se recomienda colaborar conjuntamente entre ellos, con los entes públicos, universitarios y académicos ya que será el mismo sector privado el mayor beneficiado. La investigación ha demostrado que dicha colaboración es posible. De igual forma a los potenciales emprendedores y a los investigadores, a usar esta información como referencia.

4. Bibliografía

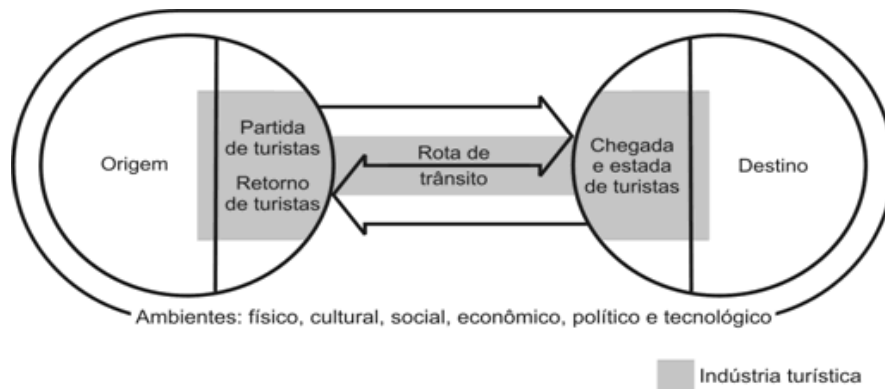
- Andrade, S. (2005). *Diccionario de Economía 3era edición*. .
- Baca, J. C. (2013). *Juan Carlos Baca Coaching Turístico*. Obtenido de <https://profebaca.wordpress.com/tag/fase-paradigma-sistema-de-turismo/>
- Beltrami, M. (2011). *Ocio Y Viajes en la Histori: Antigüedad Y Medioevo*.
- Beni, C. (1998). *Análisis estructural del turismo*.
- Boullón, R. (1985). *Planificación del espacio turístico*. .
- Cohen, E. (1979). *A phenomenology of Tourist Experiences*. .
- ColaboradorAnónimo. (3 de Mayo de 2017). Entrevista sobre la información pública en cuanto al mercado turístico. (F. Manzur, Entrevistador)
- Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D., & Wanhill, S. (2008). *Tourism: Principles and Practice*. .
- Coordinación General de Estadística e Investigación del Ministerio de Turismo. (2013).
- Coordinación General de Estadística e Investigación del Ministerio de Turismo. (2013).
- Dann, G. (1977). *Anomie, Ego-Enhancement, and Tourism*. .
- Dann, G., & Cohen, E. (1991). *Sociology and Tourism*.
- EmpleadoPúblicoAnónimo. (5 de Mayo de 2017). Entrevista sobre la información pública en cuanto al mercado turístico. (F. Manzur, Entrevistador)
- Financial Times . (s.f.). *Financial Times Lexicon*. Recuperado el 30 de Mayo de 2017, de <http://lexicon.ft.com/>
- Fischer, L., & Espejo, J. (2004). *Mercadotecnia*.
- Glucksmann, R. (1935). *Fremdenverkehrskunde*.
- Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Samborondón. (2012). Plan Cantonal de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2012-2022.
- Gobierno Nacional de la República del Ecuador. (2001). *Ley de Turismo*.
- Gobierno Nacional de la República del Ecuador. (2004). *Reglamento General a la Ley de Turismo*.
- Gobierno Nacional de la República del Ecuador. (s.f.). Plan Nacional para el Buen Vivir 2009 - 2013.
- González, J. A. (Junio de 2013). EL TURISMO COMO SISTEMA SIGNIFICATIVO. IDEAS PARA LA GESTIÓN. España.

