



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ  
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

**DIRECCIÓN DE CARRERA: INGENIERÍA EN TURISMO**

**INFORME DE TRABAJO DE TITULACIÓN  
PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO  
EN TURISMO**

**MODALIDAD:**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

**EVALUACIÓN DEL IMPACTO DEL USO DE AIRBNB EN LOS  
ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS DE LA PROVINCIA DE MANABÍ**

**AUTORAS:**

**JOSELIN LICETH MUÑOZ SACON  
MARTHA LUCIA VERA BERMELO**

**TUTOR:**

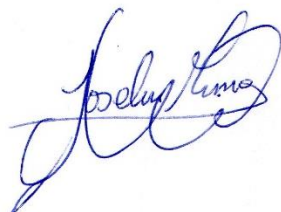
**LIC. WASHINGTON FERNANDO VELOZ CAMEJO, MG**

**CALCETA, NOVIEMBRE DEL 2021**

## DERECHOS DE AUTORÍA

**Joselin Liceth Muñoz Sacón** con cedula de ciudadanía 1724280100 y **Martha Lucia Vera Bermello con** cedula de ciudadanía 1311260077, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedo los derechos de propiedad intelectual a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.



---

**JOSELIN L. MUÑOZ SACON**



---

**MARTHA L. VERA BERMELO**

## CERTIFICACIÓN DE TUTOR

**Lic. Washington Fernando Veloz Camejo, Mg.** Certifica haber tutelado el proyecto **EVALUACIÓN DEL IMPACTO DEL USO DE AIRBNB EN LOS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS DE LA PROVINCIA DE MANABÍ**, que ha sido desarrollada por **Joselin Liceth Muñoz Sacón Y Martha Lucia Vera Bermello**, previo a la obtención del título de Ingenieras en Turismo, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN ESPECIAL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

---

**LIC. WASHINGTON VELOZ, MG.**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL**

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de titulación **EVALUACIÓN DEL IMPACTO DEL USO DE AIRBNB EN LOS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS DE LA PROVINCIA DE MANABÍ**, que ha sido propuesto, desarrollado por **Joselin Liceth Muñoz Sacón Y Martha Lucia Vera Bermello**, previo a la obtención del título de Ingenieras en Turismo, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

ING. CONSUELO MEJIA R. Mg.

**MIEMBRO**

Ph. D. MARÍA GARZÓN F. Mg.

**MIEMBRO**

ING. YAMIL DOUMET CH. Mg.

**PRESIDENTE**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a Dios por darnos las fuerzas necesarias para seguir en pie frente a esta lucha constante, por bendecirnos para llegar hasta donde hemos llegado, porque se ha hecho realidad este sueño anhelado.

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que nos dio la oportunidad de una educación superior de calidad, a nuestro tutor de tesis Mg. Washington Veloz por ser nuestro guía, por su interés y predisposición para ayudarnos. A nuestros padres, por su comprensión y su apoyo incondicional en toda la trayectoria estudiantil.

**JOSELIN LICETH MUÑOZ S.**

**MARTHA LUCIA VERA B.**

## **DEDICATORIA**

A mis padres Bexy Sacón y Ramón Muñoz, pilares fundamentales en mi vida por haberme brindado su apoyo incondicional en todo momento, guiándome y educándome para poder emprender este largo caminar que hoy culmino con éxito. A mis tías(os), a mis primas, que estuvieron conmigo extendiéndome su mano cuando lo necesitaba. A mi esposo Alcívar Walter por estar brindándome su apoyo en buenos y malos momentos. A mi amiga y compañera de tesis quien ha sido constante y me ha soportado en todo momento, quien ha estado ahí para escucharme y apoyarme, a nuestro tutor de tesis ya que sin la guía y el conocimiento de él no hubiese sido posible lograr nuestra meta. A todos y cada una de las personas que apoyaron de alguna u otra manera les dedico el esfuerzo y trabajo hecho con mucho cariño.

**JOSELIN LICETH MUÑOZ SACÓN**

Dedico este trabajo a mis padres, Pabla Bermello y Luis Vera quienes día a día impulsaron a que culminara mis estudios, siendo el soporte necesario para poder atravesar las diferentes barreras a lo largo de la carrera. A Juan Chica quien estuvo siempre presente brindando su apoyo incondicional. A mis hermanos y todas aquellas personas que me apoyaron para lograr mi meta. Y por último a mi compañera de tesis, quien con el paso del tiempo se convirtió en una amiga que siempre estuvo en el momento oportuno y así lograr nuestra meta en común. ¡Con Amor!!

**MARTHA LUCIA VERA BERMELO**

## CONTENIDO GENERAL

DERECHOS DE AUTORÍA.....	ii
CERTIFICACIÓN DE TUTOR .....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
CONTENIDO GENERAL.....	vii
CONTENIDO DE CUADROS .....	x
CONTENIDO DE GRÁFICOS.....	xi
CONTENIDO DE FÓRMULAS .....	xi
RESUMEN.....	xii
PALABRAS CLAVE .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
KEYWORDS .....	xiii
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES .....	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	5
1.2.1. TEÓRICA .....	5
1.2.2. METODOLÓGICA.....	5
1.2.3. PRÁCTICA.....	6
1.2.4. LEGAL.....	6
1.2.5. SOCIOECONÓMICO .....	7
1.3. OBJETIVOS .....	8
1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....	8
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	8
1.3.3. IDEA A DEFENDER.....	8
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	9
2.1. IMPORTANCIA DEL TURISMO EN EL ECUADOR .....	9
2.2. MERCADO TURÍSTICO EN ECUADOR.....	11
2.3. ALOJAMIENTO TURÍSTICO EN ECUADOR .....	14
2.4. NUEVAS TENDENCIAS DEL SECTOR HOTELERO Y ALOJAMIENTO .....	17

2.5.	IMPACTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DEL ALOJAMIENTO ALTERNATIVO	18
2.6.	IMPACTO DE LAS TICS EN EL SECTOR HOTELERO	20
2.7.	AIRBNB EN ECUADOR	21
3.1.	ANTECEDENTES METODOLÓGICOS	23
	LEYENDA	26
	ANÁLISIS:	27
3.2.	PROCESO METODOLÓGICO	28
3.3.	DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA PROPUESTA	29
	FASE I. DIAGNÓSTICO DE LOS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS FORMALES DE LA PROVINCIA DE MANABÍ	29
	FASE II. VALOR DEL USO DE LA PLATAFORMA AIRBNB	30
	FASE III. ANÁLISIS DE IMPACTOS PARA LA ELABORACIÓN DE ESTRATÉGIAS PARA LOS ALOJAMIENTOS FORMALES	31
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN		32
4.1.	DIAGNÓSTICO DE LOS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS FORMALES DE LA PROVINCIA DE MANABÍ	32
	4.1.2. INVESTIGACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS FORMALES DE ALOJAMIENTO DE MANABÍ	33
	4.1.3. EVALUACIÓN DE IMPACTOS GENERADOS A LOS ALOJAMIENTOS FORMALES	36
	4.1.4. ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO VS LAS AFECTACIONES OCASIONADAS POR LOS ALOJAMIENTOS DE AIRBNB	43
	4.1.5. REALIZACIÓN DE LA MATRIZ FODA	46
4.2.	VALORAR EL USO DE LA PLATAFORMA AIRBNB	49
	4.2.1. GENERALIDADES DEL REGLAMENTO QUE REGULARÁ LOS ALOJAMIENTOS EN INMUEBLES PARA USO TURÍSTICO	49
	4.2.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE AIRBNB	50
	4.2.3. ESTUDIO DE LOS ANFITRIONES QUE INTERVIENEN EN LOS ALOJAMIENTOS DE AIRBNB	53
	4.2.4. RECONOCIMIENTO DE LA PERSPECTIVA QUE TIENEN LOS HUÉSPEDES DE LOS ALOJAMIENTOS DE LA PLATAFORMA AIRBNB Y SU VALORACIÓN	57
4.3.	ANÁLISIS DE IMPACTOS PARA LA ELABORACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA LOS ALOJAMIENTOS FORMALES	60
	4.3.1. DISEÑO DE ESTRATEGIAS	60
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		64



5.1. CONCLUSIONES.....	64
5.2. RECOMENDACIONES.....	66
BIBLIOGRAFÍA.....	67
.....	79
ANEXOS.....	79
ANEXO 1.....	80
ÁRBOL DEL PROBLEMA .....	80
ANEXO 2.....	81
MATRIZ DE ALOJAMIENTO DE AIRBNB.....	81
ANEXO 3.....	90
ENTREVISTA PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN SOBRE EL IMPACTO QUE LES HA GENERADO AIRBNB A LOS ANFITRIONES .....	90
ANEXO 4: .....	91
ENCUESTA PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN QUE AYUDE A SABER EL IMPACTO QUE LOS ALOJAMIENTOS DE AIRBNB LES HAN OCASIONADOS A LOS HOTELEROS DE LA PROVINCIA.....	91
ANEXO 5: .....	93
ENCUESTA DIRIGIDA AL DR. GUILBERTO BLANCO, ADMINISTRADOR DEL HOTEL HIGUERÓN DE LA ESPAM MFL.....	93

## CONTENIDO DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> ¿Cómo se enteró de Airbnb? .....	54
<b>Tabla 2:</b> Motivación para ingresar a la plataforma .....	54
<b>Tabla 3:</b> Nacionalidad de la demanda .....	55
<b>Tabla 4:</b> Promedio de turistas .....	55
<b>Tabla 5:</b> Conocimiento sobre requisitos .....	56
<b>Tabla 6:</b> Rentabilidad.....	56
<b>Tabla 7:</b> Evaluación según comentarios .....	58
<b>Tabla 8:</b> Evaluación por estrellas .....	59
<b>Tabla 9:</b> Ciudad de los establecimientos.....	36
<b>Tabla 10:</b> Alojamientos .....	37
<b>Tabla 11:</b> Tipo de alojamiento .....	38
<b>Tabla 12:</b> Cerca existe alojamientos de Airbnb.....	39
<b>Tabla 13:</b> Afectación por los alojamientos de Airbnb .....	39
<b>Tabla 14:</b> Afectación económica.....	40
<b>Tabla 15:</b> Nivel de ocupación en disminución.....	40
<b>Tabla 16:</b> Lo preparado que están los establecimientos .....	41
<b>Tabla 17:</b> Estrategias .....	42
<b>Tabla 18:</b> Acciones que debería realizar el MINTUR.....	42
<b>Tabla 19:</b> Relación de ubicación y afectación.....	43
<b>Tabla 20:</b> Prueba de chi-cuadrado en relación a la tabla 19.....	44
<b>Tabla 21:</b> Relación de tipo de alojamiento y afectación .....	45
<b>Tabla 22:</b> Chi-cuadrado en relación de la tabla 21 .....	45
<b>Tabla 23:</b> Relación de categoría y afectación .....	46
<b>Tabla 24:</b> Chi-cuadrado en relación a la tabla 23.....	46

## CONTENIDO DE CUADROS

<b>Cuadro 1:</b> Antecedentes metodológicos referenciales.....	23
<b>Cuadro 2:</b> Leyendas de criterios.....	26
<b>Cuadro 3:</b> Matriz de integración de criterios.....	27
<b>Cuadro 4:</b> Proceso metodológico .....	28
<b>Cuadro 5:</b> Total de alojamientos formales en Manabí .....	34
<b>Cuadro 6:</b> Alojamientos formales en Manabí, según su categoría .....	35
<b>Cuadro 7:</b> Ubicación de los alojamientos formales en Manabí .....	35
<b>Cuadro 8:</b> Ubicación de los alojamientos de Airbnb en Manabí .....	51
<b>Cuadro 9:</b> Tipos de alojamientos pertenecientes a la plataforma Airbnb .....	52
<b>Cuadro 10:</b> Rango de precios .....	52
<b>Cuadro 11:</b> Lista de entrevistados .....	53
<b>Cuadro 12:</b> Matriz Foda .....	47
<b>Cuadro 13:</b> Valoración de ponderación .....	47
<b>Cuadro 14:</b> Ponderación de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas .....	48
<b>Cuadro 15:</b> Estrategias .....	60

## **CONTENIDO DE GRÁFICOS**

<b>Gráfico 1:</b> Hilo conductor.....	9
<b>Gráfico 2:</b> Llegada de turistas a Ecuador.....	12
<b>Gráfico 3:</b> Medios de transporte utilizados para llegar a Ecuador .....	13
<b>Gráfico 4:</b> Establecimientos turísticos .....	13
<b>Gráfico 5:</b> Clasificación del alojamiento turístico.....	15
<b>Gráfico 6:</b> Total de alojamientos en Ecuador .....	16
<b>Gráfico 7:</b> Obligaciones del dueño del establecimiento .....	33
<b>Gráfico 8:</b> Requisitos de los anfitriones .....	50

## **CONTENIDO DE FÓRMULAS**

<b>1 Formula</b> .....	30
------------------------	----

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación se enfoca en evaluar el impacto que Airbnb ocasiona a los alojamientos formales de la provincia de Manabí, el trabajo investigativo fue mixto, con un enfoque descriptivo. Para lograr su ejecución se llevaron a cabo 3 fases, la cual inició con un diagnóstico, en este se realizó un estudio sobre la forma en que brindan sus servicios los establecimientos de alojamiento formal, cómo están estructurados y si tienen una afectación negativa por la aparición de la aplicación Airbnb. Todo esto se lo realizó a través de la revisión de documentos oficiales y encuestas dirigidas a los hoteleros de la provincia, como resultado se obtuvo que existen 366 establecimientos, de los cuales el 50% se encuentra afectado por la renta de hospedaje en la plataforma. La segunda fase corresponde a la valoración de Airbnb, ésta se efectuó con la ayuda de entrevistas y búsquedas bibliográficas, que tuvo el fin de conocer la percepción de anfitriones, experiencia de los huéspedes y el manejo que ellos tienen en dicho modelo de negocio, como tal se determinó que en Manabí hay un total de 277 inmuebles que laboran de manera informal, alojando en su mayoría turistas extranjeros. Finalmente, la tercera fase estuvo basada en el diseño de cuatro propuestas estratégicas dirigidas a los alojamientos formales, las cuales están acompañadas de matrices en donde se describen las diferentes propuestas de mejoras basadas en la innovación, la tecnología y la calidad de servicios que ofertan.

## **PALABRAS CLAVE**

Evaluación, impacto de Airbnb, alojamientos formales, alojamientos informales

## **ABSTRACT**

This research work focuses on evaluating the impact that Airbnb causes to formal accommodations in Manabí province, the research work was mixed, with a descriptive approach. To achieve its execution, 3 phases were carried out, which began with a diagnosis, in which a study was carried out on the way formal accommodation establishments provide their services, how they are structured and if they are negatively affected by the appearance from the Airbnb app. All this was done through the review of official documents and surveys addressed to hoteliers in the province, as a result it was obtained that there are 366 establishments, of which 50% are affected by the rental of accommodation on the platform. The second phase corresponds to the Airbnb assessment, this was carried out with the help of interviews and bibliographic searches, which had the purpose of knowing the perception of the hosts, the experience of the guests and the management that they have in said business model, where it was determined that in Manabí there are a total of 277 properties that work informally, hosting mostly foreign tourists. Finally, the third phase was based on the design of four strategic proposals aimed at formal accommodation, which are accompanied by matrices that describe the different proposals for improvements based on innovation, technology and the quality of services they offer.

## **KEYWORDS**

Assessment, Airbnb impact, formal accommodations, informal accommodations

# CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

## 1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El turismo ha tenido un crecimiento significativo convirtiéndose en una actividad económica que contribuye con el desarrollo local, este se ve reflejado en la llegada de los turistas internacionales, en el año 2018 creció un 6% llegando a los 1.400 millones de visitas y se espera las llegadas del presente año aumenten en un 3% a 4%, (Organización Mundial de Turismo, [OMT], 2019). Ante su evidente crecimiento e importancia para el progreso económico es necesario obtener información sobre los acontecimientos que ocurren en el entorno del sector turístico, esto facilita a las empresas determinar las actuales tendencias del mercado en vista de que los turistas hoy en día han cambiado la forma de organizar, reservar y vivir sus viajes.

Crestan (2017) señala; “Los cambios tienen mucho que ver con la implementación de las nuevas tecnologías donde se destaca la plataforma Airbnb empresa perteneciente a la economía colaborativa líder en el sector de alojamiento” (p.1). Varios estudios mencionan que este tipo de hospedajes ha tomado ventaja de los alojamientos de categoría media en cuestión de ganancias, muchas personas quieren experimentar vivencias modernas y rentando habitaciones por este medio lo consiguen rápido con un menor precio. De acuerdo a González y Valencia (2016) “también da la opción a las personas no jurídicas de ofertar de una forma rápida y sencilla” (p.4). O sea, todo tipo de persona puede rentar su bien inmueble sin la necesidad de pagar un rubro por el servicio que están prestando o tenerlo inscrito con las reglamentaciones de cada estado. Díaz, Gutiérrez y García (2014) señalan que esta plataforma. “Maneja un sistema inteligente de mensajería, permite al huésped comunicarse y realizar el pago correspondiente” (p.3). Se aplica de esta manera a causa que este modelo de negocio es manejado por vía online, lo que hace tentador para el turista, este no necesita trasladarse al lugar del destino para encontrar algo acorde a sus gustos, sino que desde antes de su viaje ya tienen reservado su zona de descanso.

Pero a pesar de que la plataforma virtual le brinda facilidades al turista para realizar un viaje, presenta ciertos inconvenientes para el sector hotelero, Zervas, Proserpio y Byers (como se citó en González et al. 2016) citan que. “Por él no cumplir con la misma reglamentación de los alojamientos tradicionales estos no pagan impuesto por ofertar hospedaje de manera informal” (p.23). Es entonces que por cada 10% de aumento del negocio de plazas hoteleras en Airbnb se reduce en un 0.4% el tradicional (Luqi, 2017).

Según investigaciones el 0,20% representa la tasa de desempleo en cada hotel tradicional, al mismo tiempo ocasionando que en los últimos años reduzcan los ingresos y tasas de ocupación en la industria hotelera, según el año 2018 en un 9% para lo cual Diego Utreras Hidalgo, director ejecutivo de la Asociación Hotelera del Ecuador (AHOTEC), coincidió que una de las causas de este decremento es el crecimiento de la oferta informal (Félix, 2018). Y es tanto la creciente tendencia de consumo que ha logrado llegar a países en vías de desarrollo, Ecuador es uno de ellos, posicionándose en ciudades como Quito, Guayaquil y Cuenca.

Como el país está cruzando por una fuerte crisis económica, la población busca ingresos que les ayude a cubrir sus necesidades, de acuerdo con Revelo (2019) “El negocio de Airbnb llama la atención, porque las personas buscan otro medio de subsistencia y ven una oportunidad en prestar sus alojamientos, sin pensar que podría reemplazar la dinámica tradicional” (p.12). Por esta razón algunos hoteleros se sienten afectados, piden que se les realice un control con el fin de mantener una competencia en las que ambas partes gocen de los mismos derechos y obligaciones, considerando que existe la probabilidad de turistas insatisfechos debido a que los propietarios afiliados no siempre cuentan con la capacitación necesaria para dar un servicio de calidad.

Además, alegan que la plataforma debe ser regulada, ya que están teniendo pérdidas que llegan hasta un 30%, por lo que les conviene que el Ministerio del Turismo le dé vigencia al Reglamento de Alojamiento en Inmuebles para Uso Turístico, así cumplirán con obligaciones y se evitará la competencia desleal, por otra parte quienes conforman la comunidad de Airbnb solicitan una regulación

moderna en donde exista igualdad de oportunidad y se les reconozca la posibilidad de pertenecer a la industria (El telégrafo, 2019). Otro aspecto que se toma en cuenta es la desigualdad social que se ha generado mediante el alquiler en Airbnb, ya que el costo de un bien inmueble para uso permanente ha subido y en ocasiones a muchas familias les resulta impagable (Revelo, 2019).

Manabí, también es protagonista del alojamiento alternativo pues existe la renta mediante Airbnb, entre dichos lugares encontramos; Ayampe, Bahía de Caráquez, Canoa, Chone, Crucita, Pedernales, Jama, San Vicente, Manta, Portoviejo y otros (Airbnb, 2020). En esta plataforma "uno de los factores que más influye es la inseguridad, es por esta razón que muchas personas desconfían de las páginas web y no están dispuestos a realizar transacciones en línea, pues tienen miedo de ser estafados" (Caicedo, 2017, p.47). Esto sucede porque no existe una base legal que respalde al cliente, solo cuentan con las directrices establecidas por su compañía, estas corresponden a normas de privacidad, criterios de confianza del anfitrión y normas de confianza para el huésped (Airbnb, 2019).

Pero así como muchas personas no se sienten confiadas en utilizar este medio de reservación, Consumer Reports (como se citó en Santucci, Bauer, Tomelin, Lisboa, 2018) revelan que "el 70% de quienes lo hacen, lo eligen para ahorrar dinero" (p.7). Esto resulta ser una desventaja para el alojamiento tradicional, especialmente a los de categoría baja y media porque se han visto en la necesidad de disminuir sus precios para lograr obtener clientes, los establecimientos hoteleros de categoría mayor no presentan inconvenientes por motivo que ellos se mantienen con una demanda fidelizada. (Navarrete, 2020).

Por otro lado, es transcendental destacar que esta modalidad en la provincia cogió fuerza luego del terremoto ocurrido el 16 de abril del año 2016, en él varios destinos se vieron afectados económicamente y en la infraestructura de sus alojamientos, es ahí que varias personas percibieron una oportunidad de ofrecer este servicio en hogares y cubrir la demanda que no podían ciertos lugares como lo es la parroquia Canoa, (Intriago y Solórzano, 2017). En consecuencia esta investigación se centra en el impacto que se está forjando por este modelo de negocio, asimismo es



significativo mencionar que tanto las organizaciones encargadas de regular el turismo, ni investigadores profesionales han realizado análisis que confirmen datos oficiales sobre los aspectos positivos o negativos que se están generando en dicha provincia, al mismo tiempo de no existir evaluaciones para saber si al turista se le brinda un servicio de calidad o si se encuentra realmente satisfecho.

Por ende, surge la siguiente interrogante: ¿De qué manera la evaluación del uso de Airbnb permitirá conocer el impacto que tiene en los alojamientos turísticos de la provincia de Manabí?

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

Esta investigación presenta razones teóricas, metodológicas, prácticas, socioeconómicas y legales que aprueban el desarrollo de la misma, dado que ha sido diseñada para la respectiva evaluación de los impactos causados por el uso de Airbnb en la provincia de Manabí, en la que los hoteles tradicionales presentan algunas inconformidades por el desmesurado crecimientos de hospedajes informales; en función a lo mencionado anteriormente a continuación se justifica:

### **1.2.1. TEÓRICA**

El proceso teórico de esta investigación toma como referencia la investigación de Icaza, E. & Pacheco, K. (2016) donde indican que “El turismo colaborativo es una tendencia mundial que se ha venido desarrollando con el tiempo, por lo que compartir gastos e incluso un espacio físico durante un viaje, forma parte de las necesidades y expectativas de los viajeros actuales” (p.27). Es por esto que la renta mediante esta plataforma ha incursionado en diferentes países del mundo. Salazar, V. & Torres, W. (2018) aluden que este modelo de negocio “ha tenido un impacto en el sector turístico hotelero pues poco a poco han ido perdiendo mercado por las condiciones en las que opera este sector informal” (p.8). De tal manera que este trabajo investigativo se justifica en las bases conceptuales bibliográficas de los efectos causados por Airbnb a los alojamientos tradicionales, del mismo modo que servirá de respaldo para futuras investigaciones similares, que estén interesadas en establecer estrategias que ayuden al sector hotelero a mantenerse en competencia frente a la renta de hospedajes mediante plataformas digitales.

