

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas

Establecimientos irregulares de alojamiento en Galápagos y su impacto en el
sector turístico

PROYECTO INTEGRADOR

Previo la obtención del Título de:

Licenciadas en Turismo

Presentado por:

María Daniela Sánchez Castro

Marialejandra Viteri Morejón

GUAYAQUIL - ECUADOR

Año: 2021

DEDICATORIA

El presente proyecto lo dedicamos a nuestras familias, quienes nos ayudaron y apoyaron en todo este camino de formación académica, y que nos motivan cada día a ser mejores en todo lo que nos proponemos.

- Daniela y Marialejandra.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, quiero agradecerle profundamente a mi familia, Lenny, María Amelia, Sixto y mi chiquito Simba, que son mi mundo. No sería nada de lo que soy el día de hoy sin ustedes. Al amor de mi vida, Eduardo, que ha sido mi fortaleza y apoyo desde el día uno. A mis docentes, quienes nos han compartido todos sus conocimientos y despertaron en mí cada vez más el amor por lo que estudio. A mis amigos, Bianca, María del Carmen, Nicole, Franccesca, Isabella, Gabriela, Marialejandra, Christel, Yarumi, Karelys, Rubén, Alex, Jeriel, Anahi, Carla y María Emilia, quienes han estado en cada paso del camino celebrando mis triunfos y levantándome en mis caídas. A la profesora, Lady Soto, quien con pasión y alegría nos enseñó y nos formó como profesionales. Y finalmente, mi agradecimiento más grande es para Dios, ya que de Su mano he logrado cumplir todo lo que me propongo.

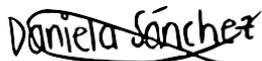
- Daniela

Dedico mi tesis primero que nada a mi familia, especialmente a mis padres, que siempre me apoyaron y estuvieron en los momentos más difíciles. A mis amigos que estuvieron a lo largo de mi carrera, que me demostraron que no se necesita tanto tiempo para ser de las mejores personas que he conocido. Por último, quiero agradecer a Dios, que fue mi guía y luz durante este proceso para poder culminar mi carrera.

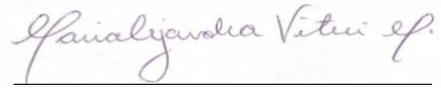
- Marialejandra

DECLARACIÓN EXPRESA

“Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; María Daniela Sánchez Castro y Marialejandra Viteri Morejón, damos nuestro consentimiento para que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual”



María Daniela Sánchez Castro



Marialejandra Viteri Morejón

EVALUADORES

.....
M.Sc Lady Soto Navarrete PhD (c)
PROFESOR DE LA MATERIA

.....
M.Sc Lady Soto Navarrete PhD (c)
PROFESOR TUTOR

RESUMEN

El presente proyecto trata del uso de las plataformas digitales para el sector hotelero en Galápagos, ya sean estos dentro del marco regulatorio como fuera del mismo. El auge de estas plataformas en los últimos años se ha dado por la facilidad que les da a los usuarios, causando malestar a los establecimientos de alojamiento turísticos regulares. Esto último, debido a que genera irregularidad en aquellos que utilizan este tipo de plataformas donde no cumplen con los requisitos del marco regulatorio.

El grupo investigador analizó cuáles de estos establecimientos son irregulares mediante la comparación del catastro y la publicación de los alojamientos en las plataformas digitales. Para esto, se utilizaron los datos que constaban en el catastro de establecimientos de alojamientos turísticos junto a los datos que lanzaban las plataformas. Todo fue posteriormente analizado para tener la cantidad de alojamientos irregulares que utilizaban esta herramienta. Al mismo tiempo, se realizó una encuesta hacia los turistas para conocer sus preferencias personales.

En los resultados se pudo evidenciar que los alojamientos regulares eran los que más utilizaban las plataformas para promocionarse, pero algunos no detallaban información que podría ser relevante para los usuarios. Tanto los alojamientos regulares como irregulares solían repetirse ya que ofertaban diferentes habitaciones del mismo establecimiento.

Finalmente, se propuso una regulación que pueda dar constancia que los establecimientos cumplan sus funciones y que no exista una competencia desleal. Además, promover talleres para estos establecimientos para que puedan ofertar sus servicios de una manera adecuada.

Palabras claves: Turismo, Alojamientos turísticos, Galápagos, Regulación

ABSTRACT

This project deals with the use of digital platforms for the hotel sector in Galapagos, whether they are within the regulatory framework or outside it. The rise of these platforms in recent years has been due to the ease they give users, causing discomfort to regular tourist accommodation establishments. The latter, because it generates irregularity in those who use this type of platform where they do not meet the requirements of the regulatory framework.

The research group analyzed which of these establishments are irregular by comparing the cadaster and the publication of the accommodations on digital platforms. For this, the data contained in the registry of tourist accommodation establishments was used together with the data released by the platforms. Everything was later analyzed to have the number of irregular accommodations that used this tool. At the same time, a survey of tourists was conducted to find out their personal preferences.

In the results it was possible to show that the regular accommodations were the ones that most used the platforms to promote themselves, but some did not detail information that could be relevant to users. Both regular and irregular accommodations used to be repeated as they offered different rooms from the same establishment.

Finally, a regulation was proposed that can certify that the establishments fulfil their functions and there is no unfair competition. In addition, promote workshops for these establishments so that they can offer their services in an appropriate manner.

Keywords: Tourism, Tourist accommodation, Galapagos, Regulation

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS	III
DECLARACIÓN EXPRESA.....	IV
EVALUADORES	V
RESUMEN	VI
<i>ABSTRACT</i>	VII
ÍNDICE GENERAL	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS	XI
ÍNDICE DE TABLAS.....	XII
1.INTRODUCCIÓN	1
1.1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. REVISIÓN DE LA LITERATURA	1
1.2.1. PLATAFORMAS DIGITALES.....	1
1.2.2. PREFERENCIAS DE LOS USUARIOS.....	2
1.2.3. IMPACTO EN EL SECTOR HOTELERO.....	3
1.3. OBJETIVOS	4
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	4
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
1.4. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	5
2.METODOLOGÍA	6

3.RESULTADOS	13
.....	
4.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	18
.....	
CONCLUSIONES.....	18
RECOMENDACIONES.....	19
BIBLIOGRAFÍA	21
ANEXOS	23
ANEXO A.....	24
Encuesta.....	24
ANEXO B.....	26
Resultados de encuesta.....	26
ANEXO C.....	31
Preguntas de entrevista	31
ANEXO D.....	32
Transcripción de entrevista.....	32
ANEXO E.....	35
Prototipo.....	35
ANEXO F.....	38
Póster	38

Establecimientos irregulares de alojamiento en Galápagos y su impacto en el sector turístico

PROBLEMA

Con la llegada de la pandemia, los establecimientos irregulares, es decir, que no funcionan bajo los lineamientos del marco legal regulatorio, que ofrecen alojamiento en las Islas Galápagos se han multiplicado, de acuerdo con la Dirección Zonal Insular.



OBJETIVO GENERAL

Determinar cuántos y cuáles son los establecimientos de alojamiento turístico que funcionan de manera irregular en la isla Santa Cruz de las Islas Galápagos, haciendo el uso de herramientas digitales y de campo, para que el sector turístico no se vea negativamente afectado.



RESULTADOS

Análisis de catastro

- Airbnb: 61 establecimientos catastrados, 19 establecimientos no catastrados.
- Booking.com: 25 resultados de establecimientos catastrados y 1 de establecimientos irregulares.
- TripAdvisor: 132 establecimientos catastrados en los resultados, y 19 establecimientos no catastrados.

Encuestas

- Se encuestaron a 65 turistas nacionales para saber sus preferencias en cuanto a la reserva de un alojamiento cuando visitan las islas
- 29.2% utilizan plataformas digitales de reserva.
- Los motivos principales al reservar un alojamiento fueron por el precio, facilidad de reserva, calidad de servicio y por su ubicación.

Entrevista

- La entrevistada comentó que el turismo se ha ido reactivando desde el segundo semestre del año 2021.
- Conoce de residentes de Santa Cruz que ofertan sus domicilios para el hospedaje de los turistas
- Admite que las autoridades responsables deben tomar medidas para así poder regularizar los establecimientos de alojamiento que no se encuentran catastrados para de esta manera tener un mayor control de este tema.

PROPUESTA

- Propuesta 1
 - Crear, o adherir, una normativa que rija el uso de este tipo de aplicativos dentro del Reglamento de Alojamiento Turístico para el Régimen Especial de la Provincia de Galápagos
- Propuesta 2
 - Trabajar de la mano con las diferentes aplicaciones para llevar un mejor control y todos los involucrados ganen.
- Propuesta 3
 - Tomando en consideración que existen establecimientos que sí se encuentran regularizados utilizando estas plataformas como herramienta publicitaria, está la elaboración de capacitaciones para el correcto uso de estas.

CONCLUSIONES

- Estas plataformas pueden ser una gran herramienta para los establecimientos de alojamientos regularizados, de ser utilizadas correctamente.
- Existe una basta oferta de establecimientos dentro de las plataformas digitales en Santa Cruz, por lo que deben adoptarse medidas al respecto.



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1 Fases de Design Thinking. Elaboración propia.....	6
Figura 2.2 Mapa de Actores. Elaboración propia.....	7
Figura 2.3 Mapa de Empatía. Elaboración propia.....	7
Figura 3.1 Número de resultados de búsqueda en plataformas digitales. Elaboración propia	13
Figura 3.2 Resultados de búsqueda en las 3 plataformas digitales. Elaboración propia	14
Figura 3.3 Turistas que han visitado Galápagos. Elaboración propia.....	15
Figura 3.4 Frecuencia de visita a las Galápagos. Elaboración propia.....	15
Figura 3.5 Obtención del alojamiento. Elaboración propia	16
Figura 3.6 Motivo del uso de plataformas digitales. Elaboración propia	16
Figura 3.7 Factores importantes al elegir el alojamiento. Elaboración propia	17

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 2.1 Diagrama de Gantt del proyecto. Elaboración propia.....</i>	<i>11</i>
--	-----------

CAPÍTULO 1

1. INTRODUCCIÓN

Las plataformas digitales han ido ganando popularidad a lo largo de los años. Su principal función es ofrecer diversos servicios que satisfacen las necesidades de los seres humanos, como es el comunicarse con otras personas, independientemente de la ubicación geográfica en la que se encuentren. Es decir, han causado facilidades al usuario en transacciones de bienes y servicios.