- Gunn, C. (1987). Ponencia: El sistema turístico y oportunidades.
- Hall, C. M. (2001). *Tourism Planning: Policies, Processes and Relationships (2nd Edition)*.
- INEC. (s.f.). *Anuario de Entradas y Salidas Internacionales 2013*.
- INEC. (s.f.). *Anuario de Entradas y Salidas Internacionales 2014*.
- Inskip, E. (1991). *Tourism planning. An integrated and sustainable development approach*.
- Interior, M. d. (2017).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). . *Dirección de Marketing 14 edición*.
- Leiper, N. (1979). *The Framework of tourism: towards a definition of tourism, tourist and the tourist industry*. .
- Luey, A. (15 de Mayo de 2017). Entrevista sobre la información pública en cuanto al mercado turístico. (F. Manzur, Entrevistador)
- MacCanell, D. (1976). *The Tourist: A New Theory of Leisure Class*. .
- Mankiw, G. (2002). *Principios de Economía*. .
- Mayo, E., & Jarvis, L. (1981). *The Psychology of Leisure Travel*. .
- Mill, R. C., & Morrison, A. (1998). *The tourism system: an introductory text*. EEUU: Prentice-Hall International.
- Ministerio de Turismo. (Marzo de 2015). Reglamento de Alojamiento Turístico . Quito.
- Ministerio de Turismo. (5 de Enero de 2017). Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/el-turismo-dinamizo-en-285-5-millones-de-dolares-la-economia-el-2016/>
- Ministerio de Turismo. (6 de Enero de 2017). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/el-turismo-dinamizo-en-285-5-millones-de-dolares-la-economia-el-2016/>
- Ministerio de Turismo. (s.f.). PlandeTur2020.
- Ministerio del Interior. (2017).
- Molina, S. (1986). *Conceptualización del turismo*. México: Limusa.
- Muñoz Giiemes, A. (2002). *Propuesta teorico-metodologica para el estudio del turismo en Quintana Roo*.
- Organización Mundial de Turismo. (1998). *Introducción al Turismo*.

- Organización Mundial de Turismo. (17 de Enero de 2017). Obtenido de <http://www2.unwto.org/es/press-release/2017-01-17/el-turismo-internacional-mantiene-un-crecimiento-sostenido-pese-las-dificul>
- Organización Mundial del Turismo. (2007). *Entender el turismo*. Obtenido de <http://media.unwto.org/>
- Organización Mundial del Turismo. (Julio de 2016). *Organización Mundial del Turismo OMT*. Obtenido de <http://www2.unwto.org/es/content/por-que-el-turismo>
- Organización Mundial del Turismo. (17 de Enero de 2017). *Organización Mundial del Turismo OMT*. Obtenido de <http://www2.unwto.org/es/press-release/2017-01-17/el-turismo-internacional-mantiene-un-crecimiento-sostenido-pese-las-dificul>
- Organización Mundial del Turismo. (s.f.). *Organización Mundial del Turismo OMT*. Obtenido de <http://www2.unwto.org/es/tourism4development2017>
- Petrocchi, M. (2001). *Gestión de Polos Turísticos*.
- Quijano, C. R. (s.f.). *Diagnostico de Sostenibilidad Turistica Local desde la perspectiva de los sistemas complejos*. Obtenido de <https://image.slidesharecdn.com/presentacin-stcl2-1216318066315219-9/95/diagnstico-de-sostenibilidad-turstica-local-desde-la-perspectiva-de-los-sistemas-complejos-5-728.jpg?cb=1216267471>
- Ricaurte, C. (2008). Diagnóstico de Sensibilidad Turística Local desde la Perspectiva de los Sistemas Complejos.
- Sancho, A. (1998). *Introducción al Turismo*.
- Santos, G. E. (2005). *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322007000100005
- Valdermoro, J. G. (2016). *Diseño y ejecuciones de acciones comerciales en alojamientos*. España: Ediciones Nobel S.A.
- World Travel & Tourism Council. (2016). *World Travel I& Tourism Council*. Recuperado el 2017, de <https://www.wttc.org/media-centre/press-releases/press-releases/2016/el-sector-del-viaje-y-el-turismo-genero-7-2-millones-de-empleos-nuevos-en-2015/>