### **1.2.2. METODOLÓGICA**

La investigación tuvo como referente y modelo de estudio varias metodologías. Entre ellas tenemos la de los autores Ávila y Pesantez (2017) con su tema “Impactos causados por las plataformas peer to peer sobre el turismo de la ciudad de Cuenca. Casos Airbnb y TripAdvisor”. Por otro lado, está el estudio de Icaza y Pacheco

(2016) con su investigación titulada “Análisis del turismo colaborativo y su posible implicación como competencia desleal en servicios de alojamiento en la ciudad de Guayaquil. Caso Airbnb”. Por ende, las actividades, métodos, técnicas y herramientas que se usaron en estos dos estudios, encaminaron la construcción del desarrollo metodológico del presente trabajo, éste fue acompañado de varias actividades con el fin de conocer si en la provincia de Manabí los alojamientos formales están teniendo afectaciones por la plataforma, además se realiza una propuesta estratégica que dé solución a los efectos encontrados. Así mismo, es importante indicar que esta investigación servirá como guía para los diferentes establecimientos hoteleros que estén interesados en mejorar sus servicios y mantenerse en competencia.

### **1.2.3. PRÁCTICA**

La evaluación de los impactos por el uso de Airbnb en los alojamientos formales de la provincia de Manabí surge por la necesidad de brindar información sobre la situación actual que viven los hoteleros por la presencia de alojamientos informales en el área de estudio antes mencionada porque la información existente es deficiente. Dicha información que se proporcionara con esta investigación servirá para la búsqueda de estrategias con el objetivo de hacerle frente a la plataforma además de hacer hincapié el trabajo en el marco legal y hacer que la competencia sea bajo las mismas condiciones sumado a esto permitirá determinar cuáles son las razones que motivan al turista a hacer uso de ella y su nivel de satisfacción con el servicio brindado.

### **1.2.4. LEGAL**

La presente investigación está amparada y se justifica en el Código Orgánico Tributario en el que se estipula, que se debe registrar cualquier actividad que involucre el intercambio de dinero por la prestación de bienes y servicios poniendo dentro de esto a la prestación de servicios de alojamiento, según el Reglamento de Alojamiento turístico en el (Art. 4) es obligatorio contar con el registro de turismo y

la licencia única anual de funcionamiento, a la vez sujetarse a las disposiciones contenidas en el presente reglamento y demás normativas vigentes y el incumplimiento a estas obligaciones dará lugar a la aplicación de las sanciones establecidas en la Ley. Sin embargo, existen empresas digitales como Airbnb que están siendo líder en la venta de hospedajes, ese crecimiento se debe a que es una alternativa innovadora frente a las empresas ya constituidas, surgen gracias a los avances tecnológicos por tal razón no se encuentran reguladas y ahí es que surge la inconformidad de los hoteleros, es por esto que mientras no se establezcan leyes que los regulen, se deben desarrollar investigaciones que brinden estrategias para minimizar los efectos negativos causados por esta plataforma. Lo que conlleva a que nuestra investigación tome importancia, en virtud de que en la provincia de Manabí no existe un estudio que certifique que los alojamientos turísticos no se ven afectados por este nuevo modelo de negocio, lo mismo que puede contribuir a sugerencias que ayuden a equilibrar la situación de desventaja, si en tal caso hubiera.

### **1.2.5. SOCIOECONÓMICO**

En el aspecto socioeconómico esta investigación será de gran ayuda, permitirá tener una mirada integral sobre las afecciones económicas y sociales producidas por el crecimiento desmedido de los hospedajes informales en la provincia de Manabí, al igual de analizar cuan rentable le resulta a los anfitriones ofrecer sus inmuebles por medio de Airbnb, al mismo tiempo que aportará información relevante con la creación de estrategias dirigidas a las empresas de alojamiento formal, las cuales contribuirán a la mejora de la situación que están atravesando los hospedajes tradicionales por la disminución de la tasa de ocupación debido a la aparición de la renta de hospedajes en dicha plataforma, que ambas partes puedan gozar de una competencia leal, generando empleos y permitiéndose mantener una rentabilidad económica.

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

- Evaluar el uso de Airbnb para conocer el impacto generado en los alojamientos turísticos de la provincia de Manabí

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar un diagnóstico de los alojamientos turísticos formales de la provincia de Manabí para la determinación del impacto ocasionado por la plataforma Airbnb.
- Valorar el uso de la plataforma Airbnb para el reconocimiento de la experiencia que tienen sus anfitriones y huéspedes.
- Analizar los impactos del uso de Airbnb que contribuyan a la elaboración de estrategias para los alojamientos formales.

#### **1.3.3. IDEA A DEFENDER**

Si se realiza la evaluación al uso de AIRBNB, entonces será posible conocer el impacto que está ocasionando en los alojamientos turísticos de la provincia de Manabí.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

Las bases de las investigaciones están encaminadas a todo tipo de búsqueda científica, que pueda ser útil y más aún que serán de gran ayuda para las futuras indagaciones, este apartado trata asuntos teóricos, que están inmersos en la investigación a realizarse, para la obtención de resultados en la evaluación del impacto del uso de Airbnb en la provincia de Manabí, a continuación, en el gráfico 1, se muestra el hilo conductor de los epígrafes a estudiar.



**Gráfico 1:** Hilo conductor  
**Fuente:** Los autores

### 2.1. IMPORTANCIA DEL TURISMO EN EL ECUADOR

El turismo es un conjunto de actividades que ofrece bienes y servicios, este representa para diferentes países un beneficio económico, en él, las personas se desplazan a lugares fuera de su zona de confort, (Ugena, 2017), en consecuencia, la actividad turística surge del viaje que realiza un individuo para salir de su entorno habitual, estos recorridos lo utilizan para conocer culturas, descansar y vivir nuevas experiencias. Meethan (como se citó en Fernández, Vázquez, y Palafox 2017)

considera “al turismo como un sistema que abarca diversos procesos de interacción en los que se encuentran involucrados un amplio espectro de agentes: población local, potenciales turistas, trabajadores foráneos, micro, medianas y macro empresas, etc” (p.5). Como tal, intervienen algunos elementos que ayudan a la dinamización del sector, por este motivo los gestores además de fomentar el desarrollo de los destinos, están fomentando el incremento de empleo que a su vez tiene como efecto el acrecentamiento de la economía, esto va desde los operadores, las zonas de esparcimiento hasta el turista.

Santiago, Romero y Álvarez (2017) indican que “Ecuador posee importantes potencialidades (diversidad natural, atractivos, riqueza cultural, étnica, entre otros)” (p.3). Efectivamente, el país posee riquezas naturales y culturales que dan paso al desplazamiento de turistas tanto nacionales como extranjeros, es por eso que esta acción es considerada uno de los entes que dinamiza la economía y que genera empleo. Cabe destacar que, posee 4 territorios considerados “los 4 mundos”, en los que se goza de diferentes ambientes, numerosos recursos, variada gastronomía y costumbres ancestrales, esto obtiene como resultado que esta actividad crezca en sus variadas modalidades, de acuerdo con el MINTUR crece en el 14,2%, posesionándolo en el segundo puesto en cuestión de crecimiento en Latinoamérica (Rosillo, 2017).

En consecuencia, el turismo representa el 2% de la contribución directa al PIB, en el año 2018 la llegada de personas de otros estados llego a la cantidad de 2'427.600 visitantes, en cuanto al ingreso de divisas por turismo receptor fue de 1.878,6 millones. Con respecto a la planta turística podemos mencionar que en alojamiento existe 81.434 habitaciones disponibles, posteriormente en este mismo año se generó más de 480.000 empleos directos y 112.000 indirectos, (Ministerio de Turismo [MINTUR], 2018). El comportamiento turístico en el año 2019 durante el primer trimestre, refleja que las ciudades más visitadas son Quito, Guayaquil y Cuenca, seguido de Galápagos con la provincia de Manabí y en cuanto a los extranjeros provienen de Estados Unidos, Colombia, Chile, Argentina y México (Despegar.com, 2019).

En el 2020 se esperaba seguir creciendo en el sector turístico, pero con la aparición de la crisis sanitaria por el COVID-19 toda la actividad se detuvo, por ende, las ventas que en un 2019 representaban la cantidad de \$5.165,8 disminuyeron en un 51,6%, teniendo como un total de pérdidas \$ 2.310,6 (Ministerio de Turismo [MINTUR], 2020). En vista del quebranto económico ocasionado por la pandemia en este año (2021), es muy decisivo lograr la reactivación de todas las actividades económicas pertenecientes al turismo, por lo que es recomendable adaptar los negocios a nuevas tendencias para hacerle frente a la realidad que se está viviendo.

## **2.2. MERCADO TURÍSTICO EN ECUADOR**

El mercado se desenvuelve entrando en contacto la oferta y la demanda. Este presenta características particulares que lo hacen diferente a los mercados de otros sectores, por motivo que no se intercambian solo productos, sino servicios con una naturaleza de intangibilidad (Juárez y Cebrián, 2016), en consecuencia, el carácter intangible que este representa se vuelve más difícil y a la vez con un mayor riesgo la implementación de servicios en consideración a que el turista cada vez se vuelve más exigente al momento de escoger donde va a pernoctar.

Por lo tanto, la oferta debe adaptarse a las necesidades de los turistas, lo que lleva a analizar los factores que motivan las decisiones de consumo, esta debe potenciar aquellos atractivos que mejor concuerden con las motivaciones turísticas (Carballo, Fraiz, Araújo y Rivo, 2016). Esto indica que juega un papel muy importante, en ella se desenvuelven las empresas encargadas de desarrollar y ofrecer productos los cuales si están bien diseñados podrían satisfacer todas las expectativas de la demanda. Kozac y Rimmington, 2000; Danaher y Arweiler, 1996; Galloway et al., 2008 (como se citó en Ayaviri, Quispe, y Sánchez, 2017) definen como “el conjunto de turistas motivados por una serie de servicios con el objetivo de cubrir sus necesidades” (p.3). Por eso para el cumplimiento o satisfacción del turista es indispensable estar al tanto de los perfiles, gustos y preferencias.

En Ecuador gracias a un estudio de competitividad se pudo comprobar que su fortaleza en el mercado turístico internacional radica en su acervo natural y en los



valores culturales de sus habitantes, conjuntamente se pudo determinar que el turismo de masas evidencia grandes problemas como la degradación del ambiente y la pérdida de calidad en la experiencia, de modo que se está apostando por un turismo sostenible, (Plan Estratégico De Desarrollo De Turismo Sostenible Para Ecuador [PLANDETUR 2020], 2007). Demostrando cada vez más, que pretende atraer segmentos aprovechando su riqueza pues se encuentra dividido en cuatro regiones cada una con características diferentes, destacándose la Región Insular que se caracteriza por poseer flora y fauna endémica.

La mejora del desarrollo se evidencia con el aumento de la llegada de turistas anuales, mismo que no se vio afectado a pesar de que en el año 2016 por factores externos como el terremoto del 16 de abril dejó gran parte de la infraestructura colapsada, ver gráfico 2.

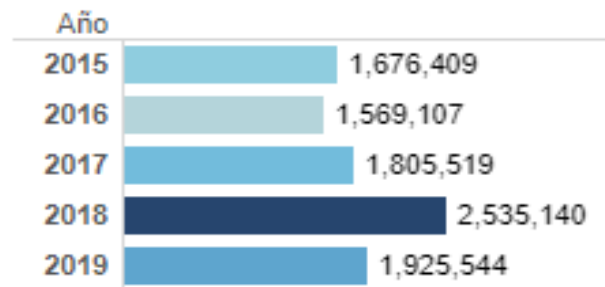


Gráfico 2: Llegada de turistas a Ecuador

**Fuente:** Anuarios de entradas y salidas internacionales al Ecuador, 2000 al 2018-INEC.Movimientos migratorios provisionales 2019-Ministerio de Gobierno. Ministerio de Turismo del Ecuador.

Llegada de turistas a Ecuador

El Ecuador ha ido mejorando la conectividad con la ayuda de la realización de convenios con líneas aéreas, permitiendo la llegada de turistas de otras nacionalidades en relación con las ya existentes y según Ministerio de Turismo (MINTUR, 2018), “La llegada de nuevas rutas ratifica la confianza que tienen en el destino Ecuador, que ahora se sustenta con la política nacional de Cielos Abiertos” (p. 2), ver gráfico 3.

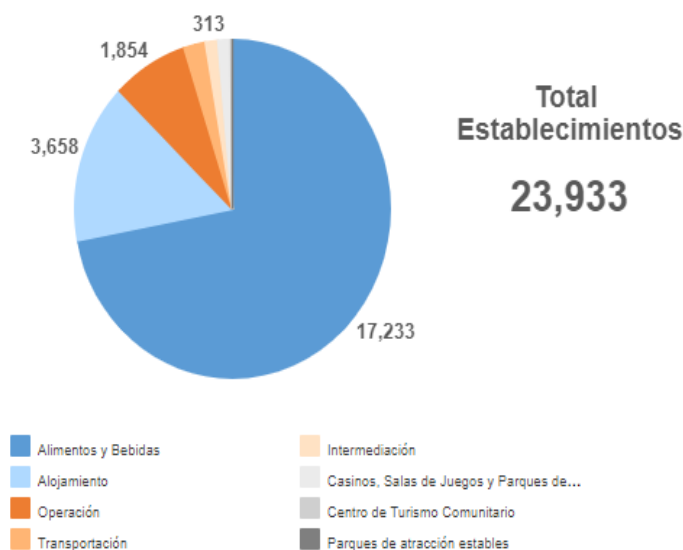
Gráfico 3: Medios de transporte utilizados para llegar a Ecuador

<b>Aérea</b>	<b>59.81%</b>	<b>5,688,585</b>
<b>Terrestre</b>	<b>37.33%</b>	<b>3,550,682</b>
<b>Marítima</b>	2.69%	255,677
<b>Fluvial</b>	0.18%	16,775

**Fuente:** Anuarios de entradas y salidas internacionales al Ecuador, 2000 al 2018-INEC.Movimientos migratorios provisionales 2019-Ministerio de Gobierno. Ministerio de Turismo del Ecuador.

Sumado a esto se encuentran los establecimientos registrados en el Ministerio de Turismo del Ecuador de los cuales hay un total de 23,933 tal y como se muestra en el gráfico 4, siendo alimentos y bebidas los establecimientos con mayor número de registro con un número de plazas de 766,964, seguido de alojamiento con 170,411 plazas (Ministerio de Turismo [MINTUR], 2018).

Gráfico 4: Establecimientos turísticos



**Fuente:** Ministerio de Turismo-2018

A pesar de que el 2020 se preveía como un año de crecimiento para la actividad turística con la aparición del COVID-19 todo ese panorama alentador se ha desvanecido, un ejemplo claro es lo sucedido en el periodo de enero a octubre, el alojamiento presentó una disminución del 57,6% (222,5 millones de dólares), alimentos y bebidas el 40,8% (789,2 millones de dólares), operadores e

intermediación un 70,0% (464,0 millones de dólares), transporte 56,0% (835,0 millones de dólares), (Ministerio de Turismo [MINTUR], 2020). Se puede decir que las complicaciones presentadas en el 2020, requieren de grandes estrategias para lograr una reactivación efectiva. Félix y García (2020) por su lado mencionan que “uno de los factores que preocupa es el problema del desempleo en el sector, por varios meses de ocupación cero en los alojamientos” (p3). A vista de estas problemáticas el Ministerio de turismo ha tomado cartas en el asunto con la creación de agendas destinadas a lograr la reactivación económica del Ecuador, por otro lado, pretenden seguir los lineamientos sugeridos por la Organización Mundial de Turismo, tomar en cuenta a países de la región como lo son Colombia y Perú, en la misma línea EE. UU. y Canadá, e impulsar el turismo nacional interno para poder mantener los puestos de trabajo, (Ministerio de Turismo [MINTUR], 2020).

### **2.3. ALOJAMIENTO TURÍSTICO EN ECUADOR**

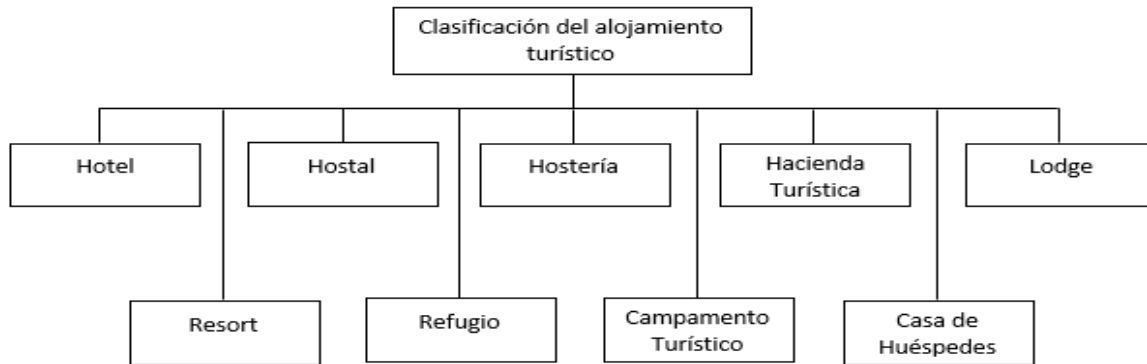
El alojamiento turístico es el establecimiento que se encarga de brindar estancia de hospedaje dirigido a un público en general, tienen diferentes clasificaciones, a medida que el tiempo ha transcurrido se han generado diversas modalidades, Sánchez, Martínez y Banda (2018) aluden que “este es el principal componente de la oferta, dado que concentra la mayor parte del gasto, en muchas ocasiones permite la recuperación física y funcional de grandes inmuebles de valor histórico-artístico” (p.5). Es por ello que a nivel nacional e internacional existe gran cantidad de infraestructuras para hospedarse, ofrecen sus servicios en diferentes tipologías, que van desde una empresa hotelera hasta una casa de huésped, además estos establecimientos generan grandes recursos económicos.

Por otra parte, Barquero (2017) afirma que este servicio “utiliza gran cantidad de recursos en su actividad, por tanto, es un elemento clave para el desarrollo sostenible y su uso responsable” (p.6). Como tal, es crucial saber que los hospedajes así mismo como generan ingresos económicos, son un punto clave para transmitir al turista un servicio sostenible, por tal razón que desde algunos años atrás,

los hoteleros han cambiado el diseño de sus infraestructuras, ellos ahora se basan en los pilares fundamentales de la sostenibilidad.

También, se resalta que existen varias clasificaciones de acuerdo con el Reglamento De Alojamiento Turístico (2016), y son los que se muestran en el gráfico 5.

Gráfico 5: Clasificación del alojamiento turístico.



Fuente: Reglamento De Alojamiento Turístico -2016

Ecuador brinda turismo en sus variadas regiones, posee alojamientos de diferentes clasificaciones y diversas categorías, Vélez, (cómo se citó en Loor, 2016) hace referencia que “La hotelería surge desde el tiempo Incaico, cuando los mensajeros conocidos como los Chasquis tenían que trasladarse hacia otras regiones caminando por senderos para elaborar la correspondiente entrega de cada mensaje”, (p.27). Por ese motivo emerge la necesidad de edificar alojamientos completos para qué la persona que no esté en su ciudad habitual tenga como descansar, alimentarse y pasar una grata estadía. Por ende, el país posee gran cantidad de establecimientos hoteleros, los cuales están debidamente registrados en el MINTUR y los han distribuido de la siguiente manera, ver gráfico 6.

Gráfico 6: Total de alojamientos en Ecuador

<b>Alojamiento</b>	
<b>Registros</b>	3,658
<b>Habitaciones</b>	74,173
<b>Camas</b>	139,841
<b>Plaza Camas</b>	170,411

Fuente: Ministerio de Turismo-2018

Otro aspecto que se puede añadir es que en los últimos años se ha dado un incremento en el sector hotelero, el movimiento turístico ha aumentado, con ello los gastos que genera el turista, a mayores viajes por motivos de ocio, mayor incremento en el ámbito económico, y como se ha dado esta situación existe la posibilidad que varias cadenas internacionales inviertan en el país, estos apuestan que el territorio si tiene la posibilidad de mejorar sus productos (Jiménez, 2016).

Pero pese a que ha avanzado y tiene grandes posibilidades, cuenta con delimitadas gestiones por parte de quienes laboran en este sector, Medina (como se citó en Cedeño, 2018) señala que “En la actualidad por el uso limitado de modelos de gestión en la hotelería a nivel nacional, no se ha logrado generar una actividad regular” (p.14). Todo esto porque presentan deficiencia en la parte administrativa, sus estrategias no cubren las necesidades totales del cliente, en varias empresas no innovan y sobre todo no brindan un servicio de calidad.

Sin dejar a un lado las problemáticas mencionadas anteriormente en la actualidad el sector hotelero está pasando días críticos por la aparición del virus COVID-19, según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) es una enfermedad respiratoria muy infecciosa que actualmente se ha convertido en una pandemia por sus altos niveles de contagio, misma que puede causar la muerte por no contar con una vacuna que sea 100 % efectiva, se transmite de persona a persona a través de un individuo infectado. Por esta razón dada la gravedad de este padecimiento es que el mundo y sus actividades económicas se detuvieron, generando cuantiosas pérdidas.

Con el pasar de los meses se tomaron medidas de bioseguridad para poner en marcha el servicio de hospedaje, ya que era necesario recuperarse de las pérdidas generadas por la pandemia, el alojamiento decreció un 57,6 % que, a diferencia del año 2019, tuvo un crecimiento del 1,6 %, que representa una pérdida de \$ 222,5 millones (Ministerio de Turismo [MINTUR], 2020). Pero, aunque se hizo todo lo posible para minimizar pérdidas económicas, estas no fueron suficientes, las ventas se redujeron a más de la mitad, trayendo consigo el cierre permanente de algunos hoteles.

## **2.4. NUEVAS TENDENCIAS DEL SECTOR HOTELERO Y ALOJAMIENTO**

El turismo contiene diferentes elementos que interactúan entre sí, es un sector que genera economía y que a su vez está propenso de cambios que con el transcurso del tiempo se van innovando, de tal forma que se estudia cada uno de ellos y se tilda como tendencia, entre las cuales se puede mencionar los sociales, que es el centro de la actividad, los tecnológicos que permiten al turista estar conectados con todo el mundo y los económicos, que dan paso a la creación de varios servicios y productos a variado precio (García, 2018).

Por consiguiente, uno de los sectores que interactúa en el mundo turístico es el hotelero, este es una gran industria que brinda servicio de hospedaje, con el trascurso del tiempo han complementado dicha prestación para mejorar su oferta y lograr satisfacer al cliente. Nicolau y Santa-María (como se citó en Jiménez, Mojica, Hernández y Cardona, 2018) aseveran que “la innovación define el futuro de los hoteles en el mercado, que por tanto estos, independientemente de su tamaño, deben adelantarse a los cambios y requerimientos en materia de innovación y desarrollo” (p.3). Es sustancial mencionar que cada vez existen más tendencias, los hoteleros consideran que una de ellas, son los avances tecnológicos que permiten mayor personalización y que otra es la innovación (López, 2018).

Grant Thornton (2015) afirma que “Entre el hoy y el 2020, los hoteleros deberán usar dispositivos móviles para obtener la participación de sus clientes. Deberán considerar aplicaciones para personalizar la experiencia del huésped, desde la selección de las habitaciones hasta especificar detalles” (p.5). Por lo tanto, tienen que dirigir sus estrategias comerciales y de expansión a actividades relacionadas con la sostenibilidad, la inclusión, la flexibilidad, la accesibilidad debido a que hoy en día se está optando por viajar sin pagar más de la cuenta, combinando a su vez ocio y trabajo (Hosteltur, 2019).