Por otra parte, ofrecen servicios que pueden llegar a ser un poco más complejos como el de alojamiento. Con ello, causa menos contacto con el servicio al cliente, mientras se deja a un lado el alojamiento tradicional al momento de planificar la visita al destino. Un claro ejemplo de esto es la plataforma llamada Airbnb. Este aplicativo es reconocido a nivel mundial. Ofrece servicio de alojamiento en diferentes partes del mundo, sin necesariamente requerir un contacto directo con los clientes. En su página web, mencionan las siguientes cifras: al 30 de junio del presente año, se registran más de 5,6 millones de alojamientos a nivel mundial, más de 220 países y regiones tienen registrados alojamientos en la plataforma, y existen más de 4 millones de personas que ofertan diferentes establecimientos de alojamiento. Sin embargo, ¿de qué manera afectan estas plataformas al sector turístico?

1.1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Con la llegada de la pandemia, los establecimientos irregulares, es decir, que no funcionan bajo los lineamientos del marco legal regulatorio, que ofrecen alojamiento en las Islas Galápagos se han multiplicado, de acuerdo con la Dirección Zonal Insular. Debido a esto, se ha generado una sobre oferta en base a la demanda que reciben desde la reactivación de las actividades turísticas en las islas. Esta situación, puede traer consigo impactos dentro del sector turístico que de no ser tratados.

1.2. REVISIÓN DE LA LITERATURA

1.2.1. PLATAFORMAS DIGITALES

Para entender la problemática es importante revisar un poco más a fondo sobre el tema. Como fue establecido anteriormente, las plataformas digitales se han

popularizado a lo largo de los años porque se adaptan a las necesidades de los usuarios. En cuanto a turismo, no es la excepción. Existen páginas y aplicaciones dedicadas a los vuelos, restauración, movilización, alojamiento y más. Sin embargo, el grupo investigador se enfocará exclusivamente en el alojamiento, debido a que es el problema por tratar. Es importante destacar que “las plataformas digitales y las empresas que las desarrollan, si bien han posibilitado cierta profesionalización y nuevas fuentes de ingresos para los particulares, también han abierto toda una serie de interrogantes”. (Jiménez, 2017)

Entrando un poco en contexto, “las plataformas peer-to-peer han impulsado el crecimiento exponencial del alquiler de viviendas turísticas de corta duración, posibilitando la difusión de la oferta, simultáneamente brindando el acceso de la demanda en los principales destinos turísticos” (Sánchez-Montaña, 2018). ¿A qué se refiere esto? Básicamente, el peer-to-peer o, también denominado como P2P, es un concepto o red en el cual las plataformas son el intermediario entre el que ofrece un producto o servicio, y el usuario que lo requiere. En este caso el servicio o bien, son ofrecidos directamente por los dueños del inmueble.

Tomando como ejemplo una de estas plataformas, se encuentra Airbnb. Su principal característica es que, al contrario de los establecimientos de alojamiento tradicionales, este aplicativo no cuenta con inmuebles físicos como la gran mayoría de sus competidores, sino que lo que hace es vincular a los usuarios a través de su aplicación, y de esta manera proporciona la infraestructura, como es la ejecución del pago. (Geron, 2013)

1.2.2. PREFERENCIAS DE LOS USUARIOS

Es importante entender por qué las personas hacen el uso de estas plataformas, y en ciertos casos, las prefieren incluso. Jiménez (2017) dijo lo siguiente:

[...] es probable que las viviendas de uso turístico sean incluso preferibles a otras opciones más convencionales, habida cuenta de que estas tienden a ocupar no solo los mejores puestos en ordenaciones vía precio sino también por opinión de los usuarios.

En este caso en particular, el autor destaca la importancia que le otorga un usuario tanto a los precios de los establecimientos ofertados, como a la opinión en base a la experiencia que tienen otros usuarios, siendo estos dos de los criterios con mayor peso. Schor y Attwood-Charles (2017), le agregan que esto “ayuda a reducir los costos de

transacción, pone a su disposición alternativas de bajo costo y alivia los riesgos asociados con el compartir con extraños.” Adicionalmente, Miranda (2017) menciona también lo siguiente:

Porque en estos nuevos modelos de negocio los clientes tienen la posibilidad de evaluar a los prestadores de servicios y, al hacerse públicas estas evaluaciones, la clientela está en condiciones de elegir a los prestadores mejor posicionados, reduciéndose las oportunidades de ser contratados de los peor evaluados, que incluso pueden llegar a ser expulsados de la plataforma.

Por su parte, Sánchez-Montaña (2017) hace referencia también a la preferencia de los usuarios por estas plataformas:

Los viajeros eligen Airbnb para alojarse porque buscan vivir como un local al tiempo que ahorran dinero. Mediante la aplicación de filtros (precio, tipo de alojamiento, servicios...), la información del perfil del anfitrión y la descripción que figura en el anuncio, el viajero realiza su selección.

1.2.3. IMPACTO EN EL SECTOR HOTELERO

Desde estas perspectivas, las plataformas digitales son muy beneficiosas para los usuarios que la utilizan. Sin embargo, hay que tener el cuadro general de la situación. De acuerdo con Jiménez (2017), el sector hotelero se ve altamente impactado con la existencia de estas:

Los negocios tradicionales de hospedaje se ven perjudicados por el turismo colaborativo al encontrar dificultades en competir con un modelo de negocio que disfruta de normas mucho más laxas y un sistema de control de calidad informal pero altamente eficaz.

Sumándole a la aseveración anterior, Zervas, Proserpio y Byers (2017), realizaron una investigación para analizar el impacto que ha tenido Airbnb, específicamente tomando como referencia la localidad de Austin, Texas y posteriormente hicieron una comparación con Dallas, Texas. Los resultados arrojaron que la plataforma digital previamente mencionada puede llegar a perjudicar los ingresos del sector hotelero al disminuir los índices de ocupación de los establecimientos, los precios de las habitaciones de estos, o ambos.

En cuanto al estudio previamente mencionado, Zervas, Proserpio y Byers (2017) también observaron cómo se ve influenciado el ámbito de Gobernanza con el incremento de estas plataformas. Mencionan la dificultad presente en poder establecer una regulación y fiscalización de estos modelos de negocio entre iguales. Adicionalmente, las localidades de destino dependen de los ingresos tributarios del sector hotelero, el cual se está viendo significativamente afectado con el crecimiento de estos aplicativos. De acuerdo con información provista por el Instituto Nacional de Estadística de España a Gutiérrez y Maqueda (2017), durante el primer semestre de 2017, el número de turistas extranjeros que utilizaron Airbnb y plataformas similares aumentó en un 33%, lo que supone un total de unos cuatro millones de usuarios.

Lo que todos los estudios previamente citados tienen en común, es que coinciden que debe de generarse, de no existir ya en la actualidad, regulaciones para el funcionamiento de estos aplicativos en los diferentes puntos geográficos en los que existe. Por un lado, Jiménez (2017) menciona que “[...] lo más plausible sería abordar la regulación de la economía colaborativa junto a la modificación normativa en sectores tradicionales. Esto, lejos de servir de pretexto para la desprotección de los consumidores o la precarización del trabajo.” Por otro lado, Lahey (2019) menciona que “los esfuerzos en materia de reglamentación han aumentado considerablemente en todo el mundo”, pues evidencia que, en diferentes ciudades, tales como Ámsterdam, Palma de Mallorca, Barcelona, Madrid, Nueva York, Los Ángeles, entre otras, han aplicado diferentes leyes y regulaciones para llevar un mayor control sobre esta situación.

En lo que Galápagos respecta, por más de contar con un reglamento de alojamiento turístico con un marco regulatorio especial exclusivo para la provincia, no existe una ley o reglamentación que permita que este tipo de plataformas digitales puedan competir con los demás establecimientos de alojamiento regularizados de una manera justa y no desleal.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar cuántos y cuáles son los establecimientos de alojamiento turístico que funcionan de manera irregular en la isla Santa Cruz de la Islas Galápagos, haciendo el uso de herramientas digitales y de campo, para que el sector turístico no se vea negativamente afectado.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Comparar el catastro actualizado a la fecha con los establecimientos ofertados en las diversas plataformas digitales dedicadas a la oferta de alojamiento en diversas partes del mundo, haciendo uso del catastro provisto por las autoridades y revisando los servicios ofertados en línea, para que así se logre la identificación de potenciales establecimientos que deban ser regularizados para su correcto funcionamiento.

Analizar los posibles efectos la falta de acciones que regulen el uso de las plataformas digitales dedicadas a la oferta de alojamiento en las Islas Galápagos, realizando una proyección con la información recolectada, y que así pueda preverse algún impacto negativo.

Elaborar una estrategia de identificación de establecimientos irregulares, funcional para el cliente, para que pueda aplicarse de la misma manera en las demás islas de las Galápagos y así se logre la mejora del sector turístico de la región en su totalidad.

1.4. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- * ¿Cuántos establecimientos irregulares están funcionando? ¿Ofrecen algún servicio complementario?
- * ¿Cómo afecta el funcionamiento de estos establecimientos irregulares a los regulares?