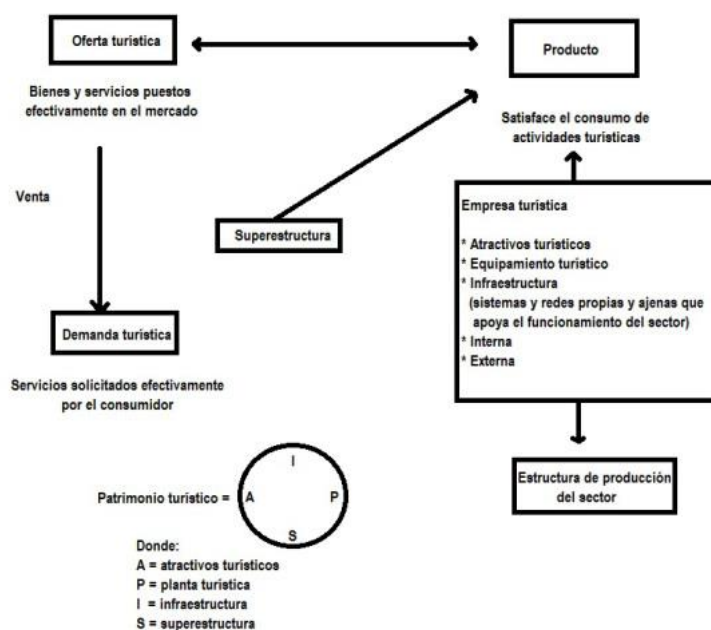
5. Anexos

Anexo A. Sistema Turístico de Leiper.



Fuente: Sistema Turístico de Leiper (Oliveira Santos, 2005)

Anexo B. Sistema Turístico de Boullón



Fuente: Sistema Turístico de Boullón (en J.C. Baca, 2013)

Anexo B. Sistema Turístico de Molina



Fuente: MOLINA, Sergio: Conceptualización del Turismo, México, Limusa, 2000.

Fuente: Sistema Turístico de Sergio Molina (En Carla Ricaurte, 2008)

Anexo D. Sistema Turístico de Gunn

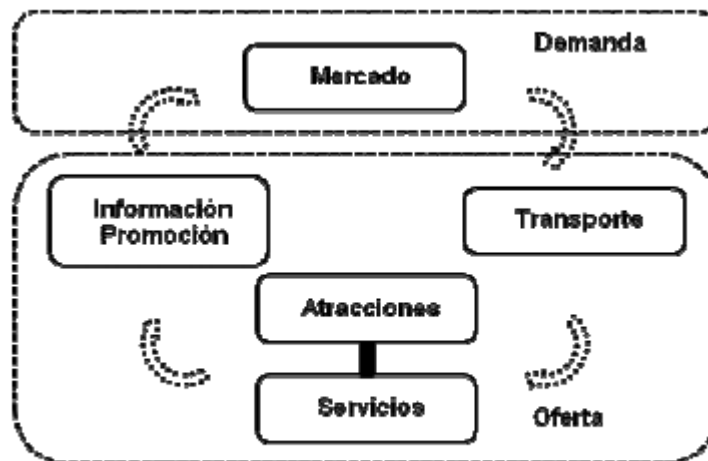


Gráfico 3: Modelo funcional de sistema turístico (Fuente: Gunn, 1987)

Fuente: Sistema Turístico de Gunn (En J. A. Martínez, 2013)