Sin lugar a duda el surgimiento de plataformas P2P (peer to peer), es otro estilo en el que han tenido que trabajar los hoteleros, estas se han convertido en tendencias con las que tienen que hacer frente y actuar de forma rápida para no perder clientes, Airbnb es una de ellas (García, 2020). Esta ha tenido una gran acogida a nivel mundial, el turista disfruta de algo novedoso, por motivo que puede lograr encontrar autenticidad en su viaje. Por otra parte, encontramos los cambios demográficos, con la llegada de los gustos de los Millennials, estos desdibujan líneas que ligan el trabajo con el viaje, es decir, ellos han dado paso a que crezca el término bleisure, personas que viajan por trabajo y luego deciden vacacionar. Igualmente, está la personalización del turista, que son un sinnúmero de características que la compañía debe cubrir (García, 2020).

Por otro lado, se hace referencia que con la llegada repentina del COVID-19, el sector hotelero necesita mantenerse ligado a la digitalización y la sostenibilidad, que será la nueva clave para conservarse en el mercado (Diaz, 2021). Este autor realiza una aseveración, que tanto la parte digital como la sostenible van de la mano, es así, por motivos que, desde el hoy al futuro, existirán nuevos protocolos en donde lo virtual sea el punto clave para conectar a los viajeros con sus destinos.

## **2.5. IMPACTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DEL ALOJAMIENTO ALTERNATIVO**

El alojamiento alternativo con el tiempo ha tenido mucha acogida, en la actualidad es muy popular, este es conocido como alquileres de corto plazo y a su vez se lo

estudia como economía colaborativa en el turismo. Bulchand y Melián (como se citó en Espinoza y Freire, 2017) afirman que “estos modelos de negocios son distintos a los tradicionales en la forma en que se ejecutan: no compran nada, no producen bienes y servicios; es decir, no siguen los modelos económicos clásicos” (p.3). Quienes laboran dentro de este sector no necesariamente tienen que invertir para crear una infraestructura hotelera, sino que usan sus propios bienes, por ejemplo: hacen uso de las habitaciones disponibles en sus hogares para ofertarla con plataformas tecnológicas como Airbnb, líder en el mercado, HomeAway entre otras.

Por otra parte, Martínez (2019) indica que “El surgimiento y auge en el sector de los alquileres aparece tras la época de crisis mundial, gran parte de su triunfo tiene que ver con el alto número de propietarios con inmuebles vacíos” (p.7). En otras palabras, surge de una necesidad económica a causa de los aprietos por la que atravesaron la mayoría de las personas en todo el mundo, y como el negocio tuvo acogida se mantiene en la actualidad, éste se da en más de 100 países, pero vale recalcar que, aunque sea beneficioso para unos, es desventajoso para otros, en especial para quienes laboran en el ámbito tradicional.

Desdentado, Díaz y Lucas (2018) aluden que “Permite a los particulares obtener ingresos extras que pueden ser muy necesarios especialmente en épocas de crisis; incrementa las alternativas de alojamiento; crea oportunidades de empleo y de emprendimiento” (p.10). Podemos decir que tiene aspectos positivos que se han ido fortaleciendo, esto le permite al individuo usar los bienes muebles propios, al mismo tiempo, generar empleo evitando pobreza económica, así mismo que le da al turismo tener diferentes opciones en el sector de hospedaje.

Por otra parte, Intriago y Solórzano (2017), citan que “el alojamiento en hogares, ofrece muchas oportunidades en busca del desarrollo económico, por medio del ofrecimiento de bajo costo y alternativo para los turistas” (p.9). Del mismo modo, se confirma a base de varias investigaciones que dicha alternativa permite el incremento económico de quienes ofrecen sus bienes a los turistas, ellos les dan la posibilidad de tener vivencias alojándose de manera no habitual, una relación



calidad-precio, además de que son bastantes accesibles para todos los niveles económicos, ya sean altos, medios o bajos.

Pero pese a las ventajas mencionadas con anterioridad, se están generando polémicas, Desdentado et al. (2018) menciona que. “El sector hotelero denuncia que el funcionamiento de las viviendas de uso turístico implica intrusismo y competencia desleal, perjudicando a los hoteles, departamentos, casas rurales, hostales y similares” (p.11). Por motivo que no tienen una reglamentación específica, es por esta razón que los administradores de los grandes hoteles no se sienten conformes, ellos están teniendo competencia péfida, debido a que no se rigen a una tarifa estándar ni le garantizan al cliente un servicio de calidad.

Owyand et al., 2013; Beck, 2014 (como se citó en Rodríguez, Alonso, Rubio y Celemín 2016) aluden que “aún están sin resolver problemas en este alojamiento alternativo; y que entre ellos sobresale la reducción de ingresos para las empresas tradicionales, regulación, batallas legales en temas relacionados con impuestos, seguros, etc” (p.10). Siendo así que hasta la actualidad se están generando estos conflictos, ya que aún no existen reglamentos que den paso a una competencia leal, por lo que pese a ser una modalidad aceptada por los turistas no tienen un sustento legal que los respalde en comparación al tradicional.

## **2.6. IMPACTO DE LAS TICS EN EL SECTOR HOTELERO**

En la actualidad las ciencias de la informática han avanzado a pasos agigantados, las tecnologías de la información y la comunicación se han convertido en la herramienta principal para estar en constante actualización, que va desde los sucesos de la vida cotidiana hasta la utilización de innovadoras aplicaciones. Martín, Olmedo y Andoney (2017) afirman que “Existen múltiples ejemplos de TIC como el teléfono, los celulares, la imprenta, el correo, las computadoras, pero, sin duda, el que ha causado más impacto en el desarrollo de las sociedades, es el internet” (p.1). Por esta razón que el ser humano al querer informarse de algún tema en específico va y navega en búsqueda de respuestas, pues mediante esta herramienta se

pueden realizar diferentes actividades tales como la indagación de la información hasta la acción de comunicarse de un extremo a otro con muchas personas.

Gregorio (2014) afirma que “Las TIC dotan a las empresas turísticas de herramientas de gran valor, a través de las cuales ambas puedan poseer datos de cualquier lugar y tiempo, con actualizaciones de forma instantánea”. Es por ello que le dan mucha utilidad, utilizan las aplicaciones encontradas en la internet para colgar la promoción de los destinos, estas son a nivel global, por lo tanto, estas herramientas son la principal estrategia de promoción de sus bienes o servicios. Oliveros y Martínez (2017) mencionan que “en el caso de los hoteles, son un instrumento para responder ágilmente a los requerimientos del mercado y en actividades de soporte” (p. 15). Esto se da por la existencia de un amplio abanico de tecnologías que cualquier hotel sin importar su tamaño puede utilizarlas favoreciendo la eficiencia interna, las facilidades como la velocidad, reducción de costos en la comunicación y la generación de información.

A pesar de las ventajas que brindan las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC), el uso de ésta ha propiciado que aparezcan ofertas en este sector como son los hospedajes informales de Airbnb, los cuales según (Luceron, 2016) con el pasar del tiempo van teniendo más aceptación por parte de los usuarios, ocasionando que a los establecimientos formales se les disminuya considerablemente la tasa de ocupación.

## **2.7. AIRBNB EN ECUADOR**

Li, Moreno y Zhang, (como se citó en López, 2019) afirma que “tiene menos de una década la irrupción de las plataformas electrónicas que han permitido a los propietarios incorporar de forma sencilla sus viviendas, o partes de estas, a la oferta de alojamiento” (p.2). Esto se debe a que, en un mundo tan globalizado, la tecnología está inmersa en la mayoría de actividades que realizan las personas incluidas las de ocio y recreación, por lo tanto, a las empresas no les ha quedado más que adaptarse, estar a la par con los avances tecnológicos como es el caso del

sector hotelero, que con el pasar del tiempo ha ido cambiando la forma tradicional de ofertar sus servicios.

El país cuenta con más 500 anfitriones, ellos ofrecen hospedaje en las principales ciudades del Ecuador como Quito, Guayaquil y Cuenca, las opciones que brindan son muy variadas, se pueden encontrar habitaciones privadas o compartidas, departamentos y casas completas, las cuales podrían estar ubicadas cerca de los lugares turísticos, los precios oscilan entre los 12 a 100 dólares de los que cada anfitrión tiene que reconocerle el 3 % del valor de la reserva a la plataforma Airbnb (Félix, 2018). Lo que indica que la plataforma cada vez tiene más acogida; es considerable el aumento de personas inscritas ofreciendo hospedaje, permitiéndole al turista reducir sus gastos vinculados al alojamiento, por motivo que los precios son más bajos comparados con los del hotel tradicional.

A pesar de los beneficios que brinda a los turistas, quienes conforman los alojamientos tradicionales manifiestan que es imposible, “negar la incidencia del fenómeno de las viviendas de uso turístico, puesto que han crecido de manera exponencial, satisfaciendo con ello la demanda de alojamientos económicos” (Guillen y Iñiguez, 2016, p.758-759). Este crecimiento desmedido repercute en los niveles de ocupación del alojamiento tradicional, las viviendas ofertadas tienen precios más accesibles, el anfitrión suele ser el dueño del inmueble y por ende puede ofrecer experiencias guiadas.

Ashworth y Page (como se citó en López, 2019), menciona que “la emergencia de este tipo de plataformas de alquiler estacional ha coincidido con la consolidación de los ámbitos urbanos como destinos en un contexto cada vez más globalizado” (p.2). Ocasionalmente que la población tome la decisión de mudarse o vivir en las afueras, debido al aumento del precio en los arriendos o por el simple hecho de que los dueños de los departamentos o casas ya no los quieran alquilar, todo esto porque les resulta más rentable tener inquilinos por temporadas. Estas mudanzas repentinas en muchas ocasiones se dan porque “los nuevos propietarios compran edificios completos, entrando con estrategias de acoso” (Dammert y Delgadillo, 2019, p.246).

## CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

En el presente capítulo se muestra el diseño metodológico que será el procedimiento para el desarrollo de este trabajo que tiene como objetivo “Evaluar el uso de Airbnb para conocer el impacto generado en los alojamientos turísticos de la provincia de Manabí”; la misma que se llevó a cabo gracias a varias técnicas como la investigación bibliográfica, entrevistas, encuestas, etc., esta investigación contiene un enfoque mixto, el proceso de la recolección de información se analizó y se vinculó con datos cualitativos y cuantitativos. Del mismo modo se señala que se establecieron fases que permitieron una coordinación en el presente estudio, las cuales se encuentran propuestas más adelante en el cuadro 4, para lograr cada una de ellas, fue necesario el análisis de varias metodologías referenciales que exponen diferentes herramientas.

### 3.1. ANTECEDENTES METODOLÓGICOS

Para la realización de la metodología a proponer se consideró el proceso metodológico elaborado por varios autores, con la finalidad de seleccionar los que más se ajusten a la presente investigación. A continuación, se describen 6 metodologías establecidas en trabajos de investigaciones, los mismos que se establecen en el cuadro 1, en el cual se detallan las fases o etapas que abarcan cada una de ellas.

*Cuadro 1: Antecedentes metodológicos referenciales*

<b>Análisis del turismo colaborativo y su posible implicación como competencia desleal en servicios de alojamiento en la ciudad de Guayaquil. Caso Airbnb.</b> (Icaza & Pacheco 2016)	<b>Indicadores para la evaluación del nivel de satisfacción del uso de blackboard.</b> (Guel, Pintor & Gómez, 2016)	<b>Evaluación de las plataformas virtuales SWAD y MOODLE a través de indicadores de calidad.</b> (Ruiz, 2017)	<b>Evaluación de la calidad del servicio que se ofrece en el hotel Ecuahogar, en la ciudad de Guayaquil.</b> (German, 2017)	<b>Impactos causados por las plataformas peer to peer sobre el turismo de la ciudad de Cuenca. Casos Airbnb y TripAdvisor</b> (Ávila y Pesantez, 2017)	<b>Evaluación de la calidad en establecimientos de alojamiento y hospedaje</b> (Castilla y Alarcón, 2017)
Análisis de leyes ecuatorianas	Revisión teórica de la estructura de la plataforma.	Diagnóstico de plataformas virtuales educativas.	Recolección de información.	Cuestionario de encuestas	Revisión de antecedentes

Entrevista anfitriones	a	Cuestionario de entrevistas	Cuestionario de entrevista	Aplicación de encuestas.	Cuestionario de entrevistas	de	Análisis del marco legal
Análisis de comentarios emitidos por viajeros	de	Análisis de los resultados	Análisis de los resultados con spss	Aplicación de un cuestionario de entrevista.	Análisis de los impactos	de los	

*Fuente: Elaboración propia a partir de los autores citados*

**Análisis del turismo colaborativo y su posible implicación como competencia desleal en servicios de alojamiento en la ciudad de Guayaquil. Caso Airbnb.** (Icaza & Pacheco 2016) para la presente investigación se consideró como zona de estudio la ciudad de Guayaquil, se analizó el servicio de alojamiento de la Airbnb como posible competencia desleal. Para poder llevar a cabo esta investigación se procedió a analizar el marco legal ecuatoriano con el objetivo de estar al tanto de cuáles son los requisitos que deben cumplir los establecimientos de hospedaje para ofrecer sus servicios, los cuales no están cumpliendo, además, se elaboró un análisis de comentarios emitidos por viajeros y se realizó una investigación secundaria.

**Evaluación de las plataformas virtuales SWAD y MOODLE a través de indicadores de calidad** (Ruiz, 2017) en cuanto a esta investigación se manejó una metodología descriptiva y cuantitativa. El modelo tomado como referencia para el presente estudio es el modelo EFQM este es un instrumento para evaluación basado en nueve criterios, para ello dicho modelo ha sido adaptado para su uso como modelo de evaluación en este caso de estudio, llevándose a cabo un diagnóstico de las plataformas educativas andaluzas empleadas en la educación superior con el fin de evaluar su estado en el ámbito de b-learning en la actualidad, así como el nivel de satisfacción de los usuarios mediante un instrumento de recogida de información el cuestionario. Al igual que en el planteamiento original del modelo los resultados serán analizados con el programa estadístico SPSS con el fin de generar un informe final.

**Indicadores para la evaluación del nivel de satisfacción del uso de blackboard** (Guel, Pintor & Gomez, 2016), de acuerdo a lo analizado, esta investigación está precisada para la evaluación de una plataforma educativa llamada “Blackboard” la

que se la usa para brindar cursos de maestrías de forma online con la responsabilidad de una universidad mexicana, por lo que se pretende conocer la satisfacción de los alumnos que ingresan por primera vez en el área de educación, esto se efectuó a través del método mixto y se analizó resultados por medio de la estadística descriptiva. La herramienta que usaron fue un cuestionario basado en la calidad de información, además del acceso que tienen a ella.

**Evaluación de la calidad del servicio que se ofrece en el hotel Ecuahogar, en la ciudad de Guayaquil** (German, 2017) este trabajo está considerada como una investigación mixta, usaron técnicas como la recolección de datos, los que contienen orígenes estadísticos, los mismos que permiten constatar el grado de satisfacción que tiene el cliente, cuenta con 3 tipos de investigaciones los cuales son: descriptiva, debido a que es factible observar, las deficiencias relacionadas con la carencia de organización para la medición de la calidad de servicio, que se ofrece en el hotel, bibliográfica porque en el trabajo de investigación es viable organizar las variables del estudio pertinente, y de campo. Utilizó herramientas como la encuesta, está estuvo compuesta por 21 preguntas para descubrir la satisfacción de los clientes, 5 de dichas preguntas se basaron en la conservación y acogida del hotel, 7 en el desempeño de los trabajadores mientras que las 8 restantes se enfocan en eficiencia general de los servicios brindados, por otra parte, consta de la entrevista realizada al gerente, se logra constatar la apreciación del nivel de los productos que ofrece, asimismo de saber sus posibles estrategias a implementar para mantenerse en el mercado.

**Impactos causados por las plataformas peer to peer sobre el turismo de la ciudad de Cuenca. Casos Airbnb y TripAdvisor** (Ávila y Pesantez, 2017) esta investigación surgió con la necesidad de darse cuenta cuáles son los efectos causados por el uso de plataformas turísticas en la ciudad de Cuenca, que ofrecen alojamiento tomando como referencia a Airbnb y TripAdvisor. El presente estudio tiene un enfoque mixto, para dar cumplimiento a la primera fase se ejecutó un estudio cuantitativo, se pudo identificar variables como tipo de hospedaje, capacidad, rango de precio, evaluaciones, ranking de usuarios, ubicación por área,

con el fin de obtener datos del comportamiento de las plataformas se realizaron encuestas a los actores turísticos considerando el catastro del Ministerio de turismo a partir de aquello se realiza una racionalización de las variables con la intención de verificar la percepción causada por las plataformas peer to peer. Asimismo, en la fase de tipo cualitativo se realizaron entrevistas a un ofertante y un demandante de una de las plataformas, finalmente se sintetiza en un árbol de problemas (causas-efectos) reflexionándose sobre los mismos.

**Evaluación de la calidad en establecimientos de alojamiento y hospedaje** (Castilla y Alarcón, 2017) la metodología utilizada en esta investigación tiene tres procesos los cuales son: la revisión de antecedentes, revisión del marco legal y la visita a expertos del sector. Cuyo objetivo fue realizar el referente teórico que respalda la propuesta relacionada con la creación de mecanismos para medir la calidad de las empresas que prestan servicios de alojamiento. Además, se realizó la preparación preliminar de la investigación, planteamiento de la problemática, definición, aclaración de conceptos, selección y recolección de información secundaria, consulta de expertos con entrevista semiestructurada, elaboración de fichas bibliográficas de autor y de lectura sistematización de la información.

## LEYENDA

Después de referenciar varias metodologías en el cuadro 1, se procede a realizar la leyenda que da a notar las fases con mayor relevancia. Esto se realiza con el fin de efectuar la matriz de integración de criterios que se construye en el cuadro 2. La leyenda de criterios se define de la siguiente manera:

Cuadro 2: Leyendas de criterios

<b>A</b>	Análisis de leyes ecuatorianas	<b>D</b>	Revisión teórica de la estructura de la plataforma.
<b>B</b>	Aplicación de entrevista	<b>E</b>	Análisis de los resultados
<b>C</b>	Análisis de comentarios emitidos por viajeros	<b>F</b>	Aplicación de encuestas

*Fuente: Los autores*

Luego de haber realizado la leyenda de criterios se prosigue a la realización de la matriz de integración de criterios (cuadro 3) en la cual se establecen los respectivos

análisis comparativos de las metodologías referenciales de los autores antes citados.

**Cuadro 3:** Matriz de integración de criterios

Nº	AÑO	AUTOR	FASES						TOTAL
			A	B	C	D	E	G	
1	2016	Icaza & Pacheco	X	X	X				3
2	2016	Guel, Pintor & Gomez		X		X	X		3
3	2016	Ruiz		X		X	X		3
4	2017	German		X				X	2
5	2017	Ávila & Pesantez		X			X	X	3
6	2017	Castilla & Alarcón	x			X			2

*Fuente:* Los autores

## ANÁLISIS:

- Los autores Icaza & Pacheco, (2016) y Castilla & Alarcón, (2017) concuerdan que para evaluar el impacto de plataformas online es necesario analizar en primer lugar las leyes ecuatorianas para estar al corriente a qué se deben de regir.
- Por otro lado, autores como Icaza & Pacheco, (2016), Guel, Pintor & Gómez, (2016), Ruiz, (2016), German (2017) y Ávila & Pesantez, (2017) coinciden que luego del análisis se debe realizar entrevistas a los anfitriones de las plataformas para conocer cuan beneficioso es promocionar su servicio.
- También Ruiz, (2016) menciona que posteriormente se realiza un análisis de comentarios emitidos por viajeros para ver la satisfacción que ellos tienen al momento de adquirir un servicio por vía online.
- Guel, Pintor & Gómez, (2016), Ruiz (2016) y Castilla & Alarcón, (2017) establecen que además de analizar las leyes, es de mucha importancia que se realice una revisión de la estructura de la plataforma con el fin de posteriormente evaluarla.
- Igual Guel, Pintor & Gómez, (2016), Ruiz (2016) y Ávila & Pesantez, (2017) mencionan que es muy importante el análisis de los resultados que se hayan obtenido, para que se puedan tener mejores resultados.



- Finalmente, German (2017) y Ávila & Pesantez (2017) estipulan que, es inevitable realizar encuestas a los usuarios con la intención de verificar la percepción de los efectos causados por las plataformas.

### 3.2. PROCESO METODOLÓGICO

Para el procedimiento de la evaluación del impacto del uso de Airbnb, se tomó en cuenta las siguientes metodologías referenciales; “Análisis del turismo colaborativo y su posible implicación como competencia desleal en servicios de alojamiento en la ciudad de Guayaquil. Caso Airbnb”, (Icaza & Pacheco 2016), la de “Impactos causados por las plataformas peer to peer sobre el turismo de la ciudad de Cuenca. Casos Airbnb y TripAdvisor”, (Ávila y Pesantez, 2017), en consecuencia, se creó el siguiente proceso metodológico para el desarrollo de la presente investigación; está compuesto de tres fases que se muestran en el cuadro 4, con sus respectivas actividades y a su vez con las pertinentes herramientas a implementar.

Cuadro 4: Proceso metodológico

FASES	ACTIVIDADES	MÉTODOS, TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS
<b>FASE I. Diagnóstico de los alojamientos turísticos formales de la provincia de Manabí.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aspectos generales del reglamento de alojamientos turísticos</li> <li>2. Investigación de los establecimientos formales de alojamiento de Manabí.</li> <li>3. Evaluación de impactos generados a los alojamientos formales.</li> <li>4. Análisis comparativo de los establecimientos de alojamiento vs las afectaciones ocasionadas por los alojamientos de Airbnb.</li> <li>5. Realización de la matriz FODA.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Método analítico- sintético.</li> <li>• Revisión bibliográfica documental.</li> <li>• Visita de campo.</li> <li>• Cuestionario de encuestas</li> <li>• Muestreo</li> <li>• Matriz FODA</li> </ul>
<b>FASE II. Valor del uso de la plataforma Airbnb.</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Generalidades del reglamento que regulará los alojamientos en inmuebles para uso turístico.</li> <li>2. Identificación de los alojamientos de Airbnb</li> <li>3. Estudio de los anfitriones que intervienen en los alojamientos de Airbnb.</li> <li>4. Reconocimiento de la perspectiva que tienen los huéspedes de los alojamientos de la plataforma Airbnb y su valoración.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Método analítico-sintético, descriptivo</li> <li>• Revisión bibliográfica</li> <li>• Investigación de campo</li> <li>• Cuestionario de entrevistas</li> </ul>

---

<b>FASE III.</b> <b>Análisis de impactos para la elaboración de estrategias.</b>	1. Diseño de estrategias. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de marketing digital.</li> <li>- Estrategias de innovación.</li> <li>- Capacitaciones al personal</li> <li>- Diseño de productos y servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Método analítico-sintético</li> <li>• Método descriptivo</li> <li>• Lluvia de ideas</li> <li>• Investigación documental</li> <li>• Matriz de estrategias</li> <li>• Cuestionario de entrevista</li> </ul>
---	--	--

---

*Fuente: Los autores*

### **3.3. DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA PROPUESTA**

En el cuadro 4, se procedió a la descripción de las fases, actividades y las herramientas que se desarrollaron para la ejecución de la presente investigación. A continuación, se describen cada una de las fases:

#### **FASE I. DIAGNÓSTICO DE LOS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS FORMALES DE LA PROVINCIA DE MANABÍ.**

En esta fase se procedió a realizar un diagnóstico de los alojamientos turísticos formales que existen en la provincia de Manabí, para esto se elaboraron 5 actividades, la primera fue un análisis del Reglamento de Alojamiento Turístico emitido por el Ministerio del Turismo (MINTUR), después se procedió a realizar una investigación de dichos establecimientos para conocer los datos más relevantes que conciernen a su funcionamiento, estos ya sean su categoría, lugar en que laboran, servicios que ofrecen u otros. Seguido se efectuó la evaluación de los impactos que les ha generado los hospedajes de Airbnb por medio de encuestas, estas con la finalidad de ver el grado de afectación que tienen, para ello se utilizó la técnica de muestreo a través de una fórmula determinada para estudios en los cuales se conoce el tamaño de la población.