El impacto social que se busca lograr es que los establecimientos irregulares que se encuentran funcionando en la actualidad cumplan con el marco legal regulatorio de funcionamiento y puedan regularizarse. De esta manera, se asegura que los servicios ofertados a los turistas que lleguen a la isla cumplan con todas las normativas requeridas, y se logre una satisfacción por parte del cliente. De no encontrarse regularizadas, se compromete la experiencia de los turistas, por lo que, si llega a ser mala, sus comentarios podrían afectar la imagen y reputación de Galápagos como destino. Por lo tanto, en resumen, se espera conservar la calidad en los servicios ofertados dentro de la isla para que los turistas tengan una experiencia agradable.

CAPÍTULO 2

2. METODOLOGÍA

El marco metodológico es de gran importancia en el desarrollo de un trabajo de investigación. De acuerdo con Arias (2002), se trata de un “conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas.”

Para la elaboración del presente proyecto se procede a hacer el uso del proceso denominado como design thinking, que se traduce al español como “pensamiento de diseño”. Esta metodología se trata de un conjunto de herramientas cuyo objetivo final es el elaborar un diseño de solución a una problemática real y específica, que en este caso es la mencionada anteriormente.

El design thinking hace énfasis en la importancia que tiene la colaboración directa con el usuario, en este caso el cliente, para poder llegar a obtener una solución que satisfaga las necesidades presentadas por el mismo. Es más, de acuerdo con Pelta (2013), “la investigación en diseño y la teoría se están orientando hacia la indagación en los métodos de las ciencias sociales, el diseño centrado en el usuario y el diseño basado en experiencias.” Este proceso consta de cinco fases que serán nombradas a continuación.

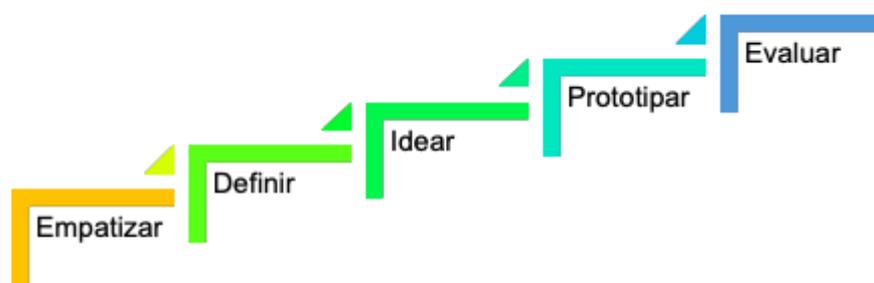


Figura 2.1 Fases de Design Thinking. Elaboración propia.

En la primera fase, que es la denominada “empatizar”, se realiza el primer acercamiento al cliente, Gabriela Echeverría. Durante la reunión, se enlistan las diferentes problemáticas existentes en las Islas Galápagos. Se enfatiza la preocupación

del incremento de alojamientos irregulares en la región Insular y cómo perjudica, o puede llegar a perjudicar en el futuro, a los establecimientos regularizados por el reglamento. Adicionalmente, se menciona las limitaciones de talento humano dentro de la Dirección Zonal Insular, provocando que cualquier proyecto en las islas sea ordenado por prioridad de acción. Esto, ha motivado que este ente del Ministerio de Turismo busque ayuda externa, como lo es en este caso la Academia. En esta etapa se busca comprender de manera profunda las necesidades del cliente para posteriormente lograr desarrollar una solución. Además de que se definió un mapa de actores para poder definir quiénes son los involucrados en la problemática, y un mapa de empatía.



Figura 2.2 Mapa de Actores. Elaboración propia.



Figura 2.3 Mapa de Empatía. Elaboración propia.

A partir de este acercamiento, inicia la segunda fase: definir. Como fue mencionado anteriormente, el cliente da a conocer sus principales preocupaciones en base a la situación actual de Galápagos, y es aquí cuando el grupo investigador entra. Se selecciona la información de mayor relevancia e importancia, para de esta manera identificar el problema que el grupo buscará encontrar solución. Es durante esta etapa que se empieza a abrir el camino hacia la solución a proponer.

Al finalizar la fase de definición, se inicia la fase “idear”. Se inicia con un brainstorming, o lluvia de ideas, donde se enumeran diferentes posibles opciones que logren solucionar las necesidades del cliente. Adicional a esto, se realizan las respectivas investigaciones relevantes al tema. Se busca y se solicita información veraz y de fuentes confiables, como es el catastro turístico de la Isla.

La fase de prototipar pone en papel las ideas ya consolidadas de la fase anterior. Se elabora la estrategia a ponerse a prueba para la posterior presentación al cliente. Es aquí donde el equipo investigador realiza una mayor labor. Con el catastro provisto por el cliente, se empiezan a analizar una a una las ofertas de establecimientos de alojamiento dentro de las diferentes plataformas digitales, como lo son Airbnb, Booking.com, TripAdvisor, y más. De esta manera, se realiza una comparación entre las que están oficialmente registradas y regularizadas ante las autoridades competentes, y a su vez se enlistan las que no se encuentran dentro del catastro.

Para finalizar, se encuentra la fase de evaluar. Es en esta que se presenta al cliente los resultados de la fase anterior, y posteriormente el mismo hace las observaciones pertinentes. Es durante esta fase que se define si el proyecto es del agrado del cliente para su futura replicación en las demás islas del archipiélago.

En cuanto a las técnicas de data colección, el grupo investigador optó por tres de ellas; entrevistas, observación, y documentos/revisión de la literatura. Todas ellas son esenciales para la correcta elaboración del presente proyecto, pues sin ellas, no se contaría con la información relevante que sustente el trabajo realizado.

En primer lugar, se encuentran los documentos en conjunto con la revisión de literatura. Como fue mencionado anteriormente, para la solución de esta problemática es esencial la recolección de trabajos y estudios relacionados al tema. Los alojamientos irregulares ofertados en plataformas digitales es un tópico que ha sido estudiado desde hace ya varios años atrás, por lo que es importante consultar con previos estudios que

hayan logrado sacar conclusiones al respecto. Además, es necesario hacer una revisión de los documentos provistos por el cliente para el correcto desarrollo del proyecto.

Por otro lado, es de vital importancia la técnica de observación. El grupo investigador será el encargado de revisar las diferentes plataformas digitales en las que se ofertan los diversos establecimientos de alojamiento, y de esta manera realizar un contraste entre los que se encuentran catastrados oficialmente y los que no constan en dicho documento. Esta es una manera proactiva para obtener lo que necesita el cliente principalmente, que es un listado de establecimientos de alojamientos irregulares.

Finalmente, las entrevistas. Se tratan de un enfoque más directo para recopilar información por parte de los diferentes involucrados en la problemática. A través de esta técnica, se conocen los puntos de vista y posturas que puede tener un actor, mientras que al mismo tiempo se logra profundizar aún más el tema.

Para lo que consiste en las técnicas de data análisis, el grupo investigador, seleccionó cuatro; categorización, análisis de contenido, análisis de data y data management. Dentro de estas técnicas se tiene entendido que son herramientas para poder organizar los datos obtenidos mediante la recopilación de información que se presente a lo largo de la investigación. Dichas herramientas funcionan para el análisis y descripción de los datos.

Para lo que consiste la categorización, este analiza las similitudes por medio de la codificación de la data recolectada. Es decir, que clasifica los datos en base a las características que tengan en común. Se los pone en grupos y se los etiqueta por categorías, sin mencionar el ahorro de tiempo para el grupo investigador en el momento de plasmar los resultados obtenidos. En lo que consiste en el trabajo investigador, esta herramienta aporta en la agrupación de los datos recolectados de los alojamientos regulares e irregulares. Se obtienen similitudes entre ambos, especialmente desde las perspectivas de los dueños de dichos alojamientos.

Luego se tiene el análisis de contenido, se basa netamente en las comunicaciones materializadas, es decir, en libros, documentos, sitios web y demás. En el caso del grupo investigador, se obtiene la información por medio de documentos, como los trabajos de tesis e investigaciones que estén relacionadas a los accionares ante los alojamientos irregulares en destinos turísticos. Así también, se analizará el contenido de leyes que

puedan sustentar el uso de alojamientos irregulares para que estos puedan entrar en el marco regulatorio del mismo.

Para la siguiente herramienta, se encuentra el análisis de data, que se utiliza en el proceso para rescatar lo más importante de la codificación de la data. Debido a la recolección de esta misma, se interpreta todo tipo de información proporcionada por los actores de la investigación antes mencionada. Es decir, esta herramienta es utilizada netamente para la interpretación de las respuestas que los actores nos puedan conceder en las entrevistas y observaciones que se haga de los alojamientos como tal por medio de las plataformas. Al mismo tiempo, de la interpretación de la revisión de la literatura (documentación, tesis, etc.), para poder obtener más información ante el tema del uso de plataformas y los alojamientos irregulares.

Para la última herramienta, data management, el cual se la utiliza para el manejo de actualización de información de la colección de data. En este caso, para la actualización de la data, se debe tener en cuenta, que mediante el avance de la investigación se obtendrán nuevas codificaciones, obtenidas con las herramientas previamente mencionadas. Por ello, con esta herramienta se tendrá una organización adecuada para el trabajo de investigación.

Dadas las técnicas que se aplica a lo largo de la investigación, se tiene que tomar en cuenta que durante el desarrollo de este existen los conceptos básicos de rigor y ética. Estos términos están para la verificación de la data que sea conseguida durante su recolección. Es decir, que bajo esta información se da la fiabilidad y validez correspondiente para el desarrollo del trabajo investigativo. En este caso se optan por nueve de estos; credibilidad, aplicabilidad, objetividad, relevancia, validez, responsabilidad, seguridad de datos, ética e integridad.