Anexo E. Sistema Turístico de Mill y Morrison

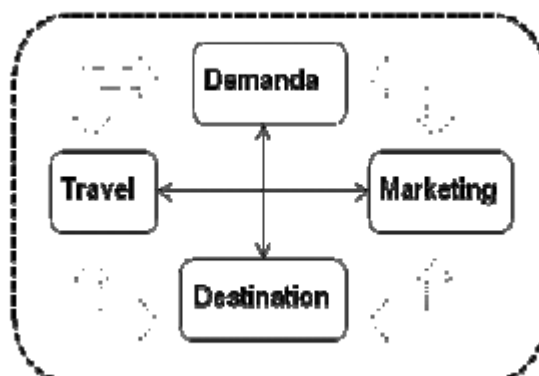
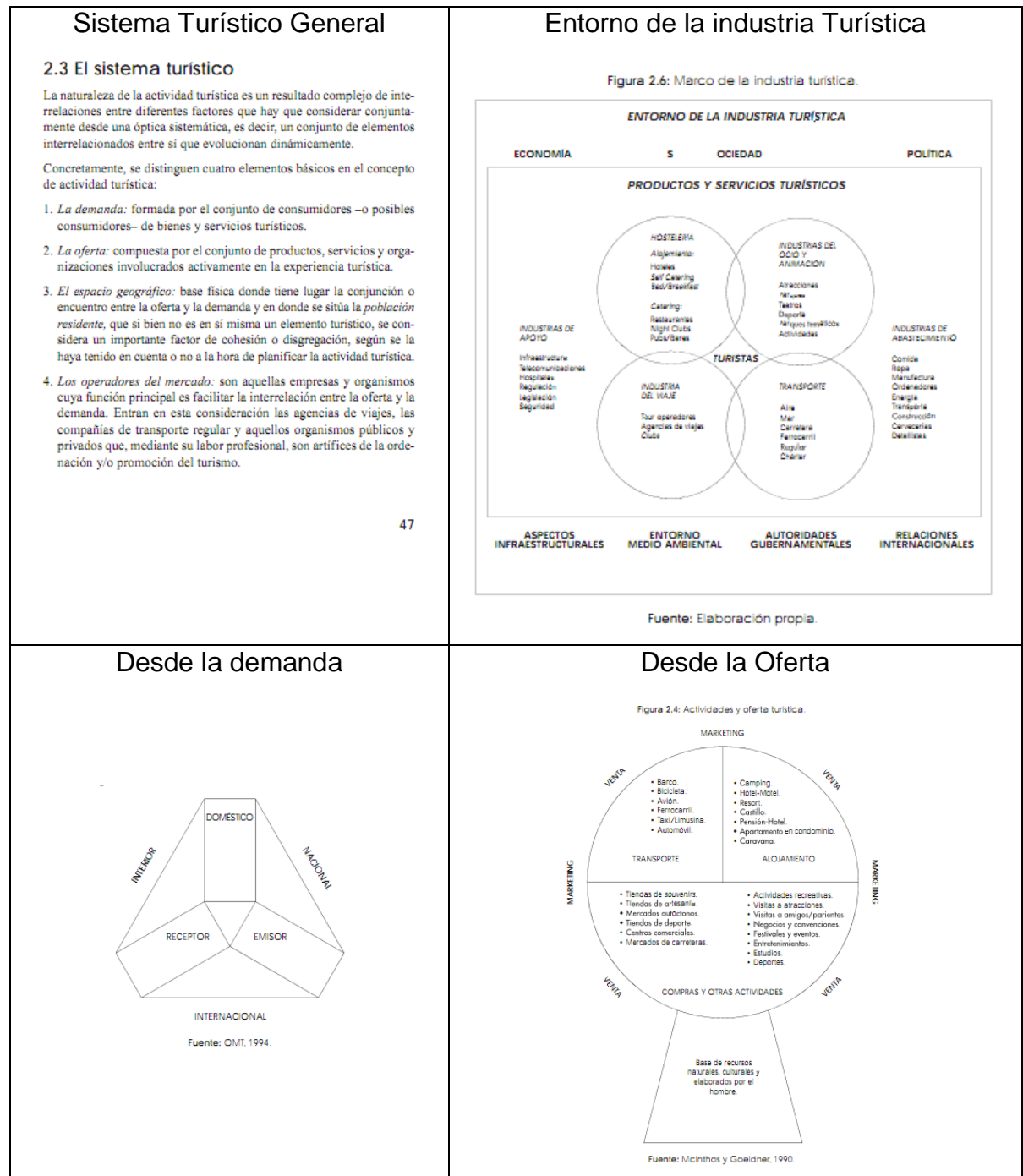


Gráfico 2: Modelo económico de sistema turístico (Fuente: Mill y Morrison, 1998)

Fuente: Sistema Turístico de Mill y Morrison (En J. A. Martínez, 2013)