1 Formula

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

En donde, N = tamaño de la población Z = nivel de confianza, P = probabilidad de éxito, Q = probabilidad de fracaso D = precisión. Para desarrollar la formula se fijó un nivel de confianza del 95%, una p=0,5, q=0,5 y se estimó un margen de error (d=0,08).

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{375 (1,96^2)(0,5)(0,5)}{0,08^2 (375 - 1) + (1,96^2)(0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{375(3,8416)(0,25)}{0,0064 (374) + (3,8416) (0,25)}$$

$$N = \frac{360.15}{2.30}$$

$$N = 156.58$$

Como resultado se obtuvo un total de 156 establecimientos hoteleros a quien se les realizó la encuesta, cabe señalar que en el anexo 4 se podrá hallar el temario que se utilizó, el análisis de los datos se dio por medio del programa estadístico SPSS. Posterior a esto se efectuó un estudio comparativo que tuvo la finalidad de verificar la confiabilidad de la información detallada en la actividad anterior y se finalizó con la elaboración de una matriz FODA que permitió establecer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que presentan los alojamientos formales de la provincia de Manabí.

## **FASE II. VALOR DEL USO DE LA PLATAFORMA AIRBNB.**

El objetivo de esta fase fue valorar el impacto que ocasionó la aparición de Airbnb a los alojamientos de Manabí, esta consta de cuatro actividades, la primera fue un pequeño análisis del posible reglamento que regulará los bienes inmuebles para uso turístico en Ecuador, posterior a eso se realizó la identificación de los

hospedajes que se rentan en dicha plataforma, estos fueron registrados en el anexo 2, luego se procedió al estudio de los anfitriones, para esto se aplicaron 10 entrevistas con el fin de conocer los motivos que los llevaron a rentar sus viviendas, además de saber si les resulta rentable dicho negocio, por otra parte se quiso proceder a la realización de encuestas a los huéspedes de dichos alojamientos para determinar la calidad del servicio que les están brindando, pero por motivos del confinamiento que produjo la pandemia del COVID-19 no se pudo realizar, por lo que se optó por una búsqueda en la internet para averiguar la perspectiva que tienen los huéspedes de estos tipos de alojamientos mediante la valoración y comentarios que dejan colgados en las páginas web del lugar que estuvieron hospedados.

### **FASE III. ANÁLISIS DE IMPACTOS PARA LA ELABORACIÓN DE ESTRATÉGICAS PARA LOS ALOJAMIENTOS FORMALES.**

En esta última fase se procedió a la formulación de estrategias dirigidas al sector hotelero formal. Haciendo uso del método analítico-sintético, se revisaron los datos obtenidos en las fases anteriores, todo esto con el fin de conocer el enfoque de la propuesta, además se trabajó con el método descriptivo que estuvo acompañado de una lluvia de ideas, éste fue fundamental para el desenlace de la matriz, en la cual se realizaron sub actividades con el propósito de dar a conocer las posibles acciones que el sector hotelero puede llevar a cabo, una de ellas el plan de marketing digital seguido de las estrategias de innovación que son un punto clave para productividad de los establecimientos, así mismo se planteó el diseño de cómo puede ir encaminado un programa de capacitación sobre servicio al cliente y una guía para el diseño de nuevos productos y servicios. También se hizo uso de un temario de entrevista, para tener conocimiento de los costos aproximados que un hotel puede llegar a invertir.

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

En el presente capítulo se muestran los resultados conseguidos de las fases que fueron expuestas con anterioridad en la metodología de esta investigación, misma que permitió la evaluación del impacto del uso de Airbnb en la oferta turística en la provincia de Manabí.

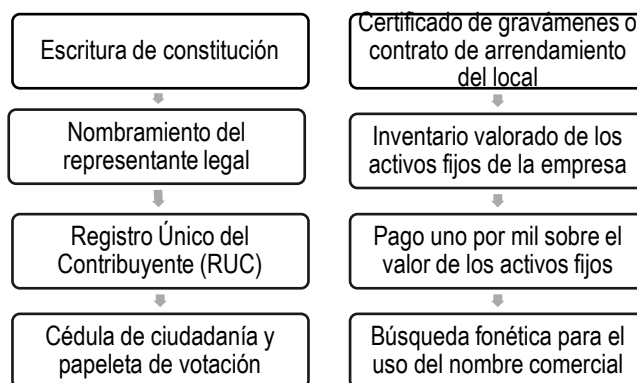
### **4.1. DIAGNÓSTICO DE LOS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS FORMALES DE LA PROVINCIA DE MANABÍ**

Para la realización de la presente valoración se tomó como referente un documento emitido por el Ministerio de Turismo (MINTUR), así mismo como la búsqueda de los alojamientos informales en Airbnb, su funcionamiento y afines.

#### **4.1.1. ASPECTOS GENERALES DEL REGLAMENTO DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS**

Cordero (2019) afirma que: “Los reglamentos son normas que integran nuestro ordenamiento jurídico, formando parte del marco de juridicidad que rige el actuar de los órganos públicos” (p.8). Por esto el estado ecuatoriano cuenta con diferentes ordenanzas que ayudan a controlar a las diferentes actividades de negocio existentes. Uno de ellos es el Reglamento del Alojamiento turístico emitido por el Ministerio de Turismo (MINTUR) con Registro Oficial N° 465 de 24 de marzo del 2015, su última modificación el 18 de febrero del 2016, aún se encuentra vigente, fue creado con la finalidad de regular el funcionamiento de los alojamientos a nivel nacional. Este consta de 5 capítulos, con diferentes secciones, la primera es de ámbito general, en esta se describe cuál es el objetivo que tiene el documento, se señala quienes son los que deben cumplirla, continuo están los derechos, las obligaciones de los huéspedes debido a que siempre debe haber normas para manejar el control en el lugar, de la misma manera se encuentran los procedimientos que deben realizar los dueños del negocio para poder registrarlo y entre ellos tenemos (ver gráfico 7):

Gráfico 7: Obligaciones del dueño del establecimiento



*Fuente: Reglamento de alojamientos turísticos*

De igual modo se describe los procedimientos que tienen que realizar para obtener la licencia anual de funcionamiento, posterior a eso se encuentra la clasificación de los establecimientos con su respectiva categoría, estas van de acuerdo con lo que se le brinde al cliente, igualmente, en este documento está la sección de comercialización donde están unas políticas que cumplir. Así mismo están los requisitos para el Time Sharing, que es un derecho de uso, el consumidor compra su estadía y la comparte con otros. Finalmente, se señala que este reglamento tiene un total del 23 artículos, 20 disposiciones generales, 13 disposiciones transitorias, 2 disposiciones derogatorias y 3 disposiciones finales (Reglamento de Alojamiento Turístico, N° 465, 2016).

#### **4.1.2. INVESTIGACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS FORMALES DE ALOJAMIENTO DE MANABÍ**

En este apartado se presentan los datos de los establecimientos formales que operan en la provincia de Manabí, para iniciar en el cuadro 5, se muestran de forma general el tipo, la cantidad de establecimientos, el número de habitaciones, de camas y de plazas existentes.

Cuadro 5: Total de alojamientos formales en Manabí

Tipo de establecimiento	Cantidad	Habitaciones	Camas	Plazas
Hotel	77	2267	4979	5858
Hostal	210	3298	7371	9533
Hostería	56	781	2000	2558
Lodge	4	36	109	117
Campamento turístico	4	25	35	56
Casa de Huéspedes	14	70	160	174
Hacienda turística	1	5	24	27
Total, de establecimientos	366			

*Fuente: Ministerio de Turismo- 2020*

En la provincia existen 366 establecimientos que brindan hospedajes, los de mayor cantidad son los hostales con un total de 210, quien les sigue son los hoteles con 77, luego están 56 hosterías y los lodges, los campamentos, las casas de huéspedes con una cantidad menor a 20. Además, es muy importante mencionar que Manabí se encuentra en el tercer lugar de las provincias con más establecimientos de hospedaje, esto indica que, si tiene un alto índice de alojamientos en comparación con otras regiones y tiene la posibilidad de atender a huéspedes de diferentes sitios, (Ministerio de Turismo, 2019).

En el cuadro 6, se detalla el total de los establecimientos de acuerdo a su categoría según el Ministerio de Turismo (MINTUR), por tanto, se puede percatar que en la provincia no existe gran cantidad de alojamientos con el máximo de estrellas, en cuanto a los hoteles la mayoría es de 2, así mismo se puede observar en la parte de hostales, la mayor cantidad radica en la categoría de 1 estrella, pero en cuanto las hosterías los resultados cambian, existe 32 de 3 estrellas de las 56 existentes. Por otro lado, están los servicios que ofrecen estos establecimientos, en su cartelera por lo general brindan lo que es hospedaje, servicio a internet, aire acondicionado, baño privado, televisión y otros adicionales, aunque en otros dan servicio de restauración, trabajan como tour operadores, cuentan con guías de la zona, con el propósito que el turista conozca más del lugar que está visitando.

**Cuadro 6:** Alojamientos formales en Manabí, según su categoría

Hoteles		Hostal		Hostería		Casa De Huéspedes		Lodge	
1 estrella	4	1 estrella	110	1 estrella	10	Categoría única	14	3 estrellas	3
2 estrellas	37	2 estrellas	50	2 estrellas	14			4 estrellas	1
3 estrellas	23	3 estrellas	49	3 estrellas	32				
4 estrellas	11	Lujo	1						
5 estrellas	2								
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>		<b>210</b>		<b>56</b>		<b>14</b>		<b>4</b>

*Fuente: Ministerio de Turismo- 2020*

En el cuadro anterior se pudo observar los hospedajes de la provincia según su categoría, se pudo verificar que no existen numerosos establecimientos con la máxima puntuación, que según el Reglamento de Alojamientos Turísticos es el de 5, pero aun así no podemos aludir que en la provincia no se brinde un buen servicio solo por sus estrellas, debido a que esto no estipula la calidad de lo que se le ofrece al cliente, en un hotel de clase media, los trabajadores pueden hacer que cuenten con todas las necesidades requeridas y que este se sienta cómodo.

En el cuadro 7, se detallan los cantones con su respectiva cantidad de establecimientos evidenciando que Manta lidera con un total de 86, Puerto López con 74, Portoviejo por su lado que tiene una cantidad de 44, seguido de Pedernales con 43, estos son los 4 cantones de la provincia que cuenta con mayor número de empresas dedicadas a la oferta de hospedaje. Pero tampoco se puede menospreciar a los otros lugares por su minoría en establecimientos en vista a que de igual manera brindan la posibilidad de que el turista pernocte.

**Cuadro 7:** Ubicación de los alojamientos formales en Manabí

Cantón	Cantidad	Cantón	Cantidad	Cantón	Cantidad
Bolívar	2	Jipijapa	12	Puerto López	74
Chone	4	Montecristi	6	Rocafuerte	2
El Carmen	4	Manta	86	Santa Ana	4
Flavio Alfaro	1	Paján	1	San Vicente	35
Jama	12	Portoviejo	44	Sucre	33
Jaramijó	1	Pedernales	43	Tosagua	2

*Fuente: Ministerio de Turismo- 2020*



La provincia de Manabí cuenta con variedades turísticas por lo que se pudiera señalar que es recomendable que existan un número mayor de infraestructuras de alojamiento que permita recibir a turistas, pero estamos en una actualidad en donde el turismo masivo debe quedar en el pasado, más aún con la realidad del COVID-19, entre más aglomeración haya, las probabilidades de contagio aumentan. Tampoco se puede dejar de lado la parte sostenible, las construcciones que se realicen, si en tal caso se den, deben estar regidas con ciertos estándares que ayuden a que el lugar no se degrade.

#### **4.1.3. EVALUACIÓN DE IMPACTOS GENERADOS A LOS ALOJAMIENTOS FORMALES**

Para esta actividad se realizó una encuesta, el formato que se utilizó se encuentra en el anexo 4, la finalidad que tuvo fue conocer el grado de afectación que tienen los hoteleros de la provincia con respecto a la nueva modalidad de negocio como lo es Airbnb.

##### **1. UBICACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTOS**

En la tabla 9, se detalla la cantidad y las ciudades a las cuales se desarrollaron las encuestas a los establecimientos de hospedaje.

Tabla 1: Ciudad de los establecimientos

<b>Validos</b>	<b>Ciudad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje valido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
	Ayampe	5	3,2	3,2	3,2
	Bahía de Caráquez	7	4,5	4,5	7,7
	Bolívar (Calceta)	1	,6	,6	8,3
	Chone	2	1,3	1,3	9,6
	Canoa	15	9,6	9,6	19,2
	Cojimíes	10	6,4	6,4	25,6
	Crucita	10	6,4	6,4	85,9
	Jama	6	3,8	3,8	29,5
	Manta	38	24,4	24,4	53,8
	Montecristi	3	1,9	1,9	55,8

Pedernales	17	10,9	10,9	66,7
Portoviejo	18	11,15	11,15	78,2
Puerto Cayo	2	1,3	1,3	79,5
Puerto López	10	6,4	6,4	85,9
Rocafuerte	1	,6	,6	86,5
San Clemente	3	1,9	1,9	88,5
San Jacinto	2	1,3	1,3	89,7
San Vicente	6	3,8	3,8	93,6
<b>Total</b>	156	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

A través de la presente interrogante se conocieron cuáles son las ciudades/población donde están ubicados los hospedajes a los que se les aplicó la encuesta, dichas ciudades fueron tomadas a consideración debido a que en ellas se encuentran los alojamientos de Airbnb, y de esta forma conocer si la presencia de dichos inmuebles de uso turístico está repercutiendo de forma negativa en ellos.

## 2. ESTABLECIMIENTOS

En este apartado en la tabla 10, se podrá encontrar la cantidad y los tipos de alojamientos a los cuales se encuestó (Ministerio de Turismo, 2019).

Tabla 2: Alojamientos

Validos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Hotel	46	29,5	29,5	29,5
Hostal	89	57,1	57,1	86,5
Hostería	15	9,6	9,6	96,2
Lodge	1	,6	,6	96,8
Campamento turístico	5	3,2	3,2	100,0
<b>Total</b>	156	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En lo que corresponde al tipo de establecimientos los datos obtenidos determinan que los más encuestados fueron hostales con un 57,1 %, esto se debe a que la provincia de Manabí predomina este tipo de alojamientos, por otro lado, el porcentaje de hoteles encuestados es de un 29.5%, las hosterías el 9,6%, los

campamentos turísticos 3.2% y los lodges apenas el 0,6%. Por ese motivo se deduce que, desde la aparición de Airbnb en el mercado de la provincia, son los hostales quienes pueden experimentar el impacto.

### 3. CATEGORÍA DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO

Así mismo en la tabla 11, se muestra la categoría en la que se encuentran los establecimientos encuestados.

Tabla 3: Tipo de alojamiento

Validos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
2 estrellas	96	61,5	61,5	61,5
3 estrellas	50	32,1	32,1	93,6
4 estrellas	5	3,2	3,2	96,8
Categoría única	5	3,2	3,2	100,0
<b>Total</b>	156	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Partiendo de la tabla anterior se puede analizar que el 61,5% representa la categoría de entidades que más se encuestaron, seguido el 32,1% que figura los de 3 estrellas, estos resultados se dan por que en la provincia hay pocos establecimientos de hospedaje con categorías altas, los que predomina son hostales y a pesar de la existencia de hoteles son pocos los que tienen de 4 o 5 estrellas.

### 4. EXISTENCIA DE ALOJAMIENTOS PERTENECIENTES A AIRBNB CERCA DE ESTABLECIMIENTOS FORMALES.

En la tabla 12, se encontrará la tabulación permitiente a la cercanía que podrían tener los alojamientos informales con los alojamientos formales.

Tabla 4: Cerca existe alojamientos de Airbnb

Validos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	116	74,4	74,4	74,4
No	25	16,0	16,0	90,4
Desconozco	15	9,6	9,6	100,0
<b>Total</b>	156	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 74,4 % de los encuestados manifestaron que cerca de su establecimiento se encuentran habitaciones/departamentos/ casas que pertenecen a la plataforma, y como es un resultado mayor al 50 % resulta más fácil entender si tienen una afectación negativa por causa de este modelo de negocio. Cabe mencionar que en los lugares con más presencia de dichos hospedajes es en la ciudad de Manta.

## 5. LOS ALOJAMIENTOS FORMALES CONSIDERAN QUE HAN TENIDO AFECTACIÓN POR LA PUESTA EN MARCHA DE LA PLATAFORMA AIRBNB

En la tabla 13, se podrá notar si los hoteleros de la provincia de Manabí se encuentran afectados por el desarrollo del arriendo de hospedajes en Airbnb.

Tabla 5: Afectación por los alojamientos de Airbnb

Validos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	81	51,9	51,9	51,9
No	75	48,1	48,1	100,0
<b>Total</b>	156	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

El 51.9% de los encuestados dijeron que, si tienen afectación por la puesta en marcha de la plataforma, el porcentaje restante afirma que no lo tienen por esta razón, sino por la presencia del COVID-19, donde han tenido cuantiosas pérdidas económicas por el cierre temporal, en consecuencia, estas dos partes deben de realizar estrategias que les ayude a combatir dichas problemáticas.

## 6. CONOCIMIENTO SOBRE EL NIVEL DE AFECTACIÓN ECONÓMICA QUE TIENEN LOS ESTABLECIMIENTOS FORMALES

Por otro lado, en la tabla 14, se muestra un estadístico del nivel de afectación que están teniendo los hoteleros por la actividad correspondiente a Airbnb.

Tabla 6: Afectación económica

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Tip.
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico
¿Cuál es el nivel de afectación económica que tiene su establecimiento de alojamiento con respecto a la plataforma Airbnb?	156	1	5	2,53	1,505
N valido (según lista)	156				

Fuente: Elaboración propia

Esta pregunta se realizó con la finalidad de saber el grado de afectación económica que están teniendo los hoteles, y con una media del 2,53 es la mayor afectación, que en una representación a escala del 1 al 5, representa un 4, entonces es considerable las afectaciones que están teniendo los alojamientos con este nuevo modelo de negocio y por el cual deben de crear acciones concretas que les ayude a contrarrestarlas.

## 7. DISMINUCIÓN DE LA TASA DE OCUPACIÓN

En este apartado, en la tabla 15, se muestra una estadística en porcentaje de que si están siendo afectados los alojamientos formales por los establecimientos de Airbnb.

Tabla 7: Nivel de ocupación en disminución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Si	81	51,9	51,9	51,9
	No	75	48,1	48,1	100,0
Total		156	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

También preguntamos que, si el nivel de ocupación había disminuido por la aparición de alojamientos que se ofertan en Airbnb, en su gran mayoría informan

que sí, con un porcentaje de 51,9, se deduce que esta es una de las razones por la que se les ha disminuido los clientes y que esto lleva a perder ingresos económicos, de manera que, necesitan acciones eficaces que les ayude a recuperar clientela.

## 8. NIVEL DE PREPARACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS FORMALES PARA COMPETIR CON LOS ALOJAMIENTOS DE AIRBNB

En la tabla 16, se establece un estadístico que permite discernir los resultados de la encuesta según lo que corresponde al nivel de preparación en las que ellos se sienten catalogados para competir con establecimientos pertenecientes a Airbnb.

Tabla 8: Lo preparado que están los establecimientos

	N Estadístico	Mínimo Estadístico	Máximo Estadístico	Media Estadístico	Error típico	Desv. Tip. Estadístico
¿Cuán preparado se encuentra su establecimiento de alojamiento para competir con Airbnb?	156	3	5	4,27	,075	,932
N valido (según lista)	156					

Fuente: Elaboración propia

Pero pese a la afectación que están teniendo algunos alojamientos turísticos, entre los encuestados existe una media del 4,27, que mencionan que en una escala del 1 al 5, se encuentran en el estado máximo de preparación para competir con los que laboran en Airbnb. Es bueno que se sientan y estén preparados pues a medida que pasa el tiempo van minorando el grado las afectaciones que posean.

## 9. ESTRATEGIAS QUE HAN UTILIZADO LOS HOTELEROS PARA MANTENER POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO

En la tabla 17, se detalla una estadística de las estrategias que realizan los hoteleros para mantener su demanda y que esta vaya aumentando con el paso del tiempo.

Tabla 9: Estrategias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
<b>Validos</b>	Brindar servicio de calidad	101	64,7	64,7	64,7
	Innovar en los productos y servicios	29	18,6	18,6	83,3
	Bajar los precios	26	16,7	16,7	100,0
<b>Total</b>		156	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Esta pregunta fue abierta, entre las estrategias que mencionaron los hoteleros para mantenerse en competencia, resalta el de brindar un servicio de calidad a sus clientes, otra opción es la de innovar en los productos y servicios, pese a que no cuenta con gran porcentaje de igual es de mucha importancia que se cambie la forma en la que se está trabajando con el turista. Otras de las estrategias que han optado es la de bajar precios, esto se da porque en algunos lugares los alojamientos rentados mediante la plataforma son bajos.

## 10. LAS POSIBLES ACCIONES QUE DEBERÍA ADOPTAR EL MINISTERIO DEL TURISMO (MINTUR) CON LOS ALOJAMIENTOS QUE SE OFRECEN POR MEDIO DE LA PLATAFORMA AIRBNB

En la tabla 18, se encuentra los resultados de la tabulación sobre las acciones que mencionaron los hoteleros que el MINTUR debería adoptar.

Tabla 10: Acciones que debería realizar el MINTUR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
<b>Validos</b>	Regularizarlos	71	45,5	45,5	45,5
	Que cancelen una tasa mínima de impuestos	35	22,4	22,4	67,9
	Ninguna, es un pequeño sustento para muchos ecuatorianos	39	25,0	25,0	92,9
	Ninguna, el MINTUR debe impulsarlos, para reactivar el turismo en la provincia y que se gane en conjunto.	11	7,1	7,1	100,0
<b>Total</b>		156	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Por último, se realizó otra pregunta abierta en la que el hotelero pueda opinar sobre qué acciones les gustaría que el Ministerio del Turismo realice con respecto a los alojamientos que se ofertan en Airbnb, entre los comentarios más repetidos fueron que debían regularizarlos, otra respuesta fue, que deben cancelar una tasa mínima de impuestos, está con un porcentaje del 22,4. Así mismo hubo personas que mencionaron que el MINTUR no debe realizar ninguna acción en contra, debido a que es un pequeño sustento de muchas personas, y con un porcentaje del mínimo de 7,1 señalaron que el Ministerio de Turismo debe de impulsarlos para que pueda reactivarse el turismo en la provincia y se gane en conjunto.