Dentro de estos criterios, se tiene en cuenta que van de la mano para poder asegurar de manera rigurosa la autenticidad de los datos proporcionados. Se tiene a la credibilidad y aplicabilidad, las cuales son totalmente necesarias para la afirmación de la información que se presentará. La aplicabilidad para poder utilizarse, es decir, que mediante la conclusión que se obtenga, pueda ser aplicada en otros escenarios bajo el mismo contexto. Agregando a lo anterior, se tienen a los criterios de objetividad y relevancia, para estos se tienen en cuenta para el trabajo investigador ya que para su desarrollo es de total importancia la imparcialidad de este, sobre todo en la relevancia

de la información que se presente dentro de este. De igual forma, se tiene a la validez y responsabilidad, los cuales son de igual importancia que las previamente mencionadas, para que la data recopilada sea consistente y relevante para el proyecto de investigación. Al igual que la responsabilidad, el cual ya entra como criterio de ética, donde mide la magnitud de las acciones que se tomen para la explicación de los datos que se hayan descubierto por medio del análisis de ellos. Por último, pero no menos importantes, tenemos a la seguridad de datos, ética e integridad, que para su aplicación en el trabajo investigativo existen para resguardar que la información expuesta a lo largo de este sea de confianza, ya que fue creado bajo los criterios de fiabilidad y validez, previamente mencionados.

Debido a que el proyecto resulta ser extenso, el grupo investigador tuvo en cuenta que para ello se necesita de una organización clara y precisa. Es por ello por lo que se crea un cronograma por semanas para poder recopilar y desarrollar la información necesaria para el trabajo.

ETAPAS DESIGN THINKING	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
EMPATIZAR															
DEFINIR															
IDEAR															
PROTOTIPAR															
EVALUAR															

Tabla 2.1 Diagrama de Gantt del proyecto. Elaboración propia.

Por medio del diagrama de Gantt, se divide en semanas el desarrollo del proyecto. En dichas semanas se cumplen los plazos para las etapas del design thinking. Se empieza con las primeras cuatro semanas con la etapa de empatizar, el cual se realiza el descubrimiento y la empatía, con las técnicas de recolección de información secundaria, análisis de documentos, mapa de empatía y DAFO. Dentro de las semanas tres al seis, se tiene propuesto la realización de etapa de definir, donde el grupo investigador utiliza las técnicas de colección y análisis de data. Luego se tiene la etapa idear, el cual se toma acabo en las semanas siete al diez en el que se elabora la ideación y prototipaje del proyecto, y se realizan entrevistas, análisis de documentos, consultas a expertos y normativas. Para la penúltima etapa, que es prototipar, se tiene que su desarrollo será dentro de las semanas once al catorce donde se desarrolla la experimentación y validación. Finalizando con la última semana, se realiza la etapa de

evaluación, en el que se reflexiona el trabajo realizado para luego ser expuesto ante las autoridades pertinentes.

CAPÍTULO 3

3. RESULTADOS

Durante la recolección de datos, el grupo investigador realizó un trabajo de segmentación y filtración de la información. Inicialmente, se identificaron tres grandes plataformas digitales que ofertan establecimientos de alojamiento: Airbnb, Booking.com y TripAdvisor. Seguido de esto, se procedió a determinar cuáles de los establecimientos de alojamiento que se encontraban listados en el catastro turístico proporcionado por el cliente, se encontraban presentes en las plataformas previamente mencionadas, y se arrojaron los siguientes resultados:



Figura 3.1 Número de resultados de búsqueda en plataformas digitales.

Elaboración propia

En la plataforma de Airbnb se encontraron más de 300 resultados de establecimientos de alojamiento, en Booking.com 26 resultados, y en TripAdvisor 168 resultados. Estos números reflejan la popularidad existente en el uso de Airbnb como principal aplicativo, seguido por TripAdvisor y terminando con Booking.com.

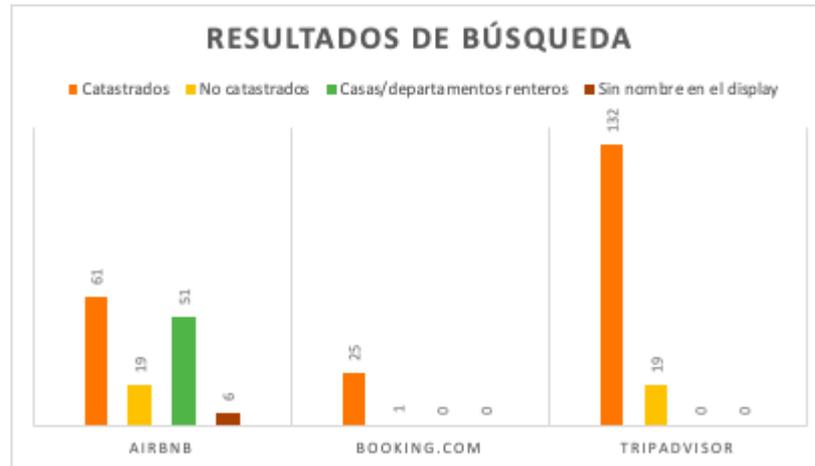


Figura 3.2 Resultados de búsqueda en las 3 plataformas digitales. Elaboración propia

Como puede evidenciarse, en las búsquedas hubo resultados diversos. En Airbnb se pudieron encontrar 61 establecimientos catastrados, 19 establecimientos no catastrados, 51 casas y departamentos renteros y 6 establecimientos que no anunciaron su nombre. Existieron muchos establecimientos repetidos, y la constante era que los anuncios se encontraban redactados con poco profesionalismo. Booking.com presentó 25 resultados de establecimientos catastrados y 1 de establecimientos irregulares, demostrando su poco uso como medio de reserva entre establecimientos de alojamiento y los usuarios. Finalmente, en TripAdvisor se presentaron 132 establecimientos catastrados en los resultados, y 19 establecimientos no catastrados. Una vez más, existieron repeticiones y anuncios redactados con lo que puede ser percibido como poco profesional. Lo que se puede evidenciar en cada una de las plataformas, es que son utilizadas como herramientas para que los establecimientos regularizados puedan promocionar sus servicios a los usuarios.

Por otro lado, el grupo investigador utilizó la herramienta de encuestas para poder obtener las preferencias de los turistas al momento de elegir el alojamiento al llegar a las islas Galápagos. Dentro de ello, 75 personas contestaron de la siguiente manera:

Dentro de los encuestados, se encuentra con una población que tiene como promedio entre 24 a 29 años de edad. Del mismo modo, el 86,7% de ellos han visitado las islas Galápagos en los últimos 5 años. Esto quiere decir que, dentro de los que visitan Galápagos son jóvenes adultos y adultos que probablemente estén trabajando y tengan las posibilidades de ir hacia el destino.

3. ¿Ha visitado Galápagos en los últimos 5 años?
75 respuestas

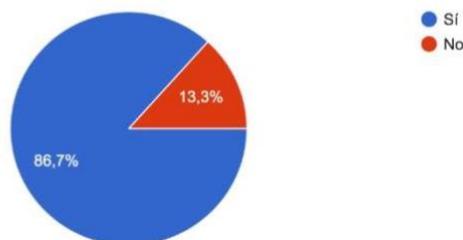


Figura 3.3 Turistas que han visitado Galápagos. Elaboración propia

De la misma manera, dentro de este grupo de visitantes, el 56,9% solo ha visitado una sola vez las islas. Mientras que el tiempo promedio de su estadía es de una semana o más. El cual nos permite entender que los turistas deciden pasar un periodo amplio en las islas para que estas puedan ser recorridas. Cabe mencionar que, dentro de estas visitas, el 35,4% ha viajado en familia hacia las Galápagos, el cual nos da a entender que los turistas prefieren ir en grupos grandes para la visita de las islas, ya que el 24,9% prefiere ir con amigos. No obstante, el motivo de las visitas a las Galápagos ha sido por turismo, característica principal que atrae a los visitantes a las islas, para conocer de su flora y fauna tan única en el mundo.

4. ¿Con qué frecuencia visita usted las Islas?
65 respuestas



Figura 3.4 Frecuencia de visita a las Galápagos. Elaboración propia

En este tipo de viajes, los encuestados contestaron que, para obtener el alojamiento, el 29,2% utilizó plataformas digitales. Dentro de este grupo, se preguntó sobre el motivo y la experiencia del mismo. Donde se decidió utilizar las plataformas debido a la facilidad que tienen en el momento de la reserva en los alojamientos. Se puede evidenciar como las plataformas digitales han sido de gran ayuda en esta era

digital, especialmente para las personas que están en uso constante de estas herramientas para facilitar su día a día.

10. ¿En cuanto a su alojamiento, cómo lo obtuvo?
65 respuestas



Figura 3.5 Obtención del alojamiento. Elaboración propia

11. ¿Por qué se decidió por el uso de plataformas digitales, tales como Airbnb, para la reserva de su alojamiento?
19 respuestas

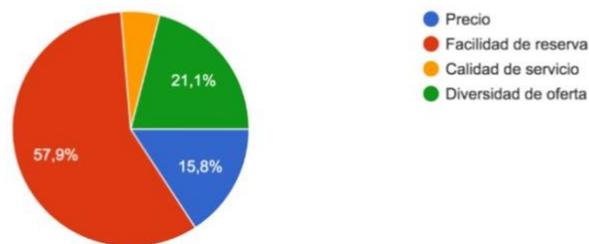


Figura 3.6 Motivo del uso de plataformas digitales. Elaboración propia

Luego, se pregunta por la importancia de ciertos factores considerados para elegir el establecimiento en el que se alojaron. La mayoría de encuestados contestó que el precio, facilidad de reserva y calidad del servicio son muy importantes para elegir el alojamiento. Esto se puede dar a que los turistas prefieren optar por alojamientos que estén acorde a sus necesidades, es decir, las personas buscan opciones/actividades que sean asequibles al momento de planear su visita a la isla. Al mismo tiempo, de no presentar ningún problema en el proceso de la reserva, mientras más sencillo para el usuario, mucho mejor, ya que se facilita este trámite y da más tiempo para conocer la isla. Al igual que la calidad de servicios que oferta el establecimiento, ya que el turista está llegando a un destino para una experiencia inolvidable, debido a que Galápagos se lo tiene como un destino inigualable, el servicio que ofrecen los alojamientos debería estar a la par.