Anexo F. Sistema Turístico de la Organización Mundial de Turismo



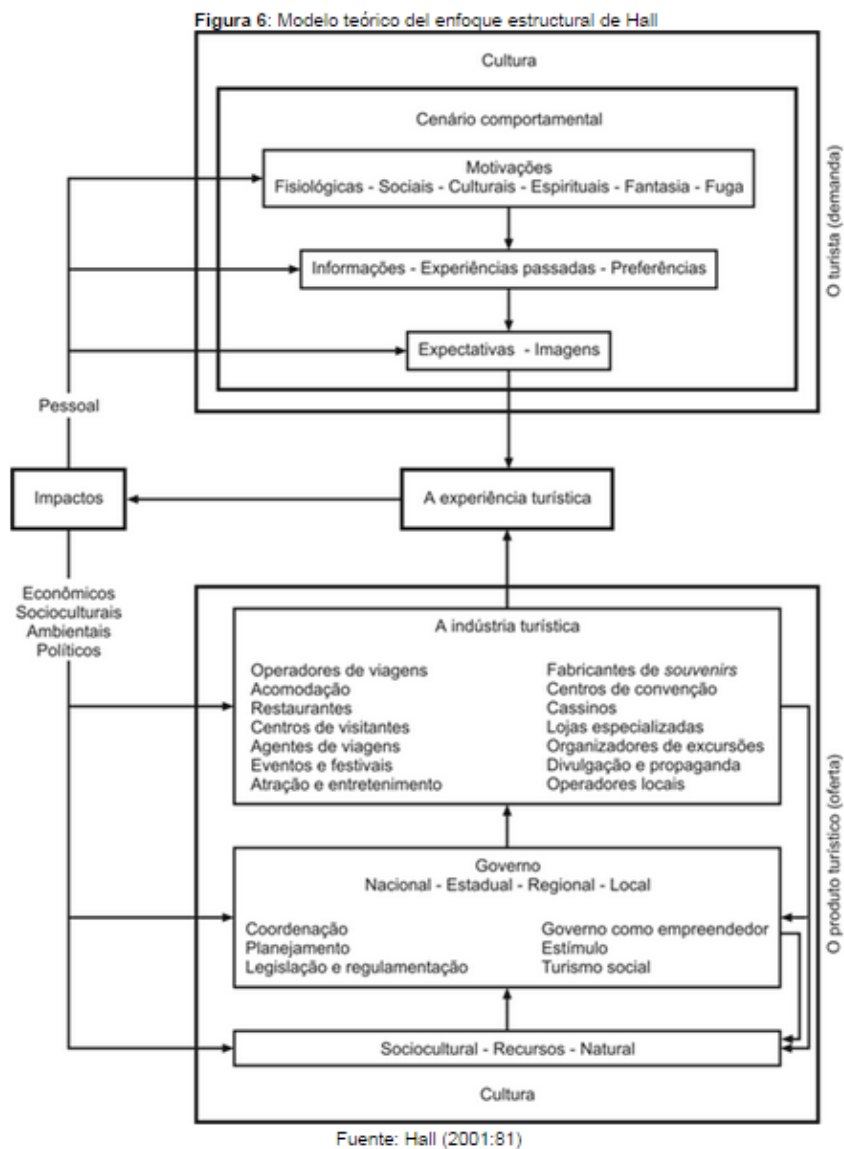
Fuente: Sistema turístico de la Organización Mundial del Turismo (en A. Sancho, 1998)

Anexo G. Sistema Turístico de Inskeep



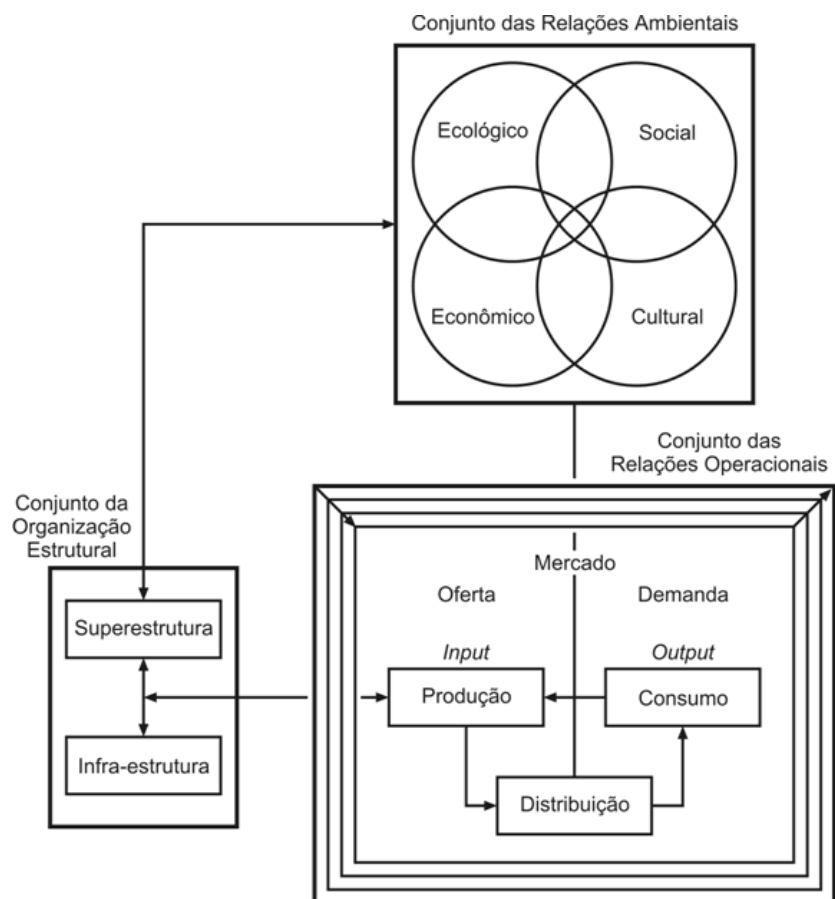
Fuente: Sistema Turístico de Inskeep (en M. Petrocchi, 2001)