#### 4.1.4. ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO VS LAS AFECTACIONES OCASIONADAS POR LOS ALOJAMIENTOS DE AIRBNB

Este apartado fue realizado con la finalidad de verificar la confiabilidad de la información que se describió en la actividad anterior, para esto se procedió a realizar algunas comparaciones entre las preguntas que reflejan si existe afectación en los alojamientos formales, en la tabla 19, se podrá observar la relación entre la ubicación de los alojamientos encuestados y la pregunta si han tenido afectación por los alojamientos de Airbnb.

Tabla 11: Relación de ubicación y afectación

		¿Su establecimiento de alojamiento ha tenido afectación por la puesta en marcha de la plataforma Airbnb en su localidad?		
		Si	No	Total
Ayampe		5 100,0 %	0 0,0%	5 100,0 %
Bahía de Caraquez		7 100,0 %	0 0,0%	7 100%
Bolívar (Calceta)		1 100,0 %	0 0,0%	1 100%
Chone		2 100,0 %	0 0,0%	2 100%
Canoa		15 100,0 %	0 0,0%	15 100%
Crucita	¿En qué ciudad/población se	10 100,0 %	0 0,0%	10 100%



Cojimies	encuentra su establecimiento de alojamiento?	10 100,0 %	0 0,0%	10 100%
Jama		6 100,0 %	0 0,0%	6 100%
Manta		25 65,8 %	13 34,2%	38 100%
Montecristi		0 0,0 %	3 100,0%	3 100%
Pedernales		0 0,0 %	17 100,0%	17 100%
Portoviejo		0 0,0 %	18 100,0%	18 100%
Puerto Cayo		0 0,0 %	2 100,0%	7 100%
Puerto López		0 0,0 %	10 100,0%	10 100%
Rocafuerte		0 0,0 %	1 100,0%	1 100%
San Clemente		0 0,0 %	3 100,0%	3 100%
San Jacinto		0 0,0 %	2 100,0%	2 100%
San Vicente		0 0,0 %	6 100,0%	6 100%
Total		81 51,9%	75 48,1%	156 100%

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar el estadístico de la tabla de contingencia anterior, la ciudad de Manta en cuanto a todas las ciudades en cuestión, es la que cuenta con mayor nivel de impacto, entonces de manera íntegra se puede señalar que el lugar determina el grado de afectación y existirán lugares en las que las afectaciones sean menores o nulas. Por otra parte, en la tabla 20, se puede visualizar que, si se cumple la hipótesis alternativa porque hay una dependencia de una variable con la otra, ya que el valor asintótico es menor a 0,05, o sea que la magnitud de los efectos que tengan los hoteles dependerá de la existencia del mayor número de renta de alojamientos en Airbnb.

Tabla 12: Prueba de chi-cuadrado en relación a la tabla 19

	Valor	Gl	Sig. Asintótica (Bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	121,739 <sup>a</sup>	17	,000
Razón de verisimilitudes	167,207	17	,000
Asociación lineal por lineal	34,722	1	,000
N casos validos	156		

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 21, encontraremos la relación de las variables tipos de alojamiento con la variable de afectación, en la cual se puede observar que los hoteles son los establecimientos que tienen más afectaciones seguido de los hostales, esto es que dependiendo del tipo de hospedaje se origina la afectación, como tal se confirma la hipótesis inicial.

Tabla 13: Relación de tipo de alojamiento y afectación

	¿Qué tipo de alojamiento es su oferta turística?	¿Su establecimiento de alojamiento ha tenido afectación por la puesta en marcha de la plataforma Airbnb en su localidad?		Total
		Si	No	
		Hotel	46 100,0 %	
Hostal	35 39,3 %	54 60,7%	89 100%	
Hostería	0 0,0 %	15 100,0%	15 100%	
Logde	0 0,0 %	1 100,0%	1 100%	
Campamento turístico	0 0,0 %	5 100,0%	5 100%	
Total	81 51,9%	75 48,1%	156 100%	

Fuente: Elaboración propia

Así mismo en la tabla 22, se puede observar el contraste de hipótesis en el cuadrante de chi-cuadrado de Pearson que el estadístico de contraste será de 70,930, su significación de 0,00, se puede corroborar que si se cumple la hipótesis alternativa; el valor de asintótica es menor a 0,05 y existe una dependencia entre ambas variables.

Tabla 14: Chi-cuadrado en relación de la tabla 21

	Valor	Gl	Sig. Asintótica (Bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	70,930 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verisimilitudes	96,738	4	,000
Asociación lineal por lineal	54,906	1	,000
N casos validos	156		

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 23, se puede ver los resultados estadísticos de la relación entre la variable categoría con la de afectación, en la que se muestra que la categoría más

baja de los alojamientos formales en la provincia de Manabí son los que se encuentran en mayor nivel de afectación, es decir que la categoría si depende de las afectaciones que están teniendo por los alojamientos que se ofrecen en Airbnb.

Tabla 15: Relación de categoría y afectación

	¿Qué categoría es su establecimiento de alojamiento?	¿Su establecimiento de alojamiento ha tenido afectación por la puesta en marcha de la plataforma Airbnb en su localidad?		Total
		Si	No	
2 estrellas		81 84,4 %	15 15,6%	96 100,0 %
3 estrellas		0 0,0 %	50 100,0%	50 100%
4 estrellas		0 0,0 %	5 100,0%	5 100%
Categoría única		0 0,0 %	5 100,0%	5 100%
Total		81 51,9%	75 48,1%	156 100%

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la tabla 24, podemos visualizar la hipótesis de chi-cuadrado, el estadístico de contraste es de 105,300, el valor de la significancia es 0,00, por lo que se puede señalar que existe una relación entre ambas variables debido a que el valor de la asintótica es menor a 0,05 y si se cumple la hipótesis alternativa, existe una dependencia de una variable con la otra.

Tabla 16: Chi-cuadrado en relación a la tabla 23

	Valor	Gl	Sig. Asintótica (Bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	105,300 <sup>a</sup>	3	,000
Razón de verisimilitudes	132,819	3	,000
Asociación lineal por lineal	63,021	1	,000
N casos validos	156		

Fuente: Elaboración propia

#### 4.1.5. REALIZACIÓN DE LA MATRIZ FODA

La matriz FODA establecida en el cuadro 12, se elaboró para determinar la situación en la que se encuentran los establecimientos de alojamiento turístico en Manabí. Para la realización de esta matriz se tomó en cuenta las principales fortalezas,

oportunidades, debilidades y amenazas mismas que fueron ponderadas para establecer el tipo de estrategia con el fin de plantear el problema estratégico con la solución estratégica. Entonces es así como se determinó que la mayor fortaleza es la variedad de oferta y tipología, asimismo se identificó que la principal oportunidad es el crecimiento del mercado. En cuanto a lo que respecta a las debilidades se estipuló que son las escasas estrategias de innovación, las amenazas la variabilidad en las necesidades y gustos de los consumidores.

**Cuadro 8:** Matriz Foda

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Precios accesibles para todo tipo de cliente</li> <li>2. Cuentan con redes sociales y páginas web</li> <li>3. Los servicios que ofertan se acondicionan a las necesidades del turista</li> <li>4. Variedad de oferta y tipología</li> <li>5. Mayor porcentaje de ganancia está basado en la venta de alojamiento, seguido del servicio de alimentos y bebidas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tendencia mundial del e-commerce</li> <li>2. Mayor control a los establecimientos de alojamiento informal.</li> <li>3. Alianzas con agencias de viajes</li> <li>4. Crecimiento del mercado</li> <li>5. Ubicación estratégica</li> </ol>
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disminución en ventas por Airbnb y pandemia de coronavirus</li> <li>2. Falta establecer campañas exitosas y segmentadas para promocionarse correctamente</li> <li>3. Escasas estrategias de innovación</li> <li>4. Limitadas capacitaciones de actualización en técnicas hoteleras, atención al cliente y desarrollo de competencias</li> <li>5. Instalaciones poco amigables para personas con discapacidades especiales</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incremento de competencia</li> <li>2. Aparición de nuevas plataformas de hospedaje</li> <li>3. Variabilidad en las necesidades y gustos de los consumidores.</li> <li>4. Pandemias</li> <li>5. Cambios en las leyes tributarias</li> </ol>

Fuente: Elaboración propia

Luego de haber determinado los factores internos y externos de los alojamientos turísticos, se procedió a la ponderación de los diferentes cuadrantes; en lo que se tomó como referencia los valores mostrados en el cuadro 13, que se muestra a continuación.

**Cuadro 9:** Valoración de ponderación

0	1	2	3
Nada importante	Poco importante	Importante	Muy importante

Fuente: Elaboración propia

Como resultado tenemos al cuadro 14, en la que ya se encuentran el valor total de cada uno de los cuadrantes ponderados. Para posteriormente realizar el problema estratégico y la solución estratégica general que se pudo determinar.

Cuadro 10: Ponderación de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas

		ANÁLISIS EXTERNO												TOTAL GENERAL FORTALEZAS	
		OPORTUNIDADES					TOTAL	AMENAZAS					TOTAL		
		O1	O2	O3	O4	O5		A1	A2	A3	A4	A5			
ANÁLISIS INTERNO	FORTALEZAS	F1	2	1	3	1	1	8	2	2	1	2	1	8	16
		F2	2	2	2	1	2	9	2	1	1	2	1	7	16
		F3	2	1	2	2	1	8	2	2	1	2	1	8	16
		F4	3	3	3	2	2	13	3	3	3	2	3	14	27
		F5	2	2	1	1	2	8	2	2	2	2	1	9	17
	TOTAL	11	9	11	7	8	46	11	10	8	10	7	46	TOTAL GENERAL DEBILIDADES	
	DEBILIDADES	D1	2	1	2	1	2	8	2	2	1	3	1	9	17
		D2	2	2	3	1	2	10	2	2	2	1	1	8	18
		D3	3	2	3	2	2	12	3	2	2	2	2	11	23
		D4	1	2	2	1	1	7	2	1	2	2	1	8	15
		D5	2	1	2	1	2	8	2	1	1	2	1	7	15
TOTAL	10	8	12	6	9	45	11	8	8	10	6	43			
TOTAL GENERAL OPORTUNIDADES	21	17	23	13	17	TOTAL GENERAL AMENAZAS	22	18	16	20	13				

Fuente: Elaboración propia

## PROBLEMA ESTRATÉGICO

Si se incrementan la variabilidad en las necesidades y gustos de los consumidores, teniendo en cuenta que existen escasas estrategias de innovación, aunque se disponga de una variedad de oferta y tipología, no podrá utilizarse el crecimiento del mercado.

## SOLUCIÓN ESTRATÉGICA

Utilizando plenamente la variedad de oferta y tipología, para aprovechar el crecimiento del mercado, se podrá realizar propuestas que posibiliten minimizar la

variabilidad en las necesidades y gustos de los consumidores y superar la escasez de estrategias de innovación.

## **4.2. VALORAR EL USO DE LA PLATAFORMA AIRBNB**

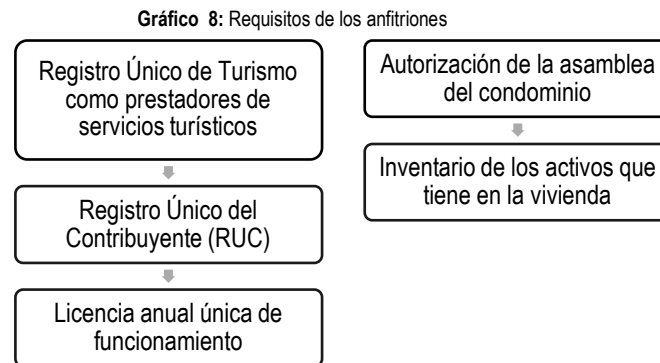
Este apartado detalla un análisis que permite conocer el reglamento que deben de seguir los alojamientos formales y los informales dentro del Ecuador planteados por el Ministerio de Turismo (MINTUR).

### **4.2.1. GENERALIDADES DEL REGLAMENTO QUE REGULARÁ LOS ALOJAMIENTOS EN INMUEBLES PARA USO TURÍSTICO**

El Reglamento de alojamiento en inmuebles para uso turístico expedido el 30 de julio del 2019 con Acuerdo Nro. 039, es único en su ámbito, no ha existido antes algún tipo de régimen a nivel nacional que regule este tipo de negocio, este aún no está publicado con el registro oficial, fue creado con la necesidad de regular los alojamientos que se ofertan en plataformas online, pero no con el ánimo de prohibirlos, sino de garantizar al consumidor un servicio de calidad, este consta de 5 capítulos, 17 artículos, 8 disposiciones generales, 4 transitorias y 3 finales. El reglamento se fundamenta en los siguientes aspectos: El uso turístico, el anfitrión, la capacidad máxima del inmueble, el enganchador que es la persona responsable de comercializar los servicios, grupo homogéneo y presentación habitual (Ministerio de Turismo, 2019).

Otro punto por mencionar, es que en este documento se pueden encontrar los derechos, obligaciones, prohibiciones tanto del huésped como del anfitrión. En el primer caso podrá pedir que el hospedaje que le estén brindando cuente con todos los servicios que se le ha ofertado, de la misma forma que tendrá la obligación de cuidar de ellos, hacerse responsable si llegase a causar algún daño. El anfitrión por su lado podrá exigir su pago por los servicios y productos brindados, pero al mismo tiempo deberá tener el inmueble en buen estado y facilitar la comodidad del cliente.

En este están estipulados los diferentes documentos que deben de tener los anfitriones para poder seguir laborando, entre ellos tenemos (ver gráfico 8):



*Fuente:* Ministerio de Turismo (MINTUR)

Al no cumplir con cada uno de estos requisitos no podrán seguir laborando, así mismo desde el momento que este sea vigente se dará 90 días con la intención de que estos alojamientos sean registrados caso contrario será sancionado acorde a la Ley de Turismo. Se prohibirá que se brinde hospedaje en una parte de la casa, será obligatorio el bien inmueble completo, es dictaminado de esta manera para brindarle al turista mayor privacidad y que este se sienta cómodo (Ministerio de Turismo, 2019).

#### 4.2.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE AIRBNB

Airbnb ofrece alojamientos variados a clientes de todo el mundo, en su página web permite al posible cliente buscar el lugar, reservar su llegada, la salida y la cantidad de personas que van a ocupar el alojamiento. Del mismo modo podrá comparar el precio, el tipo de inmueble que quiere arrendar, ver comentarios que han ubicado otros clientes sobre la atención brindada. Entonces, una vez realizada la recopilación de información se evidenció que existen 277 alojamientos registrados en Airbnb. En el cuadro 8, se especifica los lugares en los que están ubicados y la cantidad existente.

Cuadro 11: Ubicación de los alojamientos de Airbnb en Manabí

Ubicación	Cantidad	Ubicación	Cantidad	Ubicación	Cantidad
Ayampe	15	El Pueblito	1	Portoviejo	24
Bahía de Caraquez	7	Jama	6	Puerto Cayo	7
Canoa	8	Machalilla	1	Puerto López	22
Calceta	1	Manta	130	Rocafuerte	1
Cojimies	2	Mirador San José	2	San Clemente	4
Colon	1	Montecristi	6	San Jacinto	4
Chone	1	Pacocha	1	San Vicente	3
Crucita	19	Pedernales	11		

Fuente: Plataforma Airbnb

Como se puede observar la ciudad con mayor cantidad de alojamientos es Manta, en los otros lugares existen, pero con una cantidad menor a la de 25. Estos establecimientos no cumplen con un reglamento estipulado por las autoridades correspondientes debido a que no están registrados en el MINTUR, solo efectúan una serie de reglas creadas por los administradores de la plataforma, entre ellas están; que el anfitrión se encargara de crear pautas que ayude a mantener en buen estado lo que ha arrendado, del mismo modo el arrendatario puede decir que es lo que quiere arrendar, con quien hacerlo, es por esto que antes de concretar el pago el interesado tiene la oportunidad de dialogar con la persona que le está arrendando para que se sienta segura, por otro lado existe un pequeño descuento de la totalidad del arriendo, dicha comisión pasa como ganancia para los dueños de la plataforma.

En el cuadro 9, se refleja el tipo y la cantidad de alojamientos registrados en la plataforma, por ende, se puede observar que los anfitriones en su mayoría ofertan departamentos completos, luego están las habitaciones privadas, haciendo notar hacia donde apunta la prioridad dentro de estos tipos de hospedaje, el cual opera bajo el modelo de economía compartida que ofrece espacios subutilizados por un corto periodo de tiempo. De la misma forma, se alude que el usuario tiene la comodidad de buscar el establecimiento que más le convenga, este ya sea por la cantidad de personas admitidas, el precio que puede cancelar, los servicios que les pueden brindar, el lugar y demás características que cumplan con sus necesidades.



**Cuadro 12:** Tipos de alojamientos pertenecientes a la plataforma Airbnb

<b>Tipo de establecimiento</b>	<b>Cantidad</b>
Suits	15
Habitaciones privadas	72
Departamentos completos	103
Casas completas	40
Cabañas	2
Villas	10
Adosado completo	2
Conjuntos Residenciales	33
Total, de establecimientos	277

Fuente: Plataforma Airbnb

De acuerdo con los comentarios que los huéspedes dejan en las páginas, se puede señalar que quienes optan por esta opción, lo hacen para salir de su rutina, es decir, ya no hospedarse en un hotel habitual, sino que vivir una nueva experiencia, puedan conocer y confraternizar con los dueños del bien arrendado, así como de poder albergar en un solo inmueble con toda la familia. Otro punto que se debe recalcar es sobre las comodidades que les brindan a los clientes, al momento de querer ofrecer sus servicios en Airbnb debe de indicar que cuenta con todos los servicios básicos, entre ellos están; agua, energía eléctrica, baño privado, wifi, televisión, camas entre otros, los departamentos completos les ofrecen cocina, nevera, lavadora y demás utensilios que les permita estar en un ambiente cómodo. En cuanto al precio, se rige de acuerdo a varios parámetros que estipulan los anfitriones, en el cuadro 10, se podrá observar la variedad de precios que ofrecen los establecimientos (Airbnb, 2020).

**Cuadro 13:** Rango de precios

<b>Rango de precios</b>	<b>Total, de establecimientos</b>	<b>Rango de precios</b>	<b>Total, de establecimientos</b>
\$10-\$30	131	\$135-\$155	9
\$35-\$55	55	\$160-\$180	8
\$60-\$80	45	\$185-\$205	3
\$85-\$105	14	\$210-\$250	2
\$110-\$130	10		

Fuente: Elaboración propia

Es importante indicar que la cantidad económica que cobran por el alojamiento es de acuerdo a lo que estén ofreciendo, por lo general las casas completas con más número de habitaciones son la que mayor precio tienen, las cantidades menores corresponden a habitaciones privadas o departamentos pequeños, se puede acotar que de acuerdo con una entrevista realizada al anfitrión que tiene como nombre de usuario Leo Teo perteneciente a la ciudad de Manta, ellos no se hacen acreedores del dinero de la renta inmediatamente, sino que tienen que esperar 24 horas en la que el cliente llega al lugar, esta medida fue creada para evitar inconvenientes entre anfitrión-huésped (Teo, 2020).

#### 4.2.3. ESTUDIO DE LOS ANFITRIONES QUE INTERVIENEN EN LOS ALOJAMIENTOS DE AIRBNB

La información detallada a continuación fue extraída mediante entrevistas, realizadas a anfitriones que rentan sus alojamientos en la Airbnb correspondiente a la provincia de Manabí, en el anexo 3 se podrá encontrar el temario que fue utilizado. Los entrevistados que se muestran en el cuadro 11, fueron de diferentes lugares y esto fue con la finalidad de tener una visión clara acerca de los resultados que ellos han conseguido al laborar de manera informal.

Cuadro 14: Lista de entrevistados

Nombre del anfitrión/na	Ubicación	Tipo de hospedaje	Promedio de calificación
Stefano	Pedernales	Casa completa	Sin reseña
Gabi Y Marco	Ayampe	Suite de invitados completa	4.83
Leo Teo	Canoa	Conjunto residencial completo	4.87
Damian & Margereth	Canoa	Habitación privada en casa	5.0
Auxiliadora	Crucita	Departamento completo	4.87
Irene	Crucita	Suite de invitados completa	5.0
Mercedes	Portoviejo	Habitación privada en casa	4.91
Silvia	Portoviejo	Casa completa	4.87
Julio	Manta	Departamento completo	4.88
Jonnathan	Manta	Departamento completo	4.76

Fuente: Elaboración propia

## - INVOLUCRAMIENTO CON LA PLATAFORMA AIRBNB

En la Tabla 1, se encontrará las diferentes formas en las que los anfitriones se enteraron que podían rentar habitaciones, departamentos o casas.

*Tabla 17* ¿Cómo se enteró de Airbnb?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Por internet	2	18,2	20,0	20,0
<b>Validos</b> Redes sociales	3	27,3	30,0	50,0
Recomendaciones	5	45,5	50,0	100,0
<b>Total</b>	10	90,9	100,0	

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los datos obtenidos de las entrevistas realizadas la frecuencia por la que mayormente los anfitriones de Airbnb se han enterado son las recomendaciones con un 45.5% seguida de las redes sociales con 27.3%, es decir que esta ha generado que las personas se interesen en utilizarla y es por ello que tiene tanta aceptación a nivel mundial.

## - MOTIVACIÓN PARA INGRESAR A LA PLATAFORMA

En la tabla 2, encontraremos cual ha sido la motivación de las personas en la provincia de Manabí para arrendar su bien inmueble por medio de Airbnb.

*Tabla 18:* Motivación para ingresar a la plataforma

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Generar nuevos ingresos económicos	7	63,6	10,0	70,0
<b>Validos</b> Por formar parte de la plataforma	3	27,3	30,0	100,0
<b>Total</b>	10	90,9	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Los entrevistados manifestaron que la principal motivación que tuvieron para ingresar a la plataforma fue con el objetivo de generar nuevos ingresos económicos con un 63.6% esto se debe a las facilidades que tiene, a fin de que cualquier persona que tenga un espacio adecuado pueda brindar sus servicios.

## - NACIONALIDAD

En la tabla 3, se podrá conocer si los clientes que realizan reservas en Airbnb son extranjeros o nacionales.

Tabla 19: Nacionalidad de la demanda

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Extranjero	10	90,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	9,1		
<b>Total</b>		11	100,0		

Fuente: Elaboración propia

En la presente interrogante se pudo ver que la mayor parte de los huéspedes son extranjeros con un 90,9%, lo que quiere decir que no es usualmente usada por nacionales, pero aun así no se descarta que existas ecuatorianos que la usen ya sean en su misma región o en alguna diferente.

## - PROMEDIO DE TURISTA

Por otro lado, encontramos la tabla 4, en ella se detalla la cantidad de personas que rentan al mes

Tabla 20: Promedio de turistas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	8 personas	4	36,4	40,0	40,0
	5 personas	4	36,4	40,0	80,0
	3 personas	2	18,2	20,0	100,0
<b>Total</b>		10	90,9	100,0	

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los datos recopilados el promedio de visitas de turistas al mes esta entre las 8 y 5 personas con un porcentaje del 36.4%, lo que nos indica que, si existe rentabilidad para los anfitriones, en algunas ocasiones las habitaciones casas o departamentos los rentan por un mes o una semana y se convierte en una forma de incrementar sus ingresos.

## - CONOCIMIENTO SOBRE LOS REQUISITOS PARA BRINDAR SERVICIOS DE ALOJAMIENTOS EN EL PAÍS

En la tabla 5, se muestra el porcentaje en la que se pregunta si los anfitriones conocen los requisitos que deberían de realizar si quisieran registrar su establecimiento en el Ministerio de Turismo (MINTUR).