13. Califique el nivel de importancia de los siguientes factores considerados para elegir el establecimiento en el que se alojará:

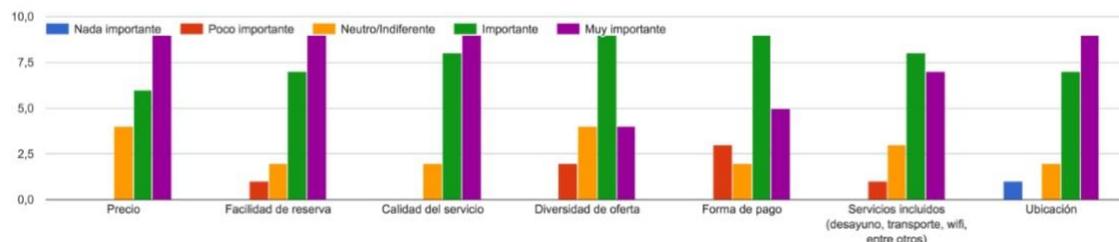


Figura 3.7 Factores importantes al elegir el alojamiento. Elaboración propia

En cuanto a lo que respecta a la herramienta de entrevistas, se realizó una entrevista virtual a una persona perteneciente al sector hotelero en la isla Santa Cruz. Se hicieron preguntas abiertas para conocer su postura en cuanto a la presencia de establecimientos irregulares en la isla. En primera instancia, la persona entrevistada supo mencionar que su establecimiento se encuentra dentro del catastro actualizado a la fecha de los servicios turísticos en la isla. El grupo investigador pudo validar la información. Posterior a esto, comentó que el turismo se ha ido reactivando en la isla en lo que va del segundo semestre del año 2021, por lo que la competencia también ha ido incrementando. Conoce de residentes de Santa Cruz que ofertan sus domicilios para el hospedaje de los turistas. Como punto final, y de mayor relevancia, admite que las autoridades responsables deben tomar medidas para así poder regularizar los establecimientos de alojamiento que no se encuentran catastrados para de esta manera tener un mayor control de este tema, ya que, si no se lo hace, podría traer impactos negativos para el sector hotelero.

CAPÍTULO 4

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

El trabajo realizado para la presente investigación ha rendido sus frutos. Los resultados obtenidos han sido fundamentales para evidenciar el cumplimiento de los objetivos de investigación propuestos durante las primeras etapas de desarrollo. En primera instancia, el objetivo general se cumplió en el momento en el que se determinaron cuáles y cuántos son los establecimientos irregulares que se encuentran presentes en los diferentes canales digitales de oferta de establecimientos de alojamiento turístico analizados. Asimismo, se cumplen los objetivos específicos al momento de realizarse el contraste de información deseado, el análisis de data, y realizándose un trabajo que puede ser replicado para conocer el estado en las demás islas.

Los establecimientos de alojamiento turístico dentro de las islas Galápagos son de gran aporte en el sector turístico. El desarrollo de estas plataformas ha traído consigo una gran ayuda para la oferta de los alojamientos dentro de las islas. Es decir, esta herramienta ha beneficiado a una gran cantidad de turistas en su búsqueda de un establecimiento de alojamiento en el cual hospedarse durante una cantidad de días en un destino. Por ello, dentro de la investigación se pudo analizar la presencia de diversos establecimientos de alojamiento en las diferentes plataformas existentes para ofertar sus servicios. En este caso, los alojamientos tanto regulares como irregulares ven a estos canales como herramienta para poder captar a turistas nacionales como internacionales, ya que tiene una mayor acogida por el avance de la tecnología.

El grupo investigador pudo constatar esta información ante la comparación del catastro que fue entregado por el cliente. Durante el análisis del mismo, se pudo verificar del documento en mención y la de las plataformas. En estas plataformas, especialmente en la de Airbnb, se pudo detectar que el uso de ella era de los establecimientos regulares, y muchos de ellos se repetían ya que estaban ofertando varios tipos de habitaciones del mismo alojamiento. Debido a que el análisis dio como resultado que las plataformas eran

utilizadas por los establecimientos regulares, se puede notar que estos tratan de aprovechar toda herramienta posible para captar a toda audiencia posible.

Al mismo tiempo, estos establecimientos que son ofertados, algunos no se publicitan de la forma adecuada, pudiendo transmitir una imagen de desconfianza a los usuarios que desean obtener este servicio al momento de viajar hacia las islas. En este caso, en Santa Cruz, existe una basta oferta de establecimientos de alojamiento turístico, por lo que se debería de aplicar estrategias para los mismos en cuanto a lo que es la oferta en las plataformas. Del mismo modo, durante la recolección de datos, se realizaron encuestas para conocer las preferencias de los usuarios ante la utilización de las plataformas. El mismo que puso en evidencia una preferencia en utilizar las plataformas por la facilidad y rapidez de la herramienta en lo que respecta al momento de realizar la reserva en los alojamientos. Especialmente que los turistas que utilizan las plataformas son jóvenes y jóvenes adultos, los cuales están familiarizados con este tipo de aplicaciones.

RECOMENDACIONES

En base a los resultados de investigación previamente expuesto, además del levantamiento de información adicional con relación a la problemática a tratar, el grupo investigador ha optado por proponer las siguientes soluciones:

1. En primera instancia, se propone la creación, o la adhesión, de una normativa que rija el uso de este tipo de aplicativos dentro del Reglamento de Alojamiento Turístico para el Régimen Especial de la Provincia de Galápagos. Se sugiere el trabajo en conjunto con las plataformas digitales. Dentro de un ambiente colaborativo, entre plataformas y el Gobierno, se puede llegar a un acuerdo en el que ambas partes se vean beneficiadas. Airbnb, por su parte, resalta constantemente su interés en mantener una actitud colaborativa y de diálogo con las autoridades correspondientes de cada destino. De esta manera, se podría pactar un constante monitoreo de los anfitriones que ofertan sus inmuebles en las plataformas, para así determinar cuáles de ellos constan en el catastro actualizado, y cuáles no, para tomar las respectivas medidas.
2. Como sugerencia final, tomando en consideración que existen establecimientos que sí se encuentran regularizados utilizando estas plataformas como herramienta publicitaria, está la elaboración de capacitaciones para el correcto uso de estas. El grupo investigador pudo evidenciar cómo existen anuncios y

publicidades de establecimientos de alojamiento, con una redacción pobre que deja mucho a desear, además de que no dejan en claro el nombre del establecimiento. El objetivo sería rediseñar dicha publicidad, para que de esta manera sea realmente una herramienta.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, F. (2012). Proyecto de investigación: introducción a la metodología científica (5ª ed.) Caracas: Espíteme.
- Geron, T. (2013). Airbnb And the Unstoppable Rise of The Share Economy. [online] forbes.com. Disponible En: <http://www.forbes.com/sites/tomiogeron/2013/01/23/airbnb-and-the-unstoppable-rise-of-the-share-economy/#6e351f596790>
- Gutiérrez, H. y Maqueda, A. (2017). Number of foreign visitors to Spain staying in tourist apartments soars by 33%. [online] EL PAÍS. Disponible en: https://elpais.com/elpais/2017/08/11/inenglish/1502450926_812969.html
- Jiménez, P. G. (2017). *La oferta de viviendas de uso turístico a través de plataformas colaborativas: Reflexiones desde el derecho de la competencia desleal*. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6258553>
- Lahey, C. N. (junio de 2019). El lado oscuro de Airbnb; el aburguesamiento, el impacto en la industria tradicional y las preocupaciones regulatorias. Obtenido de Comillas Universidad Pontificia: <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/27173/Lahey%20Carris.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Miranda, L. M. (Diciembre de 2017). *Economía colaborativa y competencia desleal ¿deslealtad por violación de normas a través de la prestación de servicios facilitados por plataformas digitales?* Obtenido de Revista de Estudios Europeos: <http://www.ree-uva.es/images/numeros/70/2017-70-197-249.pdf>
- Resano, R. P. (septiembre de 2013). *Teoría del diseño y perspectivas críticas*. Obtenido de Universitat Oberta de Catalunya:

<http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/75946/1/Design%20Thinking.%20Tendencias%20en%20la%20teor%C3%ADa%20y%20la%20metodolog%C3%ADa%20del%20dise%C3%ADo%20M%C3%ADulo2%20Teor%C3%ADa%20del%20dise%C3%ADo%20y%20perspectivas%20cr%C3%ADticas.pdf>

Schor, J.B. y Attwood-Charles, W. (2017). The “sharing” economy: labor, inequality, and social connection on for-profit platforms. *Sociology Compass*, 11(8), p.n/a.

Sánchez-Montaña, L. (2018, abril). *Análisis de competencia entre Airbnb y otras alternativas de alojamiento*. Universidad Pontificia Comillas. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/23217>

Zervas, G., Proserpio, D. y Byers, J.W. (2017). The Rise of the Sharing Economy: Estimating the Impact of Airbnb on the Hotel Industry. *Journal of Marketing Research*, 54(5), pp.687– 705.

ANEXOS

ANEXO A

Encuesta:

Preferencias de viaje para visitar Galápagos

El objetivo de la siguiente encuesta realizada por estudiantes de la Materia Integradora de ESPOLE junto al Ministerio de Turismo, es obtener información de turistas sobre sus preferencias de viaje para visitar Galápagos, la cual será posteriormente analizada para realizar los estudios pertinentes.

Toda información provista será utilizada con fines académicos y las respuestas serán guardadas en confiabilidad, por lo cual no serán divulgadas.