Anexo H. Sistema Turístico de Hall



Fuente: Sistema Turístico de Hall (en Oliveira Santos, 2005)

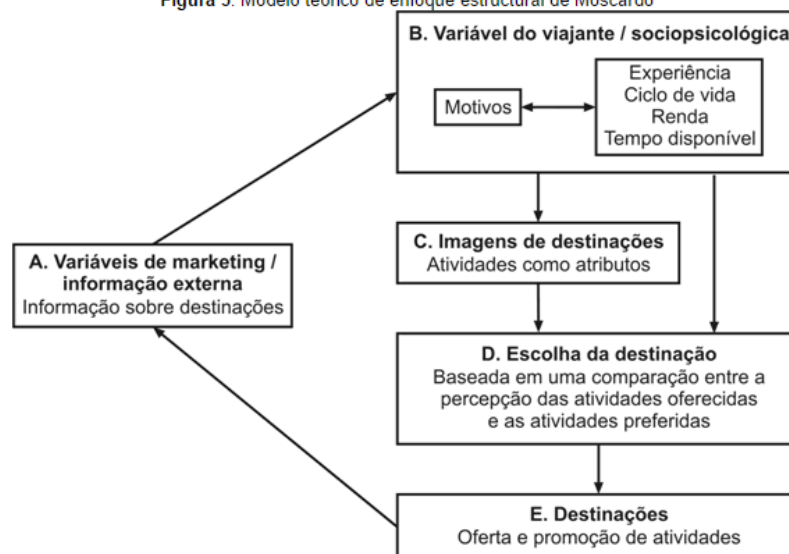
Anexo I. Sistema Turístico de Beni



Fuente: Sistema Turístico de Beni (en Oliveira Santos, 2005)

Anexo J. Sistema Turístico de Moscardo

Figura 5: Modelo teórico de enfoque estructural de Moscardo



Fuente: Moscardo (enCooper et al. 2001:90)

Fuente: Sistema Turístico de Moscardo (en Oliveira Santos, 2005)

Anexo K. Matriz de búsqueda de términos comunes dentro de los componentes de los sistemas turísticos de diversos autores

Diagrama de un sistema turístico									

Los 5 **términos comunes** más utilizados por los 10 de autores para describir los componentes principales de un sistema turístico, que además toman un papel protagónico en sus sistemas, son los siguientes:

- Demanda Turística (7)
- Oferta turística (5)
- Superestructura (3)
- Atracciones (3)
- Marketing (3)