Tabla 21: Conocimiento sobre requisitos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Si	7	63,6	70,0	70,0
	No	3	27,3	30,0	100,0
Total		10	90,9	100,0	

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a este apartado, el 63,6% de los entrevistados dijeron que, si conocen los requisitos para dar servicio de alojamiento en el país, por lo que están conscientes que no existe un reglamento claro para este tipo de hospedaje y al ofertar sus servicios en Airbnb no estarían incumpliendo ninguna ley, al mismo tiempo mencionan que no cuentan con la infraestructura ni el espacio adecuado para registrarse en el MINTUR.

## - ES RENTABLE OFRECER ALOJAMIENTOS POR MEDIO DE AIRBNB

En cuanto la tabla 6, se conocerá si les resulta rentable brindar servicio de alojamiento.

Tabla 22: Rentabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Muy rentable	6	54,5	60,0	60,0
	Medianamente rentable	2	18,2	20,0	80,0
	Poco rentable	2	18,2	20,0	100,0
Total		10	90,9	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Según las estadísticas el 54.4% de entrevistados dijeron que les resulta rentable en vista de que no deben pagar ningún tipo de impuesto, es más, ellos lo ven como

otra fuente de ingresos que les permite rentar un espacio que no están ocupando y no necesariamente tiene que estar bajo las reglamentaciones a las que están sometidos los hoteles tradicionales.

Como se pudo evidenciar en las entrevistas aplicadas, la plataforma ha ayudado a muchas personas a generar ingresos económicos, se pudo constatar que en la provincia de Manabí se está usando mucho este método de hospedaje sin la necesidad de estar inscrito legalmente, es importante mencionar que aunque no cumplan con lo establecido en el Reglamento de Alojamiento Turístico del Ministerio de Turismo (MINTUR), la empresa les ubica requisitos que tienen que cumplir para poder ser anfitriones, una de ellas es que el huésped tiene que tener todos los servicios básicos con las comodidades necesarias. En cuanto a la demanda se pudo establecer que en su mayoría son extranjeros, semanalmente cuentan con usuarios, pero a la vez cabe señalar que la rentabilidad que tenían fue hasta antes de la llegada del COVID-19; toda la situación por la que atraviesa el país y el mundo les ha afectado, ya no cuentan con clientes, por este motivo esperan que la situación mejore y lograr seguir brindando sus servicios con todas las medidas de seguridad correspondientes.

#### **4.2.4. RECONOCIMIENTO DE LA PERSPECTIVA QUE TIENEN LOS HUÉSPEDES DE LOS ALOJAMIENTOS DE LA PLATAFORMA AIRBNB Y SU VALORACIÓN.**

Para cumplir con este apartado se hicieron cambios, se tenía previsto realizar entrevistas a los consumidores de Airbnb para conocer el grado de satisfacción que tenían, pero debido al prolongamiento de la pandemia no se pudo realizar, quienes viajaban a pasar sus vacaciones fuera de su lugar de residencia ya no lo pudieran hacer, tenían que mantener un aislamiento en sus casas para no alcanzar contagio, es por esto que se optó por evaluar el servicio que brindan los anfitriones mediante la experiencia que los huéspedes han dejado en el apartado de comentarios, además de la valoración mediante estrellas que ellos mismo estipulan (ver tabla 7).

Tabla 23: Evaluación según comentarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Validos	Recomiendo el alojamiento	14	5,1	5,1	5,1
	Ambiente cómodo	50	18,1	18,1	23,1
	Excelente servicio	46	16,6	16,6	39,7
	Excelente hospitalidad	61	22,0	22,0	61,7
	Ubicación adecuada	46	16,6	16,6	78,3
	Cuenta con todas las comodidades	60	21,7	21,7	100,0
<b>Total</b>		277	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Para esta recopilación de datos se unificaron los que más se repetían, de modo que se puede confirmar en su totalidad son comentarios positivos, el porcentaje mayor es del 22% y es la de excelencia en la hospitalidad, asimismo se puede aludir que entre los mensajes que han dejado sobresale que los alojamientos cuentan con todas las comodidades necesarias, ellos se sienten a gusto de la estancia que realizan en dichos lugares. Entonces podemos acotar que, pese a que estas personas están laborando de manera informal, lograron antes de la pandemia posesionarse en un mercado extranjero, es decir les están ofreciendo al consumidor una nueva experiencia llena de un buen servicio y que hace que las personas se sumen a seguir rentando.

#### - VALORACIÓN DE LOS ALOJAMIENTOS DE ARIBNB SEGÚN LOS HUÉSPEDES

La valoración de los departamentos se basó en las estrellas (ver tabla 8), la plataforma tiene un sistema en el que el cliente puede calificar donde se ha hospedado, este tiene varios parámetros, entre ellos están: la limpieza, la comunicación con el anfitrión, la llegada, la fiabilidad que le brindan, la ubicación y el precio.

Tabla 24: Evaluación por estrellas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
<b>Validos</b>	<b>5 estrellas</b>	29	10,5	10,5	10,5
	<b>4,90 estrellas</b>	89	32,1	32,1	42,6
	<b>4,80 estrellas</b>	75	27,1	27,1	69,7
	<b>4,70 estrellas</b>	75	27,1	27,1	96,8
	<b>4,40 estrellas</b>	5	1,8	1,8	98,6
	<b>4 estrellas</b>	2	,7	,7	99,3
	<b>3,50 estrellas</b>	2	,7	,7	100,0
<b>Total</b>		277	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con las estadísticas, las valoraciones que indican los huéspedes varían desde 5 estrellas hasta 3,50, que es la más baja entre todos ellos, el porcentaje más alto con un 32.1% es de 4,90, deduciendo que el servicio que les están ofreciendo es muy bueno y se comprende el porqué de la gran aceptación que han tenido, seguido esta 4,70, es el estrellaje intermedio que tienen estos hospedajes, adicional el de 3,50 que es el más bajo. Como este modelo de negocio ha incursionado muy bien en el mundo turístico es ineludible que cumplan con todas las medidas necesarias para brindar un servicio de calidad. Así como la de ofrecer medidas de bioseguridad que eviten el contagio del COVID-19.



### 4.3. ANÁLISIS DE IMPACTOS PARA LA ELABORACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA LOS ALOJAMIENTOS FORMALES.

Esta fase se realizó con la finalidad de que los hoteleros de la provincia de Manabí reduzcan el impacto que han tenido a causa de los alojamientos informales que se reservan en Airbnb.

#### 4.3.1. DISEÑO DE ESTRATEGIAS.

La elaboración de estrategias tiene el objetivo de: Disminuir el impacto ocasionado por Airbnb a los alojamientos formales de la provincia de Manabí. Por esta razón las estrategias que se describen a continuación, fueron elaboradas en base a los resultados obtenidos en la matriz FODA.

- Plan de marketing digital
- Estrategias de innovación
- Capacitaciones al personal en atención al cliente
- Diseño productos y servicios acorde a las necesidades de la demanda

Así mismo en el cuadro 15, se detallan las diferentes estrategias que van acompañadas de actividades que serán necesarias para dar cumplimiento a cada una de ellas.

Cuadro 15: Estrategias

<b>Estrategia 1</b>	<b>Plan de marketing digital</b>
<b>Problemática asociada</b>	Escasa promoción y recuperación de ventas
<b>Descripción:</b>	

El marketing digital es una estrategia de comercialización basada en medios digitales, diversos negocios la utilizan para llegar al target. Como se ha podido definir mediante el estudio de los alojamientos formales, se observó que existe un pequeño límite en cuanto a la promoción de los establecimientos, de modo que se propone hacer uso de las tics que significa tecnologías de la información y la comunicación, de esta manera se pueda realizar una mejor difusión de los productos o servicios que estén ofertando, así mismo, como superar la crisis en la que se encuentran dichos establecimientos por la pandemia del COVID-19.

Como tal para su puesta en marcha se debe realizar lo siguiente:

- ANÁLISIS INTERNO
  - Factores comerciales
  - Factores humanos y de gestión
  - Factores financieros
- ANÁLISIS DEL ENTORNO ACTUAL
  - Proceso benchmarking
  - Matriz DAFO
- IDENTIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS GENERALES Y DE MARKETING
  - Objetivos SMART
- PLAN DE SOCIAL MEDIA
  - Hacer branding
  - Establecer estrategias de contenido
  - Crear una comunidad en torno a las redes sociales
- PLAN DE CONTENIDO
  - Determinar el público objetivo
  - Definición de temática
  - Forma de difusión
- UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN
  - Uso del KPI (Key Performance Indicator) (Indicador clave de rendimiento)

Por ende, para la realización de este plan es recomendable planificar el contenido que este contendrá ya que por medio de esta matriz se podrá conocer una visión más clara del establecimiento.

Área de impacto	Periodo de cumplimiento	Presupuesto	Responsables
El establecimiento	1 año	\$8.500	- Gerencia - Depto. de marketing

## Estrategia 2

## Estrategias de innovación

### Problemática asociada

Escasa productividad del establecimiento

### Descripción:

La innovación es un punto clave en la productividad de una empresa, entonces se propone que los establecimientos realicen nuevas cosas para los clientes, este cada día es más exigente, desea que el producto o servicio que vaya a consumir, cumpla con las expectativas esperadas y si es el caso que las supere.

Las acciones que podrían llevarse a cabo son:

- DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO COMPETITIVO
  - Análisis del entorno interno y externo de la organización
- FORMULACIÓN ESTRATÉGICA
  - Construcción de un portafolio de innovación
  - Mantener concordancia con el entorno
- FORMULACIÓN TÁCTICA
  - Definir las actividades
  - Descripción de la forma en las que se las va a ejecutar
  - Que tenga la capacidad de evolucionar con el tiempo
- IMPLEMENTACIÓN Y CONTROL

- Mediante indicadores medir constantemente los resultados de las diferentes estrategias de innovación

Estos pasos mencionados anteriormente ayudaran a que la estrategia de innovación que se vaya a plantear de buenos resultados, por la razón de que las ideas no se plantean por sí sola, sino que conllevan un proceso para su desarrollo, además se alude otras alternativas que se pueden considerar:

- Utilización de un software de gestión hotelera
- Ofertas personalizadas
- Fidelización
- Renovación de infraestructura, etc

Área de impacto	Período de cumplimiento	Presupuesto	Responsables
- El establecimiento - La demanda	1 año	\$6.500	- Gerencia - Depto. de marketing - Depto. Financiero

### Estrategia 3

### Capacitar al personal en servicio al cliente

#### Problemática asociada

Clientes no satisfechos de la atención recibida

#### Descripción:

Brindar servicio de calidad es uno de los factores que hace mantener a una empresa en el mercado, es por esto que en esta estrategia se plantea capacitar a los encargados de brindar servicio al consumidor, con la finalidad de que no existan clientes insatisfechos. Por esto se puede plantear a manera de programas y que en su contenido existan temas concretos que se den cumplimiento por medio un cronograma.

El diseño del programa se plantea de la siguiente manera:

- INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES DEL PROGRAMA
  - Se determina el motivo de las capacitaciones
- OBJETIVOS
  - Definir qué es lo que se quiere lograr
- ESTRUCTURA DE CONTENIDO
  - El cliente es lo primero
  - Aspecto de comportamiento y modales
  - Políticas de atención y servicio al cliente
  - Medidas para entender las necesidades del cliente
  - Conocimiento de lo que se está ofertando
  - Técnicas de persuasión y negociación
  - Trabajo en equipo
- CREACIÓN DEL CRONOGRAMA DE CUMPLIMIENTO
  - Coordinar fechas y continuidad de contenido

Es importante sugerir que desde el momento en que se contrata a las personas que van a estar brindando servicio, deben mostrar un gran nivel de profesionalismo, estar atento en todo momento, mostrar empatía y brindar soluciones al consumidor, tener conocimientos de lo que ofrece el establecimiento.

Área de impacto	Período de cumplimiento	Presupuesto	Responsables
- Personal de servicio	1 año	\$1.500	- Gerencia - Recursos Humanos - Depto. financiero
<b>Estrategia 4</b>		<b>Nuevos diseños de productos y servicios acorde a las necesidades de la demanda</b>	

**Problemática asociada**

Disminución de ventas

**Descripción:**

En cuanto a los nuevos productos o servicios que el sector hotelero puede brindar, va a depender de la especialización que este quiera mantener en el mercado, es por eso que se recomienda diseñar nuevas cosas que permita satisfacer al cliente, este mantiene un sistema cambiante y es ahí en donde se debe estar siempre estudiando, "que es lo que realmente quiere el posible consumidor, que comodidades requiere, de qué manera se sentirá a gusto". Técnicamente es realizar un estudio de satisfacción, por ende, se sugiere realizar la siguiente guía:

- BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN
  - Análisis de la competencia
  - Estudio del mercado
- DISEÑO DE SERVICIO A OFERTAR
  - Generación y selección de ideas
  - Definir el nuevo producto o servicio
  - Segmentar el mercado
  - Establecer medios de promoción
- FIJACIÓN DE PRECIO
  - Realizar cotizaciones
  - Definir el precio
- SEGUIMIENTO
  - Realizar evaluaciones a menudo para saber el nivel satisfactorio del cliente

Es necesario mencionar que cada establecimiento puede realizar cambios que crean convenientes a la hora diseñar sus productos o servicios y que este será para el beneficio de resultados eficientes, como clientes satisfechos, rentabilidad y posicionamiento en el mercado.

Área de impacto	Período de cumplimiento	Presupuesto	Responsables
Demanda	1 año	\$5.000	- Gerencia - Personal operativo - Depto. financiero

Fuente: Elaboración propia

Es importante indicar que el presupuesto que se ha estipulado en cada cuadrante es relativo, en algunas situaciones dependerá de los recursos que tenga el establecimiento hotelero, debido a que en muchos casos cuentan con personal capacitado para realizar este tipo de accionar y en otros dependerá del tamaño del hotel, es decir entre más grande sea, más dinero a de necesitar.

# CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## 5.1. CONCLUSIONES

En función a los objetivos propuestos y los resultados obtenidos en la presente investigación, se presentan las siguientes conclusiones:

1. Manabí cuenta con 366 establecimientos de alojamientos formales, los que predominan son los hostales con un total de 210 irrumpiendo con más fuerza los de 1 estrella, esta provincia se encuentra en el tercer lugar con mayor número de hospedajes a nivel nacional. De acuerdo con las 156 encuestas realizadas, se pudo constatar que más del 50% de estas empresas se encuentran afectadas por la aparición de Airbnb, la disminución de sus ventas representan una media de 2.53, que en la escala del 1 al 5 daría un 4, su mejor fortaleza es la variedad de la oferta y tipología, en cuanto a las oportunidades es el crecimiento del mercado, tienen como debilidad la escases de estrategias innovadoras y una fuerte amenaza como lo es la variabilidad de las necesidades y gustos de los consumidores.
2. Se evidenció que existen 277 establecimientos que ofrecen hospedaje mediante la plataforma Airbnb, el mayor número se encuentra en la ciudad de Manta, con un total de 130. Además, quienes han incursionado en este tipo de negocio lo realizan para obtener una nueva fuente de ingresos económicos, su tasa de ocupación oscila entre 5 y 8 personas al mes teniendo clientes mayormente extranjeros, con lo que respecta a los huéspedes estos manifiestan estar conformes con los servicios y precios brindados, dato evidenciado en la valoración que ellos mismo realizan en las páginas que reservan y la de máximo rango es de 4,90.

3. Como se pudo evidenciar que si existe afectación se recomiendan 4 estrategias a implementar, entre las cuales tenemos el marketing digital, que ayudará a contrarrestar la disminución de las ventas, manteniendo una mejor comercialización de sus productos y servicios, así mismo como será de vital ayuda la estrategia de innovación. De la misma manera que se plantea la capacitación del personal, puesto que es de gran utilidad para evitar clientes insatisfechos, además del plus que se puede agregar diseñando nuevos productos y servicios que sean acorde a las necesidades de la demanda.
  
4. La evaluación al uso de Airbnb, permitió conocer el impacto que ha tenido en los alojamientos formales de la provincia de Manabí, estas dos partes manejan una fuerte competencia, el alojamiento informal no tiene reglamentos que cumplir, no realizan pagos al estado y en algunos de ellos los precios son bastante bajos, es por esto que la parte formal ha tenido disminución en sus ventas.

## 5.2. RECOMENDACIONES

1. Al Ministerio de Turismo se le recomienda la actualización del catastro de alojamientos turísticos, puesto que durante la aplicación de encuestas algunos establecimientos dijeron que ya no estaban trabajando, al mismo tiempo que tomar las acciones necesarias para que el gobierno apruebe el registro oficial al Reglamento de alojamiento en inmuebles y se regule el funcionamiento de plataformas online de hospedaje como Airbnb la cual no paga ningún tipo de impuestos.
2. Al GAD provincial y a las Universidades que creen alianzas y den prioridad a los establecimientos de alojamiento brindándoles las herramientas y los conocimientos necesarios para mejorar parte de la infraestructura turística, para que de esta manera puedan tener una reactivación económica y mantener fidelizados a sus clientes.
3. A los hoteleros de la provincia de Manabí se propone que realicen estrategias que ayude a la recuperación de clientes, que innoven, que brinden nuevos servicios, que den un servicio personalizado y una serie de acciones que estratégicamente se pueden llevar a cabo y logren mantener a su demanda, debido a que no es necesario que los alojamientos de Airbnb dejen de funcionar, sino que busquen un elemento que los diferencie y por el cual el consumidor los prefiera.

## BIBLIOGRAFÍA

- Ávila, C. & Pesantez, R. (2017). Impactos causados por las plataformas peer to peer sobre el turismo de la ciudad de Cuenca. Casos Airbnb y TripAdvisor. Tesis de posgrado. Universidad de Cuenca Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, Escuela de Turismo. Universidad de Cuenca. Cuenca, Ecuador.
- Airbnb, (2020). Alquileres vacacionales en Manabí. Recuperado de: <https://www.airbnb.com.ec/manabi-ecuador/stays?>
- Airbnb (2020). Alquileres vacacionales en Manabí. Recuperado de: <https://www.airbnb.com.ec/manabi-ecuador/stays?>
- Airbnb, (2019). Normas del Centro de la comunidad de Airbnb. Recuperado de: <https://community.withairbnb.com/t5/Novedades-de-la-Comunidad/Normas-del-Centro-de-la-comunidad-de-Airbnb/td-p/1599>
- Ayaviri., V. Quispe., G & Sánchez., P. (2017). Estimación de la demanda del turismo en la Comunidad Andina de Naciones. Revista Espacios 38(31) p.24. Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a17v38n31/a17v38n31p24.pdf>
- Barquero, M. (2017). La ética en el sector del alojamiento turístico como fuente de ventaja competitiva. SEECI, (42), 119-130. doi: 10.15198/seeci.2017.42.119-130
- Caicedo, P. (2017). Airbnb y su afectación en el mercado: Guayaquil. (Previa la obtención del título de: Licenciatura en turismo). Escuela Superior Politécnica del Litoral facultad. Guayaquil, Ecuador
- Félix, E. (2018). El impacto de Airbnb en la industria hotelera del Ecuador (Trabajo de titulación presentado como requisito para la obtención del título de Economista). UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ Colegio de Administración y Economía. Recuperado de: <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/7207/1/137675.pdf>



- Félix, E. (2018). (2018). El impacto de Airbnb en la industria hotelera del Ecuador (Trabajo de titulación presentado como requisito para la obtención del título de Economista). UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ Colegio de Administración y Economía. Recuperado de: <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/7207/1/137675.pdf>
- Carballo, R., Fraiz, J., Araújo, N., & Rivo, E. (2016). Segmentación del mercado de un destino turístico de interior. El caso de A Ribeira Sacra (Ourense). *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 14(2), 369-383. Recuperado de: [http://www.pasosonline.org/Publicados/14216/PS216\\_05.pdf](http://www.pasosonline.org/Publicados/14216/PS216_05.pdf)
- Castilla, G. & Alarcón, N. (2017). Evaluación de la calidad en establecimientos de alojamiento y hospedaje. *Scielo*, 20, (43), 161-190. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v20n43/0120-6346-seec-20-43-00161.pdf>
- Cedeño, J. (2018). Modelo de gestión hotelera para la mejora del servicio de alojamiento en la ciudad Manta. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí, Manuel Félix Lopez, Calceta, Ecuador.
- Cordero, E. (2019). Los reglamentos como fuente del derecho administrativo y su control jurisdiccional. *Revista Ius Et Praxis*, 25(1), 285-334. Recuperado de: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-00122019000100285#:~:text=Los%20reglamentos%20son%20normas%20que,plantea%20dos%20cuestiones%20muy%20relevantes.](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-00122019000100285#:~:text=Los%20reglamentos%20son%20normas%20que,plantea%20dos%20cuestiones%20muy%20relevantes.)
- Corrales, M. (2018). ¿Hay cama para tanta gente?: un análisis sobre la regulación de AIRBNB en Colombia (Trabajo de Titulación). Pontificia Universidad Javeriana facultad de Ciencias Jurídicas, Bogotá. Recuperado de: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/36479/CorralesAlcinaMarthaPatricia2018..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Crestan, E. (2017). El Comportamiento del Nuevo Consumidor Turístico en el Desarrollo de la Economía Colaborativa: El caso Airbnb. (Trabajo Fin de Grado presentado). Universidad de Sevilla, Sevilla. Recuperado de:

[https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/75895/El\\_comportamiento\\_del\\_nuevo\\_consumidor\\_turistico.pdf?sequence=1](https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/75895/El_comportamiento_del_nuevo_consumidor_turistico.pdf?sequence=1)

Dammert., M & Delgadillo., V. (2019). América Latina, nuevas y viejas desigualdades urbanas. Entrevista a Raquel Rolnik. Revista de investigación Social (Andamios), 16(39),237-251. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=62859685010>

Desdentado, Díaz & Lucas (2018). Los problemas jurídicos del “Alojamiento colaborativo”: un estudio interdisciplinar. Recuperado de: [https://www.fundacionalternativas.org/public/storage/laboratorio\\_documentos\\_archivos/5e8204b23255e844dc8c08b26789debb.pdf](https://www.fundacionalternativas.org/public/storage/laboratorio_documentos_archivos/5e8204b23255e844dc8c08b26789debb.pdf)

Desdentado, Díaz & Lucas (2018). Los problemas jurídicos del “Alojamiento colaborativo”: un estudio interdisciplinar. Recuperado de: [https://www.fundacionalternativas.org/public/storage/laboratorio\\_documentos\\_archivos/5e8204b23255e844dc8c08b26789debb.pdf](https://www.fundacionalternativas.org/public/storage/laboratorio_documentos_archivos/5e8204b23255e844dc8c08b26789debb.pdf)

Despegar.com (2019). ¿Cómo se ha movido el turismo ecuatoriano en 2019?. Recuperado de: <https://www.metroecuador.com.ec/ec/turismo/2019/04/12/se-ha-movido-turismo-ecuadoriano-2019.html>

Díaz, L. (2021). Estas son las tendencias hoteleras que marcarán el 2021. Recuperado de: [https://viajes.nationalgeographic.com.es/lifestyle/estas-son-tendencias-hoteleras-que-marcaran-2021\\_16337](https://viajes.nationalgeographic.com.es/lifestyle/estas-son-tendencias-hoteleras-que-marcaran-2021_16337)

Díaz, Gutiérrez & García (2014). Airbnb como nuevo modelo de negocio disruptivo en la empresa turística: un análisis de su potencial competitivo a partir de las opiniones de los usuarios. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/270394571\\_Airbnb\\_como\\_nuevo\\_modelo\\_de\\_negocio\\_disruptivo\\_en\\_la\\_empresa\\_turistica\\_un\\_analisis\\_de\\_su\\_potencial\\_competitivo\\_a\\_partir\\_de\\_las\\_opiniones\\_de\\_los\\_usuarios](https://www.researchgate.net/publication/270394571_Airbnb_como_nuevo_modelo_de_negocio_disruptivo_en_la_empresa_turistica_un_analisis_de_su_potencial_competitivo_a_partir_de_las_opiniones_de_los_usuarios)

Díaz, Gutiérrez & García (2014). Airbnb como nuevo modelo de negocio disruptivo en la empresa turística: un análisis de su potencial competitivo a partir de las opiniones de los usuarios. Recuperado de

[https://www.researchgate.net/publication/270394571\\_Airbnb\\_como\\_nuevo\\_modelo\\_de\\_negocio\\_disruptivo\\_en\\_la\\_empresa\\_turistica\\_un\\_analisis\\_de\\_su\\_potencial\\_competitivo\\_a\\_partir\\_de\\_las\\_opiniones\\_de\\_los\\_usuarios](https://www.researchgate.net/publication/270394571_Airbnb_como_nuevo_modelo_de_negocio_disruptivo_en_la_empresa_turistica_un_analisis_de_su_potencial_competitivo_a_partir_de_las_opiniones_de_los_usuarios)

Eltelégrafo, (2019). Airbnb espera una regulación “moderna” al hospedaje en Ecuador. El Telégrafo. Recuperado de: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/airbnb-regulacion-hospedaje-ecuador>

Espinoza & Freire (2017). Características y evolución de la oferta de alojamiento de AIRBNB en una ciudad patrimonio cultural de la humanidad. Caso Cuenca (Ecuador). TSAFIQUI, (9). Doi: <https://doi.org/10.29019/tsafiqui.v0i9.347>

Espinoza & Freire (2017). Características y evolución de la oferta de alojamiento de airbnb en una ciudad patrimonio cultural de la humanidad. Caso Cuenca (Ecuador). TSAFIQUI. 9. Doi: <https://doi.org/10.29019/tsafiqui.v0i9.347>

Félix, E. (2018). El impacto de Airbnb en la industria hotelera del Ecuador (Trabajo de titulación presentado como requisito para la obtención del título de Economista). Universidad San Francisco de Quito. Quito, Ecuador.