1. Edad:

- De 18 a 23 años
- De 24 a 29 años
- De 30 a 35 años
- Más de 35 años

2. Sexo

- Masculino
- Femenino

3. ¿Ha visitado Galápagos en los últimos 5 años?

- Sí
- No

4. ¿Con qué frecuencia visita usted las Islas?

- He ido una sola vez
- Una vez al año
- 2 – 3 veces al año
- Más de 3 veces al año

5. ¿Cuál es el tiempo promedio de su estadía en las Islas?

- De 1 a 3 días
- De 4 a 6 días
- Una semana o más

6. ¿Cuál es el gasto promedio que usted tiene durante su visita?

- De \$100 a \$150
- De \$150 a \$200
- De \$200 a \$250
- Más de \$250

7. ¿Con quién viajó?

- Solo
- Con su pareja
- Con familia
- Con amigos
- Otra

8. ¿Cuál fue el motivo de su viaje?

- Turismo
- Trabajo

- Estudios
- Otra

9. ¿Cómo organizó su viaje?

- Por su cuenta
- A través de una agencia de viajes
- Por medio de recomendaciones de otras personas
- Otra

10. ¿En cuanto a su alojamiento, cómo lo obtuvo?

- Estuvo incluido dentro del programa turístico provisto por una agencia de viajes
- Utilicé una plataforma digital (Airbnb, Booking.com, otros)
- Me hospedé en casa de un amigo/familiar
- Otra

11. ¿Por qué se decidió por el uso de plataformas digitales, tales como Airbnb, para la reserva de su alojamiento?

- Precio
- Facilidad de reserva
- Calidad de servicio
- Diversidad de oferta
- Otro

12. ¿Cómo calificaría su experiencia utilizando estas plataformas en Galápagos?

- Muy Mala
- Mala
- Neutra/Indiferente
- Buena
- Muy buena

13. Califique el nivel de importancia de los siguientes factores considerados para elegir el establecimiento en el que se alojará:

Nada importante-Poco importante-Neutro-Importante-Muy Importante

- Precio
- Facilidad de reserva
- Calidad del servicio
- Diversidad de oferta
- Forma de pago
- Servicios incluidos
- Ubicación

14. Si en el futuro visita nuevamente las islas, ¿volvería a utilizar este tipo de plataformas para reservar su alojamiento?

- Sí
- No
- Tal vez

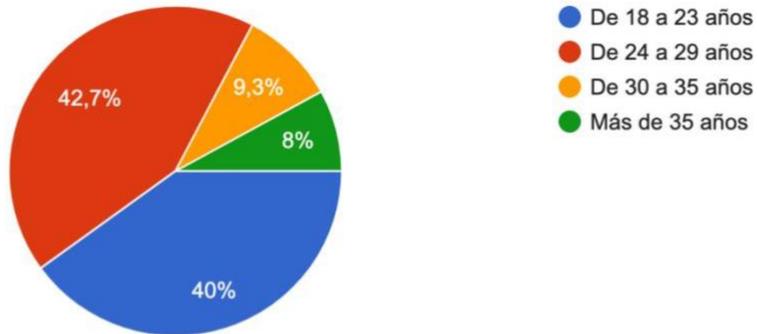
¡Muchas gracias por responder la encuesta!

ANEXO B

Resultados de encuesta

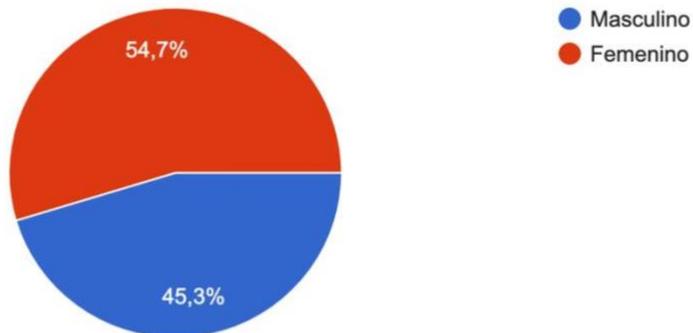
1. Edad

75 respuestas



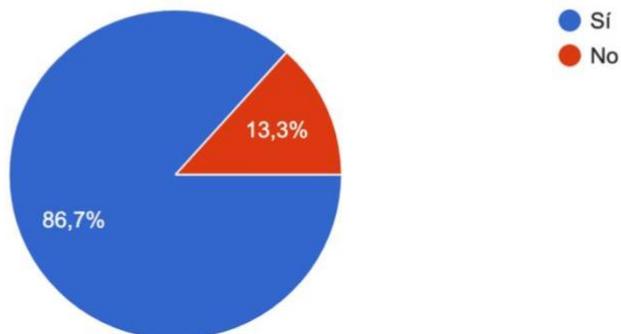
2. Sexo

75 respuestas



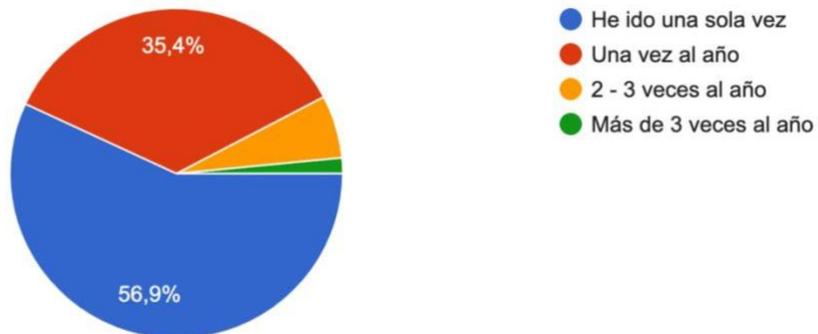
3. ¿Ha visitado Galápagos en los últimos 5 años?

75 respuestas



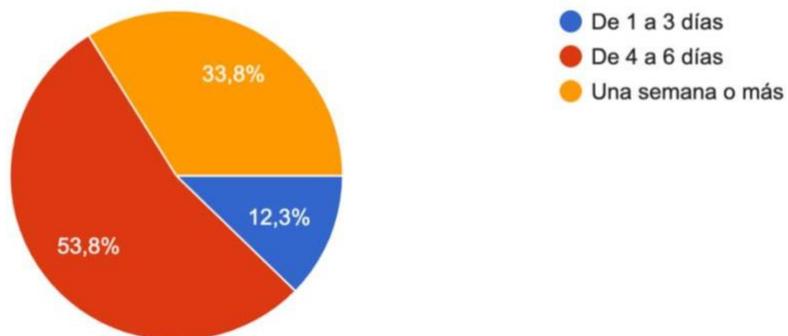
4. ¿Con qué frecuencia visita usted las Islas?

65 respuestas



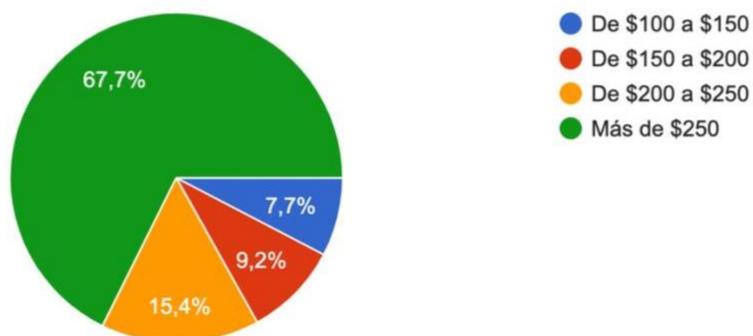
5. ¿Cuál es el tiempo promedio de su estadía en las Islas?

65 respuestas



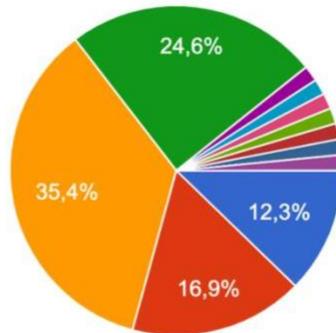
6. ¿Cuál es el gasto promedio que usted tiene durante su visita?

65 respuestas



7. ¿Con quién viajó?

65 respuestas

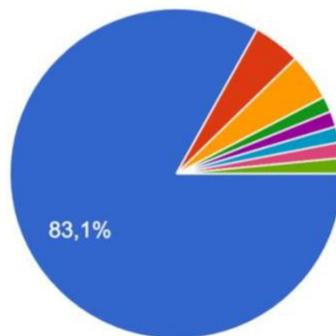


- Solo
- Con su pareja
- Con familia
- Con amigos
- con mi hermana
- Amigos, pareja y sola
- Amigos y pareja
- Compañeros de trabajo

▲ 1/2 ▼

8. ¿Cuál fue el motivo de su viaje?

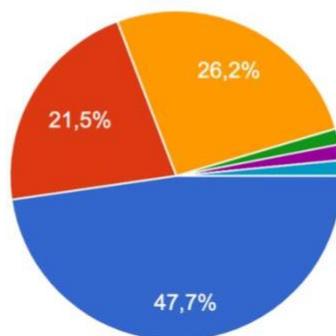
65 respuestas



- Turismo
- Trabajo
- Estudios
- Viajo para visitar a familiares
- Soy de allá
- Trabajo y turismo
- Vacaciones y trabajo
- Buceo

9. ¿Cómo organizó su viaje?

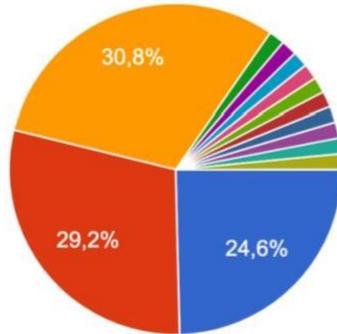
65 respuestas



- Por su cuenta
- A través de una agencia de viajes
- Por medio de recomendaciones de otras personas
- A través de un agente de viaje.
- Regalo de la empresa en la que trabajo
- Me lo organizaron

10. ¿En cuanto a su alojamiento, cómo lo obtuvo?