Fuente: Autor

Anexo L. Ficha Agencia

Agencias
Sky Travel Ecuador Dirección: Avenue Primera, Samborondón 092301 Teléfono: (04) 601-8808
Nactur, Agencia de viajes Dirección: Avenida 1era, Mz Z1, solar 2, Entre Ríos Teléfono: (04) 283-6682
LoBakan Tours Dirección: Av. Samborondón, Samborondón 092301 Teléfono: (04) 602-6297
Cetitur Dirección: Samborondón 092301/ Teléfono: (04) 232-5299
Contiviajes Dirección: Samborondón 092301/ Teléfono: (04) 259-3380
Galapagos Islands Cruises Dirección: Cdla. Biblos, Calle 7ma, Septima, Samborondón Teléfono: 099 351 6575
Emela Tour Hallo Travel Agency Dirección: Plaza Lagos, Samborondón Teléfono: (04) 510-3611
AirBnB Página web: www.airbnb.com/ec/s/Samborondon--Ecuador Teléfono: Contactos/Alojamientos en Pag. Web

Fuente: Autor

Anexo M. Carta y encuesta a usuarios u oferta de AirBnB

Estimada/o _____,

Disculpe la molestia, no estoy buscando alojamiento. Soy un estudiante de turismo y estoy intentando compilar información de toda la oferta de alojamiento en la parroquia La Puntilla para mi tesis por lo que quería pedirle su colaboración.

En el caso de AirBnB la información va presentada de forma general y anónima. Estoy realizando 2 preguntas:

- 1) ¿Cuántas personas se alojaron con Ud. en el año 2016 y el primer trimestre del año 2017?
- 2) ¿Aproximadamente cuántos de ellos eran extranjeros?

Si me pudiese ayudar con información le agradecería infinitamente.

Atentamente,

Farid

Fuente: Autor

ANEXO N. Boletín modelo



BOLETÍN TRIMESTRAL DE INFORMACIÓN TURÍSTICA



NO. 01

Enero – Marzo 2017



Fotografía por: Universidad Ecotec

El Observatorio Turístico de Samborondón de la Universidad Ecotec realizó su primera entrega de cifras en las que comunicó que 1574 turistas extranjeros se habían alojado en la parroquia urbana La Puntilla desde el año 2016 hasta el primer trimestre del presente 2017. El estudio realizado con la colaboración de entes públicos y privados determinó que durante dicho período los hoteles habían albergado a 1358 huéspedes internacionales, representando un 86% del total de los turistas extranjeros, mientras que el 14% restante había pernoctado en otros tipos de alojamiento. De estos 216 huéspedes, aproximadamente 126 habrían ingresado por motivos universitarios y hallado residencia en casas y apartamentos de la zona con la ayuda de los mismos centros educativos, en su mayoría participando en programas de intercambios por períodos de cuatro meses; los otros 90 turistas habrían hallado alojamiento mediante el marketplace AirBnB.

Además se logró estimar que el principal huésped de los hoteles es el turista nacional; no obstante en el marketplace AirBnB ocurre todo lo contrario. Aunque no se obtuvo la participación del total de la oferta de este marketplace en la zona, las propiedades estudiadas, cuya representación era del 36,53%, mostró que el 74% de sus huéspedes son extranjeros.

Se adelantó que de los 1574 de cuales se obtuvo registro durante ese período representan menos de la mitad de los turistas alojados en la zona, dando a entender que a nivel general el turismo nacional sigue siendo la principal fuente de ingresos pero que dicha información iba a ser analizada a profundidad durante la siguiente entrega.

RESUMEN DE RESULTADOS

Distribución de los turistas extranjeros en base a las fuentes de información

Fuente de información		
Hoteles	1358	86,28%
AirBnB (37%)	90	5,72%
Universidades	126	8,00%
Total	1574	100,00%

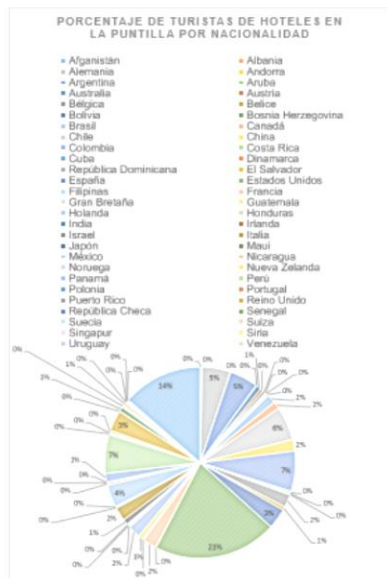


Distribución de los turistas extranjeros en base a los hoteles

De los hoteles legalmente constituidos de la zona Estados Unidos es el país de origen identificado que aporta la mayor cantidad de turistas representado un 20,96% del total con 285 huéspedes; en segundo lugar está Colombia que representa un 6,81% con 93 huéspedes y en tercero Perú, con el 6,54% y 89 huéspedes.