Félix, E. (2018). El impacto de Airbnb en la industria hotelera del Ecuador (Trabajo de titulación presentado como requisito para la obtención del título de Economista). Universidad San Francisco de Quito. Quito, Ecuador.

Félix, A.G. y García, N. (2020). Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico por crisis sanitaria COVID-19 en el destino Manta (Ecuador). Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio, 4 (1),79-103. <https://www.uco.es/ucopress/ojs/index.php/riturem/article/view/12743>

Fernández, R., Vázquez, A., & Palafox, A. (2017). Turismo arqueológico como alternativa de desarrollo local en la Riviera Maya, Quintana Roo. Cuadernos de Turismo Cuadernos de Turismo, 40. 273-294. Recuperado de: <https://revistas.um.es/turismo/article/view/309701/219951>

- García, R. (2018). 10 tendencias que modelan el sector turístico en 2018. Recuperado de: <https://www.aprendedeturismo.org/10-tendencias-que-modelan-el-sector-turistico-en-2018/>
- García, R. (2018). (2020). Tendencias de hoteles en 2020. Recuperado de: <https://www.aprendedeturismo.org/tendencias-de-hoteles-en-2020/>
- German, G. (2017). Evaluación de la calidad del servicio que se ofrece en el hotel ecuahogar, en la ciudad de Guayaquil, 2017. Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.
- Gil, J., y Segura, J. (2016). Expansión de la ciudad turística y nuevas resistencias. El caso de Airbnb en Madrid. Revista de Metodología de Ciencias Sociales. (41), 15-32. Recuperado de: <http://revistas.uned.es/index.php/empiria/article/view/22602>
- Gonzales, S. & Urrutia, L. (2018). Percepción de Airbnb en los usuarios de hospedaje. Recuperado de: [https://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/10906/84714/1/TG02483.pdf](https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/84714/1/TG02483.pdf)
- González, E., y Valencia, K. (2016). Análisis del turismo colaborativo y su posible implicación como competencia desleal en servicios de alojamiento en la ciudad de Guayaquil. Caso Airbnb (Trabajo de Titulación previo a la obtención del Título de: Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil Facultad de Especialidades Empresariales Carrera de Administración de Empresas Turísticas Y Hoteleras, Guayaquil, Ecuador.
- González, E., y Valencia, K. (2016): Análisis del turismo colaborativo y su posible implicación como competencia desleal en servicios de alojamiento en la ciudad de Guayaquil. Caso Airbnb (Trabajo de Titulación previo a la obtención del Título de: Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil Facultad de

Especialidades Empresariales Carrera de Administración de Empresas Turísticas Y Hoteleras, Guayaquil, Ecuador.

Guel, S. Pintor, M. & Gomez, M. (2016). Indicadores para la evaluación del nivel de satisfacción del uso de blackboard. Campos virtuales, 5(1), 36-47.

Guillen.,N. & Iñiguez., T. (2016). Acción pública y consumo colaborativo. Regulación de las viviendas de uso turístico en el contexto p2p. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 14(3), 751-768. Recuperado de: file:///C:/Users/Equipo/Downloads/1083-Texto%20del%20art%C3%ADculo-10230-1-10-20200119.pdf

Grant Thornton. (2015). Hoteles 2020: Dándole la bienvenida a los huéspedes del mañana. Recuperado de: [https://www.grantthornton.com.ar/globalassets/1.-member-firms/mexico/pdf/gt\\_hotelfutures\\_digital\\_spreads\\_spa.pdf](https://www.grantthornton.com.ar/globalassets/1.-member-firms/mexico/pdf/gt_hotelfutures_digital_spreads_spa.pdf)

Gregorio, M. (2014). Impacto de las tics en el sector turístico. Recuperado de: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/8459/TFG-O%20435.pdf;jsessionid=BA45F23054F3D670B7EF1E785E4575C4?sequence=1>

Griswold, A. (2017). Airbnb is a case study in why tech startups still aren't going public. Recuperado de: <https://qz.com/929016/airbnb-has-no-reason-to-go-publicanytime-soon/>

Hosteltur (2019). Cinco tendencias para hoteleros en 2020. Recuperado de: [https://www.hosteltur.com/133535\\_cinco-tendencias-para-hoteleros-en-2020.html](https://www.hosteltur.com/133535_cinco-tendencias-para-hoteleros-en-2020.html)

Icaza, E. & Pacheco, K. (2016). Análisis del turismo colaborativo y su posible implicación como competencia desleal en servicios de alojamiento en la ciudad de Guayaquil. Caso Airbnb. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

Icaza, E. & Pacheco, K. (2016). Análisis del turismo colaborativo y su posible implicación como competencia desleal en servicios de alojamiento en la

ciudad de Guayaquil. Caso Airbnb. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

Intriago, J. & Solórzano, M. (2017). El alojamiento turístico en hogares: una alternativa de negocio para la dinamización de la economía en la parroquia de Canoa (destino de sol y playa) después del terremoto del 16 de abril. *Management and Tourism*, (3), 259- 272.

Intriago, J. & Solórzano, M. (2017). El alojamiento turístico en hogares: una alternativa de negocio para la dinamización de la economía en la parroquia de Canoa (destino de sol y playa) después del terremoto del 16 de abril. *Management and Tourism*, (3), 259- 272.

Jiménez, J., Mojica, J., Hernández, H. & Cardona, D. (2018). Diagnóstico de la Innovación y Desarrollo Tecnológico en el Sector Hotelero de la Región Caribe Colombiana. *La Serena*, 29 (5). Recuperado de: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642018000500157&lang=es](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642018000500157&lang=es)

Juárez, L. & Cebrián, R. (2016). Estructura del mercado turístico. Recuperado de: [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=mfj\\_CwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=mercado+turistico+&ots=0a3AMCwtCN&sig=taZLVGnHPPdI\\_AWP294qqL6F9D4#v=onepage&q=mercado%20turistico&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=mfj_CwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=mercado+turistico+&ots=0a3AMCwtCN&sig=taZLVGnHPPdI_AWP294qqL6F9D4#v=onepage&q=mercado%20turistico&f=false)

Lahey, C. (2019). El lado oscuro de Airbnb; el aburguesamiento, el impacto en la industria tradicional y las preocupaciones regulatorias. Recuperado de: <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/27173/Lahey%20Carris.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López., A. (2019). DEPARTAMENTOS TURÍSTICOS, CIUDAD Y POBLACIÓN EN AMÉRICA LATINA. LOS CASOS DE CIUDAD DE MÉXICO Y SÃO PAULO. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 13(25) Recuperado de: <https://doi.org/10.31406/relap2019.v13.i2.n25.1>

- López, A. (2019). DEPARTAMENTOS TURÍSTICOS, CIUDAD Y POBLACIÓN EN AMÉRICA LATINA. LOS CASOS DE CIUDAD DE MÉXICO Y SÃO PAULO. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal, 13(25) Recuperado de: <https://doi.org/10.31406/relap2019.v13.i2.n25.1>
- López, R. (2018). Tendencias que están transformando los hoteles. Recuperado de: <https://www.aprendedeturismo.org/tendencias-hoteles-2018/>
- Loor, J. (2016). Análisis de factibilidad para la implementación de una hostería ecológica en el recinto San Ramón Del Armadillo En El Cantón El Carmen Provincia De Manabí. Universidad Estatal de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Lucerón, S. (2016). La economía colaborativa en el turismo: el caso de Airbnb. Trabajo Fin de Grado. UNIVERSIDAD DE JAÉN Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas. Recuperado de: <http://tauja.ujaen.es/jspui/bitstream/10953.1/6874/1/tfg.pdf>
- Luqi, L. (2017). Los ingresos hoteleros se reducen un 0,4% por cada 10% que crece Airbnb. Recuperado de: [https://www.hosteltur.com/122466\\_ingresos-hoteleros-se-reducen-04-cada-10-crece-airbnb.html](https://www.hosteltur.com/122466_ingresos-hoteleros-se-reducen-04-cada-10-crece-airbnb.html)
- Luna, E. & Mejía, S. (2015). Indicadores de calidad para la evaluación de plataformas virtuales. Textos, 19(2).
- Martínez, J. (2019). El alojamiento colaborativo como alternativa al hospedaje tradicional. Recuperado de: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/37073/TFG-N.1149.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martin, G., Olmedo, V., & Andoney, J. (2017). Uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las residencias médicas en México. Acta Médica Grupo Ángeles, 15, (2). Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/amga/v15n2/1870-7203-amga-15-02-00150.pdf>

MINTUR (Ministerio de Turismo) (2018). Rendición de cuentas 2018. Recuperado de: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2019/02/Informe-Rendici%C3%B3n-de-Cuentas-2018-MINTUR.pdf>

MINTUR (Ministerio de Turismo) (2018). Turismo en cifras. Recuperado de: <https://servicios.turismo.gob.ec/turismo-cifras>

MINTUR (Ministerio de Turismo) (2018). Establecimientos registrados. Recuperado de: <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-18-21-11-17/establecimientos-registrados>

MINTUR (Ministerio de Turismo) (2007). Diseño del plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador. Recuperado de: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf>

MINTUR (Ministerio de Turismo) (2019). Reglamento de alojamiento para inmuebles de uso turístico no limita la oferta en aplicaciones móviles. Recuperado de <https://www.turismo.gob.ec/reglamento-de-alojamiento-para-inmuebles-de-uso-turistico-no-limita-la-oferta-en-aplicaciones-moviles/>

MINTUR (Ministerio de Turismo) (2019). Acuerdo Nro 2019-039. Recuperado de: <https://especiales.elcomercio.com/2019/09/calculadora-turismo/docs/reglamento%20para%20alojamientos.pdf>

MINTUR (Ministerio de Turismo) (2019). Establecimientos registrados. Recuperado de: <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-18-21-11-17/establecimientos-registrados>

MINTUR (Ministerio de Turismo) (2020). Panorama turístico Ecuador 2020. Recuperado de: <https://u.pcloud.link/publink/show?code=XZk6o8XZQVLsAuJn5g7OdU87VQfHsmOcfDy>

MINTUR (Ministerio de Turismo) (2020). Panorama turístico Ecuador 2020. Recuperado de:



<https://u.pcloud.link/publink/show?code=XZk6o8XZQVLsAuJn5g7OdU87VQfHsmOcfDy>

MINTUR (Ministerio de Turismo) (2020). Panorama turístico Ecuador 2020. Recuperado de: <https://u.pcloud.link/publink/show?code=XZk6o8XZQVLsAuJn5g7OdU87VQfHsmOcfDy>

MINTUR (Ministerio de Turismo) (2020). Panorama turístico Ecuador 2020. Recuperado de: <https://www.turismo.gob.ec/el-ministerio-de-turismo-potenciara-el-mercado-interno-post-covid-19/>

Nadal, V. (2019). Retina papers El estudio que demuestra que la llegada de Airbnb a las ciudades aumenta los alquileres. Recuperado de: [https://retina.elpais.com/retina/2019/12/19/tendencias/1576771010\\_718549.html](https://retina.elpais.com/retina/2019/12/19/tendencias/1576771010_718549.html)

Oliveros, D. & Martínez, G. (2017). Efecto de las TIC sobre la gestión de las empresas hoteleras afiliadas a Cotelco de Bucaramanga Santander, Colombia. Revista Scielo, 83, pp 15-30. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n83/0120-8160-ean-83-00015>

Organización Mundial de la Salud (2020). Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19). Recuperado de: [https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses?gclid=Cj0KCQiAyJOBbDCARIsAJG2h5d-NrNGWe2QZMPQv7QAoHZmpzi3VzxE11bFkDfRtukO\\_sHcGGvNWA0aAsReEALw\\_wcB](https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses?gclid=Cj0KCQiAyJOBbDCARIsAJG2h5d-NrNGWe2QZMPQv7QAoHZmpzi3VzxE11bFkDfRtukO_sHcGGvNWA0aAsReEALw_wcB)

OMT (Organización mundial de turismo), (2019). Las llegadas de turistas internacionales suman 1.400 millones dos años antes de las previsiones. Recuperado de: <https://www2.unwto.org/es/press-release/2019-01-21/las-llegadas-de-turistas-internacionales-suman-1400-millones-dos-anos-antes>.

- Ponce, B. (2019). El turismo colaborativo y su influencia en el desarrollo de los hoteles de 3 estrellas en las zonas especiales turísticas de la Mariscal y el Centro Histórico de Quito- caso AIRBNB (tesis de pregrado) Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, Sangolqui, Ecuador.
- Reglamento De Alojamiento Turístico (2016). (en línea). Recuperado de: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Reglamento De Alojamiento Turístico (2016). Recuperado de: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Revelo, M. (2019). Patrones territoriales del servicio de alojamiento con la plataforma AIRBNB en Quito urbano y la Conurbación de los valles, para el año 2018 (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Revelo, M. (2019). (2019). Patrones territoriales del servicio de alojamiento con la plataforma AIRBNB en Quito urbano y la Conurbación de los valles, para el año 2018 (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Rodríguez, J., Alonso, M., Rubio, L., & Celemín M. La economía colaborativa. Una aproximación al turismo colaborativo en España. (2016). CIRIEC-España, (88), 258-283. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/174/17449696009.pdf>
- Rosillo, I. (2017). Rentabilidad económica del turismo en el Ecuador. Recuperado de: <https://noticias.utpl.edu.ec/rentabilidad-economica-del-turismo-en-el-ecuador>
- Ruiz, S. (2017). Evaluación de las plataformas Swad y Moodle a través de indicadores de calidad. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=67757>

Salazar, V. & Torres, W. (2018). Airbnb, desarrollo de turismo informal. Recuperado de:

<https://repository.ugc.edu.co/bitstream/handle/11396/4671/TESIS%20AIRBNB%20PROYECTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sanchez, D., Martinez, L., & Banda, H. (2018). Eventos culturales y alojamiento de lujo. El caso de la ciudad de Guanajuato, México. *Estud. perspect. tur.* 7 (1). Recuperado de:

[http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1851-17322018000100003&lang=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322018000100003&lang=es)

Santiago, N., Romero, A. & Álvarez, G. (2017). Actualidad y proyecciones de desarrollo del turismo internacional en Ecuador. *Uniandes Episteme*, 4 (3), 1-12. Recuperado de:

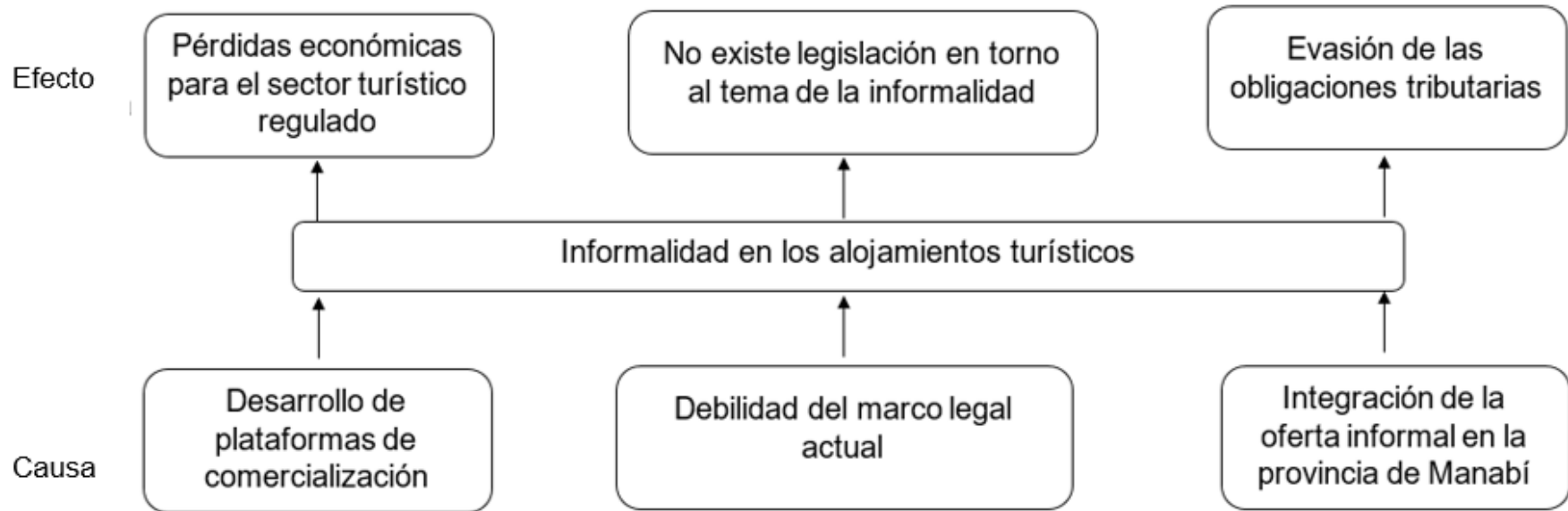
<http://45.238.216.13/ojs/index.php/EPISTEME/article/viewFile/721/294>

Santucci, B., Bauer, J., Tomelin, C., & Lisboa, A. (2019). Economía compartida, un estudio sobre Airbnb. *Studios y Perspectivas en Turismo* (28) 3, 636–651. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6973383>

Ugena, A. (2017). El turismo cultural y su perspectiva social y económica actual. Recuperado de: [https://acmpublicaciones.revistabarataria.es/wp-content/uploads/2017/05/2.2013.Ugena\\_.Proyectos.19\\_35.pdf](https://acmpublicaciones.revistabarataria.es/wp-content/uploads/2017/05/2.2013.Ugena_.Proyectos.19_35.pdf)

## **ANEXOS**

**ANEXO 1**  
**ÁRBOL DEL PROBLEMA**



## ANEXO 2

## MATRIZ DE ALOJAMIENTO DE AIRBNB

Nº	Nombre del anfitrión/na	Ubicación	Precio de alquiler	Habitaciones	Plazas	Tipo de hospedaje	Promedio de calificación
1	Florian	Ayampe	\$50	2	4	Cabaña completa	4.78
2	Christina	Ayampe	\$27	1	3	Departamento completo	4.88
3	The Vistamar Team	Ayampe	\$26	1	2	Habitación en apartahotel	4.93
4	The Vistamar Team	Ayampe	\$27	1	2	Habitación en hotel boutique	4.93
5	Gabi Y Marco	Ayampe	\$16	2	1	Suite completa	4.83
6	Stephano	Ayampe	\$29	2	8	Casa completa	4.74
7	The Vistamar Team	Ayampe	\$23	1	2	Habitación privada en casa	4.86
8	Blanca	Ayampe	\$90	1	1	Habitación Privada	4.90
9	Jose (Pepe)	Ayampe	\$25	2	4	Casa completa	4.82
10	Ma. Elisa	Ayampe	\$150	3	8	Departamento completo	4.90
11	Gustavo	Ayampe	\$15	1	5	Casa completa	4.63
12	Cristina	Ayampe	\$80	3	6	Departamento completo	4.64
13	Maria	Ayampe	\$99	1	4	Villa completa	Sin reseña
14	Javier	Ayampe	\$46	1	1	Casa completa	4.94
15	Stephano	Ayampe	\$29	2	8	Casa completa	4.74
16	Amparo	Bahía de Caraquez	\$60	1	4	Casa completa	4.85
17	Amparo	Bahía de Caraquez	\$85	3	6	Departamento completo	4.78
18	Steve & Lisa	Bahía de Caraquez	\$73	2	2	Conjunto residencial completa	4.92
19	John & Ruth	Bahía de Caraquez	\$105	2	2	Conjunto residencial completa	5.00
20	Nicholas	Bahía de Caraquez	\$19	2	4	Conjunto residencial completa	4.68
21	Carolina	Bahía de Caraquez	\$56	3	10	Departamento completo	4.80
22	Cristina Elizabeth	Bahía de Caraquez	\$130	3	5	Departamento completo	4.88
23	Javier	Canoa	\$20	1	2	Departamento completo	4.89
24	Maartje	Canoa	\$29	1	1	Departamento completo	4.83
25	Sam	Canoa	\$101	4	5	Casa completa	4.93
26	Mario	Canoa	\$19	2	4	Habitación privada en bungalow	4.73
27	Katherine And Louie	Canoa	\$44	2	6	Loft completo	4.89
28	Damian & Margereth	Canoa	\$15	4	10	Habitación privada en casa	5.0
29	Il Tramonto	Canoa	\$15	1	1	Suite de invitados completa	Sin reseña
30	Leo Teo	Canoa	\$66	2	4	Conjunto residencial completo	4.87
31	Rafael	Calceta	\$20	1	2	Habitación privada en cabaña	_____