65 respuestas

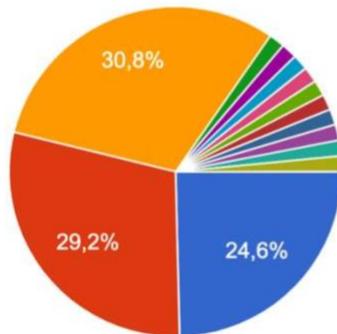


- Estuvo incluido dentro del progra...
- Utilicé una plataforma digital (Airb...
- Me hospedé en casa de un amigo/...
- Me hospedé en un hotel de un co...
- Busque por mi cuenta
- Siempre busco por mi cuenta ver...
- Casa habitual para misioneros.
- departamento alquilado

▲ 1/2 ▼

10. ¿En cuanto a su alojamiento, cómo lo obtuvo?

65 respuestas

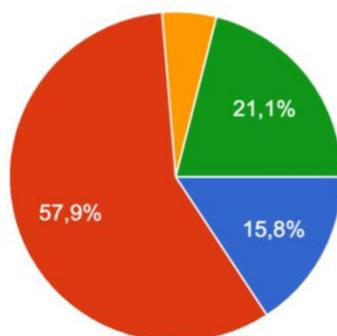


- He usado plataformas y la última vez donde una amiga
- Dormí en mi buque
- Recomendación de amigos
- Hotel conocido mío
- Estaba incluido ya

▲ 2/2 ▼

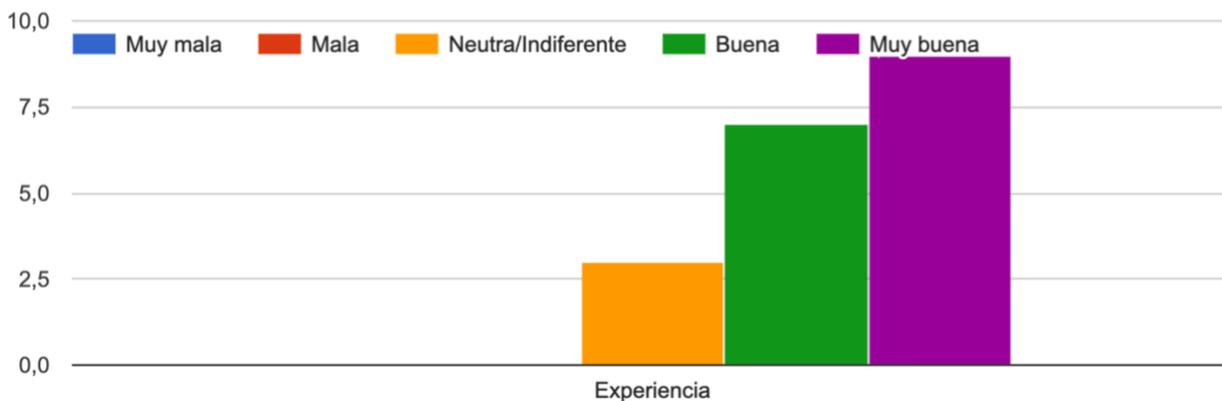
11. ¿Por qué se decidió por el uso de plataformas digitales, tales como Airbnb, para la reserva de su alojamiento?

19 respuestas

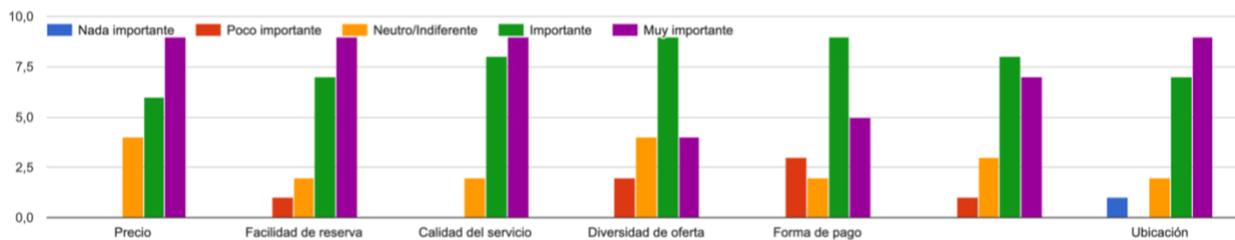


- Precio
- Facilidad de reserva
- Calidad de servicio
- Diversidad de oferta

12. ¿Cómo calificaría su experiencia utilizando estas plataformas en Galápagos?

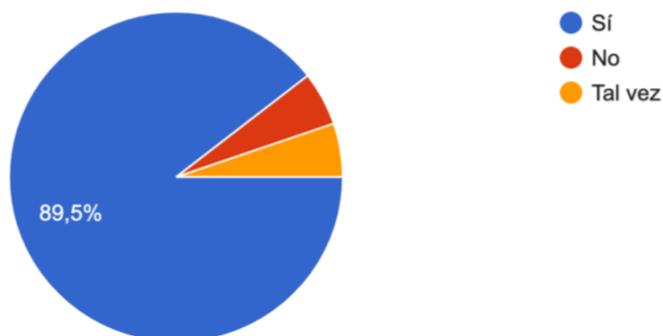


13. Califique el nivel de importancia de los siguientes factores considerados para elegir el establecimiento en el que se alojará:



14. Si en el futuro visita nuevamente las islas, ¿volvería a utilizar este tipo de plataformas para reservar su alojamiento?

19 respuestas



ANEXO C

Preguntas de entrevista

Buenos días, (nombre del entrevistado), nos gustaría agradecerle por regalarnos un poco de su tiempo para esta entrevista. La finalidad de esta es para realizar nuestro proyecto de grado, y sus respuestas serán de gran ayuda y relevancia para el desarrollo de este.

En primer lugar, nos gustaría saber un poco más de usted y de su trabajo.

1. ¿En qué trabaja usted y dónde?
2. ¿Se encuentra su establecimiento dentro del catastro actualizado a la fecha del Ministerio de Turismo?
3. ¿Conoce usted los procesos y requisitos para ser un establecimiento de alojamiento regularizado? Si es así, ¿cuáles son?
4. ¿La pandemia ha afectado el establecimiento en el que usted trabaja?
5. ¿Ha incrementado la competencia en su sector de trabajo?
6. ¿Cómo genera publicidad y atrae visitantes el establecimiento en el que usted trabaja?
7. ¿Desde su punto de vista, cree usted que ha incrementado el número de establecimientos irregulares que ofertan sus servicios de alojamiento en plataformas como Airbnb?
8. ¿Cree que el incremento de estos establecimientos irregulares tiene un impacto para los establecimientos que si encuentran regularizados y catastrados?
9. ¿Cree usted que este tipo de establecimientos irregulares impactan la percepción de los visitantes del destino?
10. ¿Por qué considera usted que ha existido un incremento de este tipo de establecimientos?
11. ¿Qué acciones considera que deberían tomar las autoridades competentes con respecto a este tema?
12. ¿Considera usted que, de no tomarse medidas, se generaría un daño o un beneficio?

Una vez más, agradecemos enormemente que se haya tomado un momento de su día para ayudarnos en esta entrevista. Las respuestas que nos ha otorgado son confidenciales y serán destinadas a fines académicos. Muchas gracias por su colaboración. Que tenga un excelente día.

ANEXO D

Transcripción de entrevista

Buenos días, (nombre del entrevistado), nos gustaría agradecerle por regalarnos un poco de su tiempo para esta entrevista. La finalidad de esta es para realizar nuestro proyecto de grado, y sus respuestas serán de gran ayuda y relevancia para el desarrollo de este.

En primer lugar, nos gustaría saber un poco más de usted y de su trabajo.

1. ¿En qué trabaja usted y dónde?

Trabajo en un hotel de la isla Santa Cruz, llamado Acacia, Galápagos como recepcionista

2. ¿Se encuentra su establecimiento dentro del catastro actualizado a la fecha del Ministerio de Turismo?

El hotel donde trabajo si se encuentra catastrado a la fecha en el Mintur

3. ¿Conoce usted los procesos y requisitos para ser un establecimiento de alojamiento regularizado? Si es así, ¿cuáles son?

En este caso no conozco muy bien de los requisitos, pero tengo entendido que el ministerio se encarga de la revisión de los mismos para que el establecimiento cumpla y sea registrado en el catastro, pero en sí, detalladamente no sé cómo es el proceso y cuáles son los documentos que se deben de entregar para ser regularizado.

4. ¿La pandemia ha afectado el establecimiento en el que usted trabaja?

Al principio si fue un desafío para nosotros, especialmente siendo una isla, no fue tan fácil sobrellevar la pandemia, ya que no se podía viajar. Esto causo muchas perdidas, tanto para nuestro hotel, como todo el sector hotelero de las Galápagos.

5. ¿Ha incrementado la competencia en su sector de trabajo?

La verdad es que si, especialmente con estas plataformas, cualquier persona con una casa puede ofertarla como alojamiento o cuarto de huésped para que el turista pueda quedarse.

6. ¿Cómo genera publicidad y atrae visitantes el establecimiento en el que usted trabaja?

Nosotros también utilizamos Airbnb para promocionar nuestro hotel, por lo general tenemos más reservas vía telefónica, pero le sigue las reservas por medio de esta plataforma, especialmente ahora en el segundo semestre del 2021 se ha reactivado el turismo en nuestra isla.

7. ¿Desde su punto de vista, cree usted que ha incrementado el número de establecimientos irregulares que ofertan sus servicios de alojamiento en plataformas como Airbnb?

Creería que sí, ya que residentes de la isla ponen en uso sus hogares para ser utilizados como cuartos de huéspedes para los turistas.

8. ¿Cree que el incremento de estos establecimientos irregulares tiene un impacto para los establecimientos que si encuentran regularizados y catastrados?