Países/Nacionalidad	Total	%
Algeria	4	0.3051%
Albania	1	0.0436%
Alemania	65	4.7743%
Andorra	1	0.0872%
Argentina	65	4.7744%
Aruba	2	0.1308%
Australia	12	0.8747%
Austria	7	0.4999%
Bélgica	7	0.4954%
Belice	1	0.0436%
Bolivia	4	0.2814%
Bosnia Herzegovina	4	0.2945%
Brasil	21	1.5376%
Canadá	37	1.2640%
Chile	76	5.7135%
China	26	1.9258%
Colombia	93	6.8119%
Costa Rica	5	0.3487%
Cuba	2	0.1308%
Dinamarca	2	0.1308%
República Dominicana	30	2.1993%
El Salvador	8	0.5666%
España	47	3.4724%
Estados Unidos	285	20.9624%
Filipinas	1	0.0872%
Francia	31	2.3130%
Gran Bretaña	3	0.2179%
Guatemala	11	0.8282%
Holanda	29	2.1416%
Honduras	3	0.2179%
India	2	0.1308%

Irlanda	4	0.2615%
Israel	13	0.9589%
Italia	31	2.2665%
Japón	2	0.1308%
Mau	2	0.1743%
México	52	3.8144%
Nicaragua	6	0.4252%
Noruega	1	0.0736%
Nueva Zelanda	1	0.0436%
Panamá	20	1.4820%
Perú	89	6.5468%
Polonia	2	0.1743%
Portugal	3	0.2179%
Puerto Rico	5	0.3516%
Reino Unido	47	3.4483%
República Checa	1	0.0872%
Senegal	11	0.8010%
Suecia	5	0.3381%
Suiza	8	0.5996%
Singapur	2	0.1472%
Siria	1	0.0436%
Uruguay	1	0.0872%
Venezuela	4	0.3051%
Desconocido	185	13.6192%
TOTAL	1358	100%



Distribución de los turistas extranjeros en base a las Universidades

126 turistas extranjeros motivados por razones estudiantiles, profesionales y relacionadas a programas universitarios se hospedaron en La Puntilla. La mayoría fueron estudiantes provenientes de programas de intercambios. De estos turistas, la mayoría provinieron de Estados Unidos representando un 43.65% del total con 55 huéspedes; en segundo lugar está Canadá siendo un 15.08% del total con 19 huéspedes y en tercero México, con el 10.32% y 13 huéspedes. El resto de turistas, conformado casi en su totalidad por estudiantes, se distribuyeron por nacionalidad de la siguiente forma:

Países/Nacionalidad	Total	%
Australia	2	1.59%
Canadá	19	15.08%
China	1	0.79%
Corea del Sur	3	2.38%
Dominicana	2	1.59%
Francia	7	5.56%
México	13	10.32%
Países Bajos	1	0.79%
Estados Unidos	55	43.65%
Otros	23	18.25%
TOTAL	126	100%



Distribución de los turistas extranjeros en base a Airbnb

Durante el periodo 2016 – 1er trimestre del 2017, 90 turistas extranjeros se alojaron en los diversos alojamientos de La Puntilla ofrecidos mediante Airbnb. Se determinó que hay 51 usuarios registrados en la zona de estudio, algunas con más de una cama, más de un cuarto y/o más de una propiedad.

Siendo 1 la ciudadela con la mayor cantidad de oferta y 3 la ciudadela con menor oferta del ranking, las 3 ciudadelas con mayor oferta son las siguientes:

1. Entre Ríos: con diez usuarios y once alojamientos registrados.
2. Las Riberas: con seis usuarios y siete alojamientos registrados.
3. Ciudad Celeste: con cinco usuarios y seis alojamientos registrados.

La media del precio por noche de la oferta es de \$57,84 la noche.

AirBnB		
Origen	Huespedes	%
Nacionales	31	0,25619835
Extranjeros	90	0,74380165
Total	121	100%



*El porcentaje de entrevistas efectivas o respuesta fue del 36,53%.

Fuente: Autor