32	Información La Julita	Cojimies	\$80	3	6	Casa completa	4.78
33	María Fernanda	Cojimies	\$75	2	4	Casa completa	4.88
34	Paul	Colon	\$34	2	5	Conjunto residencial completo	4.13
35	Manuel Eduardo	Chone	\$10	3	6	Habitación privada en casa	Sin reseña
36	Tamy	Crucita	\$40	2	2	Conjunto residencial completo	_____
37	Guirlene	Crucita	\$36	1	3	Habitación privada en bed and breakfast	_____
38	María	Crucita	\$66	2	5	Conjunto residencial Completo	4.95
39	Auxiliadora	Crucita	\$55	2	4	Departamento completo	4.87
40	Irene	Crucita	\$15	1	2	Suit completa	5.0
41	Crucita Village	Crucita	\$20	16	7	Habitación en hostel	4.20
42	Karen	Crucita	\$20	3	3	Habitación privada en cabaña	4.43
43	Raul	Crucita	\$50	1	2	Habitación privada en bungalow	4.92
44	Valeria	Crucita	\$77	2	3	Departamento completo	5.0
45	Tania	Crucita	\$120	2	6	Departamento completo	_____
46	Sully	Crucita	\$73	1	2	Conjunto residencial completo	_____
47	Walter	Crucita	\$150	4	11	Casa completa	4.95
48	Kathy	Crucita	\$170	7	13	Casa completa	4.91
49	María	Crucita	\$60	2	6	Conjunto residencial completo	5.0
50	Jess	Crucita	\$60	2	4	Conjunto residencial completo	4.73
51	Eduardo	Crucita	\$60	2	6	Conjunto residencial completo	4.68
52	Cristhian Fernando	Crucita	\$20	1	2	Habitación privada en condominio	_____
53	María Fernanda	Crucita	\$60	1	2	Habitación privada en departamento	4.63
54	Gary	Crucita	\$35	3	6	Conjunto residencial completo	Sin reseña
55	Miriam	El pueblito	\$15	2	2	Habitación privada en casa de campo	Sin reseña
56	Elizabeth	Jama	\$80	1	3	Departamento completo	4.88
57	Catherine	Jama	\$54	1	3	Casa completa	4.90
58	Camila	Jama	\$160	3	4	Casa completa	5.0
59	Fabrizio	Jama	\$115	3	8	Casa completa	4.94
60	Isabel	Jama	\$165	4	6	Casa completa	4.67
61	María José	Jama	\$129	2	5	Casa completa	5.0
62	Juan Carlos	Machalilla	\$19	1	2	Habitación privada en suite de invitados	4.69
63	bolivar	Manta	\$15	1	2	Habitación privada en bed and breakfast	4.86
64	Rachael	Manta	\$146	2	4	Departamento completo	4.88

65	Erika	Manta	\$15	1	2	Habitación privada en casa	4.92
66	Carolina	Manta	\$25	1	2	Departamento completo	4.87
67	Nelly	Manta	\$23	1	4	Departamento completo	4.56
68	Carlos	Manta	\$50	6	16	Habitación privada en bed and breakfast	4.88
69	Juan Fernando	Manta	\$60	1	0	Departamento completo	5.0
70	Hernan	Manta	\$17	1	2	Habitación privada en casa	4.83
71	Angélica	Manta	\$22	2	5	Departamento completo	4.74
72	Loly	Manta	\$15	2	4	Departamento completo	4.90
73	Carlos	Manta	\$15	1	2	Habitación privada en bed and breakfast	4.86
74	Costa	Manta	\$79	2	4	Departamento completo	4.61
75	Juan Carlos	Manta	\$79	2	9	Conjunto residencial completo	4.31
76	Angélica	Manta	\$22	2	7	Departamento completo	4.70
77	Carlos And Max	Manta	\$40	1	1	Habitación privada	4.75
78	Iván	Manta	\$25	1	3	Departamento completo	4.60
79	Carlos	Manta	\$15	1	4	Habitación privada en bed and breakfast	_____
80	Leonor	Manta	\$15	1	1	Habitación privada en suite de invitados	5.0
81	Anita	Manta	\$105	2	5	Departamento completo	4.85
82	Carolina	Manta	\$25	1	2	Departamento completo	4.87
83	John	Manta	\$161	4	10	Casa completa	4.95
84	Juan Carlos	Manta	\$53	2	8	Conjunto residencial completo	4.69
85	Juan Carlos	Manta	\$130	3	8	Conjunto residencial completo	4.44
86	Maria Gabriela	Manta	\$80	3	8	Casa completa	4.93
87	Carlos	Manta	\$15	1	2	Habitación privada en bed and breakfast	4.67
88	Catalina	Manta	\$30	2	4	Departamento completo	4.75
89	Juan Carlos	Manta	\$60	2	8	Conjunto residencial completo	4.69
90	Anita	Manta	\$105	1	2	Departamento completo	4.85
91	Pedro	Manta	\$60	1	2	Conjunto residencial completo	4.89
92	Luis	Manta	\$11	1	3	Habitación en hotel	_____
93	JnB	Manta	\$110	2	3	Departamento residencial completo	4.96
94	Doug	Manta	\$50	1	4	Departamento completo	5.0



95	Juan Carlos	Manta	\$66	2	8	Conjunto residencial completo	4.69
96	Freddy Alaim	Manta	\$25	3	6	Villa completa	4.67
97	Roman	Manta	\$60	1	2	Departamento completo	4.79
98	Nelly	Manta	\$23	1	4	Departamento completo	4.56
99	María Angélica	Manta	\$20	1	2	Departamento completo	4.89
100	Maria	Manta	\$70	2	4	Conjunto residencial completo	4.67
101	Patricio Wilfrido	Manta	\$139	3	6	Departamento completo	4.63
102	Albina	Manta	\$93	2	6	Departamento completo	4.95
103	Dolly	Manta	\$31	1	3	Suite de invitados completa	4.95
104	Hernan	Manta	\$14	1	2	Departamento completo	Sin reseña
105	Catalina	Manta	\$35	2	4	Departamento completo	4.75
106	Marina	Manta	\$15	2	4	Departamento completo	4.58
107	Karina	Manta	\$163	3	10	Casa completa	4.87
108	Patricio	Manta	\$56	1	3	Departamento completo	4.88
109	Juan Carlos	Manta	\$167	3	8	Conjunto residencial completo	4.44
110	Alejandra	Manta	\$50	2	5	Departamento completo	4.52
111	Alicia	Manta	\$20	1	3	Habitación privada en casa de huéspedes	4.71
112	Mary Luz	Manta	\$40	2	6	Departamento completo	5.0
113	Abel Eliceo	Manta	\$23	1	4	Departamento completo	Sin reseña
114	Nataliya	Manta	\$27	1	2	Habitación privada en suite de invitados	4.92
115	Manuel	Manta	\$22	1	2	Habitación privada en casa	5.0
116	Oswaldo	Manta	\$25	1	3	Habitación privada en hostel	4.60
117	Cesar	Manta	\$200	3	8	Departamento completo	4.90
118	Bruno Salvatore	Manta	\$62	1	2	Habitación privada en bed and breakfast	4.92
119	Casa Las Mantas	Manta	\$40	1	4	Cabaña completa	5.0
120	Juan Carlos	Manta	\$186	3	8	Conjunto residencial completo	4.44
121	Gabriel	Manta	\$38	1	2	Departamento completo	4.76
122	Albina	Manta	\$102	2	4	Departamento completo	5.0
123	Carolina	Manta	\$30	1	2	Departamento completo	5.0
124	Albina	Manta	\$102	2	4	Departamento completo	5.0
125	Maria	Manta	\$70	2	4	Condominio completo	4.67

126	Erika	Manta	\$15	1	2	Habitación privada en casa	4.92
127	Dolly	Manta	\$31	1	3	Suite completa con entrada independiente	4.95
128	Jesse	Manta	\$29	2	1	Departamento completo	4.33
129	Gabriela Johana	Manta	\$27	2	5	Departamento completo	4.88
130	Manuel	Manta	\$22	1	2	Habitación privada en casa	5.0
131	Hernan	Manta	\$14	1	2	Departamento completo	Sin reseña completa
132	Edgar	Manta	\$39	2	5	Suite de invitados completa	4.95
133	Andre	Manta	\$116	2	4	Departamento completo	4.75
134	Pablo	Manta	\$54	2	4	Conjunto residencial completo	4.92
135	Albina	Manta	\$93	2	5	Departamento completo	4.80
136	Lisette	Manta	\$49	1	3	Departamento completo	4.60
137	Marcelo	Manta	\$80	2	6	Conjunto residencial completo	4.80
138	Lula Y Rocío	Manta	\$60	2	6	Conjunto residencial completo	4.75
139	Nancy	Manta	\$150	3	8	Departamento completo	4.74
140	Carlos	Manta	\$15	1	4	Habitación privada en bed and breakfast	_____
141	Erika	Manta	\$20	1	3	Habitación privada en casa	4.82
142	Jaime	Manta	\$15	3	6	Departamento completo	4.82
143	Eros	Manta	\$51	2	6	Conjunto residencial completo	4.84
144	Eros	Manta	\$16	1	5	Departamento completo	4.92
145	Carlos And Max	Manta	\$60	1	2	Habitación privada en condominio	4.79
146	Julio	Manta	\$35	1	1	Departamento completo	4.88
147	Hernan	Manta	\$20	1	2	Habitación privada en casa	4.83
148	Leonor	Manta	\$15	1	2	Habitación privada en suite de invitados	5.0
149	Angélica	Manta	\$15	2	5	Departamento completo	4.86
150	Konstantin	Manta	\$51	2	4	Casa completa	4.90
151	Jaime	Manta	\$15	1	3	Departamento completo	4.88
152	Daniel	Manta	\$120	2	5	Departamento completo	4.77
153	Angélica	Manta	\$16	2	6	Departamento completo	5.0
154	Proinka	Manta	\$44	1	3	Departamento completo	5.0
155	Juan Carlos	Manta	\$47	2	8	Conjunto residencial completo	4.69

156	Ronald	Manta	\$50	2	5	Conjunto residencial completo	4.70
157	Carolina	Manta	\$40	1	2	Departamento completo	4.94
158	Jonnathan	Manta	\$30	1	4	Departamento completo	4.76
159	Anita	Manta	\$80	3	12	Departamento completo	4.89
160	Carlos	Manta	\$80	2	4	Departamento completo	4.72
161	Xavier	Manta	\$170	4	10	Casa completa	4.86
162	Ana	Manta	\$145	3	6	Departamento completo	4.77
163	Gloria	Manta	\$75	2	5	Conjunto residencial completo	4.44
164	Luis	Manta	\$11	1	3	Habitación en hotel	_____
165	Hernan	Manta	\$17	1	2	Adosado completo	4.53
166	Juan Carlos	Manta	\$53	2	9	Conjunto residencial completo	4.32
167	Juliana	Manta	\$18	1	1	Departamento completo	4.77
168	Oswaldo	Manta	\$12	1	2	Departamento completo	-----
169	Proinka	Manta	\$68	2	5	Departamento completo	4.92
170	Julio	Manta	\$30	1	2	Departamento completo	4.88
171	Juan	Manta	\$15	2	5	Departamento completo	4.33
172	Jaime	Manta	\$15	4	8	Departamento completo	4.38
173	Carlos	Manta	\$15	1	2	Habitación privada en bed and breakfast	4.67
174	Hernan	Manta	\$20	1	2	Habitación privada en casa	4.83
175	Leonor	Manta	\$15	1	1	Habitación privada en suite de invitados	5.0
176	Ivan	Manta	\$25	1	3	Departamento completo	4.60
177	Angélica	Manta	\$16	2	6	Departamento completo	5.0
178	Henry Mauricio	Manta	\$25	1	3	Departamento completo	4.61
179	Carlos	Manta	\$15	1	2	Habitación privada en bed and breakfast	4.79
180	Bolivar	Manta	\$50	1	4	Departamento completo	4.80
181	Henry Mauricio	Manta	\$28	2	3	Departamento completo	4.77
182	Jose	Manta	\$12	1	1	Habitación privada en condominio	5.0
182	Henry Mauricio	Manta	\$28	2	5	Departamento completo	4.79
184	Mirian	Manta	\$40	3	6	Casa completa	4.92
185	Nataliya	Manta	\$14	1	2	Suite de invitados completa	4.91
186	Angélica	Manta	\$15	2	5	Departamento completo	4.74
187	Luis	Manta	\$12	1	3	Habitación en hotel	3.50

188	Proinka	Manta	\$59	1	2	Departamento completo	5.0
189	Hernan	Manta	\$17	1	2	Departamento completo	4.57
190	Katherine	Manta	\$30	2	6	Conjunto residencial completo	4.69
191	Diana	Manta	\$59	1	2	Departamento completo	4.53
192	Angélica	Manta	\$15	2	7	Departamento completo	4.70
193	David	Mirador San José	\$29	1	2	Bungalow completo	4.93
194	Roch	Mirador san José	\$86	3	6	Villa completa	4.77
195	Myriam	Montecristi	\$50	2	3	Casa completa	_____
196	Mihail	Montecristi	\$91	3	3	Casa completa	5.0
197	Germán	Montecristi	\$50	2	5	Departamento completo	4.96
198	Louis	Montecristi	\$45	2	4	Casa completa	4.91
199	Stephanie	Montecristi	\$70	1	1	Departamento completo	5.0
200	Teresita	Montecristi	\$59	2	2	Casa completa	5.0
201	Freddy	Pacocha	\$250	2	6	Casa completa	4.80
202	Juan	Pedernales	\$200	2	10	Casa completa	4.57
203	Información la Julita	Pedernales	\$75	3	6	Casa completa	4.88
204	Alejandra	Pedernales	\$60	2	5	Villa completa	4.75
205	Patricio	Pedernales	\$17	2	5	Villa completa	4.0
206	Martha	Pedernales	\$150	3	8	Casa completa	4.90
207	Alvaro	Pedernales	\$50	2	2	Departamento completo	5.0
208	Hostal	Pedernales	\$21	6	15	Habitación privada en casa de huéspedes	4.14
209	Mario	Pedernales	\$19	2	3	Villa completa	4.67
210	Stefano	Pedernales	\$80	5	3	Casa completa	4.80
211	Nahir	Pedernales	\$179	8	3	Casa completa	4.73
212	Hugo	Pedernales	\$220	8	6	Casa completa	4.91
213	Jesica	Portoviejo	\$17	1	2	Habitación privada en casa	5.0
214	Danny	Portoviejo	\$50	3	6	Departamento completo	4.81
215	Arturo	Portoviejo	\$30	1	4	Conjunto residencial completo	5.0
216	Viviana Manuela	Portoviejo	\$67	3	9	Conjunto residencial completo	4.38
217	Rocio	Portoviejo	\$12	2	3	Habitación privada en casa	4.92
218	Maria Victoria	Portoviejo	\$12	1	1	Habitación privada en casa	_____
219	Amparo Elizabeth	Portoviejo	\$30	1	2	Conjunto residencial completo	_____
220	Tono	Portoviejo	\$16	1	2	Habitación privada en casa	4.83
221	Rocio	Portoviejo	\$16	1	2	Habitación privada en villa	4.91

222	Mercedes	Portoviejo	\$12	1	2	Habitación privada en casa	4.91
223	Fatima	Portoviejo	\$10	1	1	Habitación privada en Departamento	-----
224	Francisco	Portoviejo	\$15	1	2	Habitación privada en suite	-----
225	Silvia	Portoviejo	\$60	3	6	Casa completa	4.87
226	Maria Fernanda	Portoviejo	\$40	2	4	Departamento completo	5.0
227	Sefora	Portoviejo	\$10	1	1	Habitación privada en minicasa	_____
228	Jose Ramon	Portoviejo	\$15	1	1	Habitación privada en casa	_____
229	Carolina	Portoviejo	\$40	1	1	Departamento completo	
230	Danny	Portoviejo	\$40	2	4	Departamento completo	4.93
231	Laura	Portoviejo	\$50	1	2	Habitación privada en suite de invitados	Sin reseña
232	Maria De Los Angeles	Portoviejo	\$22	6	10	Habitación en hotel	3.67
233	Andrea	Portoviejo	\$25	1	2	Habitación privada en casa	5.0
234	Walter Wilson	Portoviejo	\$13	1	1	Habitación privada en minicasa	Sin reseña
235	Winston Andres	Portoviejo	\$16	2	3	Habitación privada en casa	Sin reseña
236	Ligia	Portoviejo	\$18	1	1	Habitación privada en casa	Sin reseña
237	Uwe	Puerto Cayo	\$22	1	2	Casa completa	5.0
238	Fabián	Puerto Cayo	\$20	4	10	Habitación privada en casa	4.57
239	Cabalonga	Puerto Cayo	\$20	1	2	Habitación privada en tienda de campo	4.0
240	Janet Marie	Puerto Cayo	\$60	2	1	Departamento completo	Sin reseña
241	Sigrid	Puerto Cayo	\$120	2	3	Bungalow completo	5.0
242	Wayne	Puerto Cayo	\$65	2	2	Habitación privada en casa	5.0
243	Richar	Puerto Cayo	\$35	4	5	Habitación privada en casa	_____
244	Grisell	Puerto López	\$16	1	3	Departamento completo	4.63
245	Grisell	Puerto López	\$17	1	2	Departamento completo	4.66
246	Giuseppe	Puerto López	\$35	3	6	Departamento completo	4.81
247	Yemayá	Puerto López	\$15	1	2	Habitación privada en bed and breakfast	4.21
248	Laura	Puerto López	\$26	1	2	Habitación privada en bungalow	4.81
249	Víctor	Puerto López	\$25	5	6	Habitación en hotel	4.73
250	Fiona	Puerto López	\$30	1	2	Departamento completo	5.0
251	Agnès	Puerto López	\$35	1	4	Departamento completo	5.0
252	Yemayá	Puerto López	\$10	1	6	Habitación compartida en bed and breakfast	4.43
253	Grisel	Puerto López	\$13	2	3	Departamento completo	4.63
254	Joselyn	Puerto López	\$15	1	5	Departamento completo	4.73

255	Claudio	Puerto López	\$13	1	3	Departamento completo	4.78
256	Grisell	Puerto López	\$11	1	2	Habitación privada en Departamento	4.86
257	Jim Y Gaby	Puerto López	\$25	1	2	Habitación privada en suite de invitados	Sin reseña
258	Werner	Puerto López	\$58	1	1	Habitación privada	4.0
259	Gary	Puerto López	\$14	2	3	Departamento completo	4.78
260	Casa Yin Yang	Puerto López	\$20	1	1	Departamento completo	4.92
261	Susan	Puerto López	\$65	1	3	Villa completa	5.0
262	Casa	Puerto López	\$22	1	3	Departamento completo	4.90
263	Rubén	Puerto López	\$56	3	6	Departamento completo	4.49
264	Rubén	Puerto López	\$60	3	5	Villa completa	4.88
265	Mathias	Puerto López	\$16	1	2	Habitación privada en casa pequeña	4.7
266	Zafiro	Rocafuerte	\$25	10	16	Habitación privada en hostel	4.0
267	Junior	San Clemente	\$25	3	8	Casa completa	_____
268	Andres	San Clemente	\$60	1	4	Departamento completo	5.0
269	Passport Realty	San Clemente	\$150	2	3	Adosado completo	5.0
270	Jody	San Clemente	\$120	2	3	Casa completa	5.0
271	Sandra	San Jacinto	\$100	2	6	Casa completa	Sin reseña
272	Jimmy	San Jacinto	\$59	2	5	Departamento completo	4.67
273	María Fernanda	San Jacinto	\$75	4	9	Casa completa	4.69
274	Elizabeth	San Jacinto	\$150	3	5	Casa completa	5.0
275	Pablo Sebastián	San Vicente	\$100	2	4	Departamento en condominio	5.0
276	Isabel	San Vicente	\$58	3	4	Villa completa	4.60
277	Juan	San Vicente	\$73	6	3	Departamento completo	_____

**ANEXO 3**  
**ENTREVISTA PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN SOBRE EL IMPACTO**  
**QUE LES HA GENERADO AIRBNB A LOS ANFITRIONES**



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ**  
**MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

La presente entrevista se realiza como parte del proceso de recopilación de información para la tesis “Evaluación del impacto del uso de AIRBNB en la oferta turística en la provincia de Manabí”, por lo tanto, esta información es de carácter confidencial y no tiene ningún fin ajeno a la investigación.

Objetivo:

Conocer el impacto que los anfitriones han tenido en el uso de AIRBNB.

1 ¿Cómo se enteró de Airbnb?

2 ¿Cuál fue la motivación para ingresar a la plataforma?

3 ¿Cuál es la nacionalidad que predomina en su demanda?

4 ¿Cuál es el promedio de turista al mes?

5 ¿Conoce los requisitos para brindar servicios de alojamientos en el país?

6 ¿Le resulta rentable ofrecer alojamientos por medio de esta plataforma?

¡Se le agradece por su colaboración!

**ANEXO 4:**  
**ENCUESTA PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN QUE AYUDE A SABER EL**  
**IMPACTO QUE LOS ALOJAMIENTOS DE AIRBNB LES HAN OCASIONADOS**  
**A LOS HOTELEROS DE LA PROVINCIA.**



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ**  
**MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

La presente encuesta se realiza como parte del proceso de recopilación de información para el trabajo de titulación “Evaluación del impacto del uso de AIRBNB en los alojamientos turísticos de la provincia de Manabí”, por lo tanto, esta información es de carácter confidencial y no tiene ningún fin ajeno a la investigación.

- 1 ¿En qué ciudad/población se encuentra se establecimiento de alojamiento?
- |                   |     |              |     |
|-------------------|-----|--------------|-----|
| Ayampe            | ( ) | Montecristi  | ( ) |
| Bahía de Caraquez | ( ) | Pedernales   | ( ) |
| Bolívar (Calceta) | ( ) | Portoviejo   | ( ) |
| Chone             | ( ) | Puerto Cayo  | ( ) |
| Calceta           | ( ) | Puerto López | ( ) |
| Cojimies          | ( ) | Rocafuerte   | ( ) |
| Crucita           | ( ) | San Clemente | ( ) |
| Jama              | ( ) | San Jacinto  | ( ) |
| Manta             | ( ) | San Vicente  | ( ) |
- 2 ¿Qué tipo de establecimiento es su oferta turística?
- |             |     |                         |     |
|-------------|-----|-------------------------|-----|
| a. Hotel    | ( ) | d. Lodge                | ( ) |
| b. Hostal   | ( ) | e. Campamento turístico | ( ) |
| c. Hostería | ( ) | f. Casa de huésped      | ( ) |
- 3 ¿Qué categoría es su establecimiento de alojamiento?
- |                    |     |                |     |
|--------------------|-----|----------------|-----|
| a. Categoría única | ( ) | d. 3 estrellas | ( ) |
| b. 1 estrella      | ( ) | e. 4 estrellas | ( ) |
| c. 2 estrellas     | ( ) | f. 5 estrellas | ( ) |
- 4 ¿Usted ha escuchado acerca de la plataforma Airbnb? (Si responde NO termina la encuesta)
- Si ( )      No ( )



- 5 Cerca de su establecimiento de alojamiento, ¿se encuentra una habitación/departamento/casa de la plataforma Airbnb?  
Si ( ) No ( ) Desconozco ( )
- 6 ¿Su establecimiento de alojamiento ha tenido afectación por la puesta en marcha de la plataforma Airbnb en su localidad?  
Si ( ) No ( ) Desconozco ( )
- 7 En la escala del 1 al 5, ¿cuál es el nivel de afectación económica que tiene su establecimiento de alojamiento con respecto a la plataforma Airbnb? (1 – nada amenazado y 5 - muy amenazado)  
1. ( ) 2. ( ) 3. ( ) 4. ( ) 5. ( )
- 8 ¿El nivel de ocupación de su hotel se ha visto disminuido por la puesta en marcha de la plataforma Airbnb?  
Si ( ) No ( ) Desconozco ( )
- 9 En una escala del 1 al 5, ¿Cuán preparado se encuentra su establecimiento de alojamiento para competir con Airbnb? (1 – poco preparado y 5 – muy preparado)  
1. ( ) 2. ( ) 3. ( ) 4. ( ) 5. ( )
- 10 ¿Qué estrategias ha utilizado su establecimiento de alojamiento frente a la competencia generada por Airbnb?
- 11 ¿Qué acciones cree que debería adoptar MINTUR frente a los establecimientos de AIRBNB en Manabí?

¡Se le agradece por su colaboración!