Claro, especialmente que crea una competencia a lo que se refiere los precios, sobre todo en la falta de regularización debido a que no están en cierto estándar y no ofrecen la misma calidad de servicios, a diferencia de los que están regulados y cumplen las características debidas.

9. ¿Cree usted que este tipo de establecimientos irregulares impactan la percepción de los visitantes del destino?

En cierta forma sí, porque no todos tienen el conocimiento de que existe un catastro donde se regularizan los establecimientos de alojamiento turístico, y como tal creen que todo lo que se oferta en estas plataformas son alojamientos y cualquier cosa que suceda, creen que ello está dentro del sector hotelero.

10. ¿Por qué considera usted que ha existido un incremento de este tipo de establecimientos?

Por como avanza la tecnología, y como este va de la mano con cada generación que pasa. Es decir, cada generación se acopla con la nueva tecnología, haciendo de esta la vida un poco más fácil.

11. ¿Qué acciones considera que deberían tomar las autoridades competentes con respecto a este tema?

Considero que las autoridades deben buscar maneras de regularizar los establecimientos regulares, de generar un tipo de control sobre ellos, para que no exista una gran diferencia en la calidad de servicios que se oferta y no exista una competencia desleal.

12. ¿Considera usted que, de no tomarse medidas, se generaría un daño o un beneficio?

Definitivamente, creo que perjudicaría tanto a la imagen de las Galápagos como a los dueños de los alojamientos que, si se encuentran regularizados, porque causaría pérdidas económicas y causarían el cierre de los mismos. Creo que el gobierno debería

de poner en acción alguna regulación ante ello y no exista un tipo de recelo ante el uso de estas plataformas digitales. Es más, que se pueda crear un fortalecimiento en el uso de estas aplicaciones para que los dueños de estos establecimientos puedan potenciar sus ventas.

Una vez más, agradecemos enormemente que se haya tomado un momento de su día para ayudarnos en esta entrevista. Las respuestas que nos ha otorgado son confidenciales y serán destinadas a fines académicos. Muchas gracias por su colaboración. Que tenga un excelente día.

ANEXO E

Prototipo Resolución

En base a los resultados de investigación, además del levantamiento de información adicional con relación a la problemática a tratar, el grupo investigador ha optado por proponer las siguientes soluciones:

1. En primera instancia, se propone la creación, o la adhesión, de una normativa que rija el uso de este tipo de aplicativos dentro del Reglamento De Alojamiento Turístico Para El Régimen Especial De La Provincia De Galápagos.

Varias ciudades alrededor del mundo han tomado medidas desde la aparición de estas plataformas digitales que ofrecen servicios de alojamiento.

Inicialmente, se encuentra San Francisco, en Estados Unidos. Lo que hizo este destino fue imponer el registro oficial de los ofertantes de este tipo de servicio en el censo de licencias del Ayuntamiento. Adicionalmente, desde el 2017 se encuentra vigente la denominada ‘Ley de noventa días’, la cual no permite que una vivienda no habitual vacía se alquile durante más de noventa días. (Sánchez-Montaña, 2018)

Por otro lado, en las Islas Baleares de España, sucedió algo similar. De acuerdo con lo establecido en el Butlletí Oficial de les Illes Balears, a partir del 2017 se reconocen estas plataformas como un canal de oferta turística en la Ley 8/2012 del 19 de julio. De esta manera, se exige que cualquier establecimiento de alojamiento ofertado en estos canales, debe obtener un número de inscripción remitido por el Gobierno Balear. Cabe recalcar, que, de no cumplirse esta norma, el propietario del establecimiento recibe una multa/infracción catalogada como grave valorada entre 20.000 y 40.000 euros (equivalente a USD 22.745 a 45.491). Asimismo, el intermediario, que en estos casos se trata de las plataformas digitales, recibe una sanción económica de hasta 400.000 euros (equivalente a USD 454.914).

En la imagen a continuación puede leerse a mayor detalle sobre este artículo:

Artículo 28. Actividad clandestina, oferta ilegal, intrusismo y competencia desleal.

1. La publicidad por cualquier medio de difusión o la realización efectiva de una actividad turística sin haber presentado la declaración responsable de inicio de actividad si se ha presentado pero sin cumplir la exigencias legales para su ejercicio, tiene la consideración de oferta ilegal o actividad clandestina, intrusismo y competencia desleal, e implica la incoación del expediente sancionador correspondiente con sujeción a lo que dispone esta ley.

2. Se prohíbe la utilización de denominaciones de cualquier actividad turística que puedan inducir a error sobre la clasificación, las categorías o las características de la actividad.

Se prohíbe que los alojamientos que no hayan presentado la declaración responsable de inicio de actividad turística (DRIAT) o que la hayan presentado sin cumplir los requerimientos normativos utilicen las denominaciones de vacaciones, turística o similares.

3. Con respecto a la comercialización de estancias turísticas en viviendas, se consideran oferta ilegal y actividad clandestina, intrusismo y competencia desleal, respectivamente, y sin perjuicio de la infracción que implica el resto de incumplimientos normativos:

a) La publicidad de viviendas que comercialicen estancias turísticas que no hayan presentado la DRIAT a la administración turística o que no cumplan los requisitos normativos para su comercialización. Es responsable de esta oferta ilegal tanto la persona titular del medio a través del cual se lleva a cabo la publicidad, en soporte de papel, página web o cualquier otro, en los términos de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, como la persona responsable de insertar la publicidad.

Toda la publicidad de estas viviendas tiene que incorporar el número de inscripción turística de la vivienda.

b) La comercialización de estancias turísticas en viviendas que no hayan presentado la DRIAT a la administración turística o que no cumplan los requisitos normativos exigidos para

Y así como estos dos casos, existen más alrededor del mundo.

Por lo tanto, como fue mencionado anteriormente, se sugiere la creación de una normativa en la que se imponga un registro oficial de cualquier establecimiento ofertado en plataformas como lo es Airbnb, para así constar en el catastro de la provincia Insular. De no cumplir con este requisito, se procede a realizar una sanción económica al propietario del inmueble.

2. Se sugiere el trabajo en conjunto con las plataformas digitales. Dentro de un ambiente colaborativo, entre plataformas y el Gobierno, se puede llegar a un acuerdo en el que ambas partes se vean beneficiadas. Airbnb, por su parte, resalta constantemente su interés en mantener una actitud colaborativa y de diálogo con las autoridades correspondientes de cada destino. De esta manera, se podría pactar un constante monitoreo de los anfitriones que ofertan sus inmuebles en las plataformas, para así determinar cuáles de ellos constan en el catastro actualizado, y cuáles no, para tomar las respectivas medidas.

Como sugerencia final, tomando en consideración que existen establecimientos que sí se encuentran regularizados utilizando estas plataformas como herramienta publicitaria, está la elaboración de capacitaciones para el correcto uso de estas. El grupo investigador pudo evidenciar cómo existen anuncios y publicidades de establecimientos de alojamiento, con una redacción pobre que deja mucho a desear, además de que no

dejan en claro el nombre del establecimiento. El objetivo sería rediseñar dicha publicidad, para que de esta manera sea realmente una herramienta.

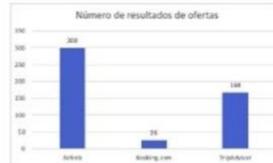
ANEXO F

Póster

Establecimientos irregulares de alojamiento en Galápagos y su impacto en el sector turístico

PROBLEMA

Con la llegada de la pandemia, los establecimientos irregulares, es decir, que no funcionan bajo los lineamientos del marco legal regulatorio, que ofrecen alojamiento en las Islas Galápagos se han multiplicado, de acuerdo con la Dirección Zonal Insular.



OBJETIVO GENERAL

Determinar cuántos y cuáles son los establecimientos de alojamiento turístico que funcionan de manera irregular en la isla Santa Cruz de las Islas Galápagos, haciendo el uso de herramientas digitales y de campo, para que el sector turístico no se vea negativamente afectado.



RESULTADOS

Analisis de catastro

- Airbnb: 61 establecimientos catastrados, 19 establecimientos no catastrados.
- Booking.com: 25 resultados de establecimientos catastrados y 1 de establecimientos irregulares.
- TripAdvisor: 132 establecimientos catastrados en los resultados, y 19 establecimientos no catastrados.

Encuestas

- Se encuestaron a 65 turistas nacionales para saber sus preferencias en cuanto a la reserva de un alojamiento cuando visitan las islas.
- 29,2% utilizan plataformas digitales de reserva.
- Los motivos principales al reservar un alojamiento fueron por el precio, facilidad de reserva, calidad de servicio y por su ubicación.

Entrevista

- La entrevistada comentó que el turismo se ha ido reactivando desde el segundo semestre del año 2021.
- Conoce de residentes de Santa Cruz que ofertan sus domicilios para el hospedaje de los turistas.
- Admite que las autoridades responsables deben tomar medidas para así poder regularizar los establecimientos de alojamiento que no se encuentran catastrados para de esta manera tener un mayor control de este tema.

PROPUESTA

- Propuesta 1: Crear, o adherir, una normativa que rija el uso de este tipo de aplicativos dentro del Reglamento de Alojamiento Turístico para el Régimen Especial de la Provincia de Galápagos
- Propuesta 2: Trabajar de la mano con las diferentes aplicaciones para llevar un mejor control y todos los involucrados ganen.
- Propuesta 3: Tomando en consideración que existen establecimientos que si se encuentran regularizados utilizando estas plataformas como herramienta publicitaria, está la elaboración de capacitaciones para el correcto uso de estas.

CONCLUSIONES

- Estas plataformas pueden ser una gran herramienta para los establecimientos de alojamientos regularizados, de ser utilizadas correctamente.
- Existe una basta oferta de establecimientos dentro de las plataformas digitales en Santa Cruz, por lo que deben adoptarse medidas al respecto.

