



1ª EDICIÓN

CRM | La Estrategia Eficaz DE POSICIONAMIENTO DE UN DESTINO Turístico Sostenible



1ª EDICIÓN

C | *La Estrategia Eficaz*
R | DE POSICIONAMIENTO DE UN DESTINO
M | *Turístico Sostenible*

Ing. Ericka Vanessa Almeida Lino Mg. Telecom.

Ing. Frank Ángel Lemoine Quintero PhD

Ing. Gema Viviana Carvajal Zambrano MBA.

Lcdo. Eduardo Antonio Caicedo Coello PhD

Ing. Roberto Carlos Subía Veloz Mg.

Ing. Luís Daniel Zambrano Molina Mg.

Ing. Edison Rafael Iriarte Vera Mg.

Ec. Jenifer Doris Pisco García

Abg. Verónica Paola Mieles Solórzano Mg.

EDICIONES **MAWIL**

1ª EDICIÓN

C
R
M

La Estrategia Eficaz

DE POSICIONAMIENTO DE UN DESTINO

Turístico Sostenible

Autores Investigadores

Ing. Ericka Vanessa Almeida Lino Mg. Telecom.

Docente Investigador;
Docente titular de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí,
Extensión Bahía de Caráquez, Ecuador.

Ing. Frank Ángel Lemoine Quintero PhD

Docente Investigador;
Docente titular de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí,
Extensión Bahía de Caráquez, Ecuador.

Ing. Gema Viviana Carvajal Zambrano MBA.

Docente Investigador;
Docente titular de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí,
Extensión Bahía de Caráquez, Ecuador.

Lcdo. Eduardo Antonio Caicedo Coello PhD

Docente Investigador;
Docente titular de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí,
Extensión Bahía de Caráquez, Ecuador.



Ing. Roberto Carlos Subía Veloz Mg.

Docente Investigador;
Docente titular de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí,
Extensión Bahía de Caráquez, Ecuador.

Ing. Luís Daniel Zambrano Molina Mg.

Docente Investigador;
Docente titular de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí,
Extensión Bahía de Caráquez, Ecuador.

Ing. Edison Rafael Iriarte Vera Mg.

Docente Investigador;
Docente titular de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí,
Extensión Bahía de Caráquez, Ecuador.

Ec. Jenifer Doris Pisco García

Docente Investigador;
Docente titular de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí,
Extensión Bahía de Caráquez, Ecuador.

Abg. Verónica Paola Mieles Solórzano Mg.

Docente Investigador;
Docente titular de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí,
Extensión Bahía de Caráquez, Ecuador.

1ª EDICIÓN

C | *La Estrategia Eficaz*
R | DE POSICIONAMIENTO DE UN DESTINO
M | *Turístico Sostenible*

Revisores Académicos

PhD. Ruth Yadira Sumba Bustamante

Doctora en Administración.
Magister en Docencia Universitaria e Investigación Educativa.
Diplomado en Autoevaluación y Acreditación Universitaria.
Economista.
Docente titular de la Universidad Estatal del Sur de Manabí.
Jipijapa, Ecuador.
yadira.sumba@unesum.edu.ec

 <https://orcid.org/0000-0003-2620-1129>

Miguel Augusto Baque Cantos

Doctor en Administración; Magister en Docencia Universitaria e Investigación Educativa; Diplomado en Autoevaluación y Acreditación Universitaria; Ingeniero Comercial;
Docente titular Universidad Estatal del Sur de Manabí;
Jipijapa, Ecuador
miguel.baque@unesum.edu.ec

 <https://orcid.org/0000-0002-1529-983X>

Catálogo Bibliográfico

AUTORES:

Ing. Ericka Vanessa Almeida Lino Mg. Telecom.
Ing. Frank Ángel Lemoine Quintero PhD
Ing. Gema Viviana Carvajal Zambrano MBA.
Lcdo. Eduardo Antonio Caicedo Coello PhD
Ing. Roberto Carlos Subía Veloz Mg.
Ing. Luís Daniel Zambrano Molina Mg.
Ing. Edison Rafael Iriarte Vera Mg.
Ec. Jenifer Doris Pisco García
Abg. Verónica Paola Mieles Solórzano Mg.

Título: CRM La estrategia eficaz de posicionamiento de un destino turístico sostenible

Descriptor: Gerencia; Marketing; Turismo; Desarrollo sostenible

Código UNESCO: 5312.90 Economía Sectorial: Turismo

Clasificación Decimal Dewey/Cutter: 650/A164

Área: Ciencias Administrativas

Edición: 1^{era}

ISBN: 978-9942-602-80-0

Editorial: Mawil Publicaciones de Ecuador, 2022

Ciudad, País: Quito, Ecuador

Formato: 148 x 210 mm.

Páginas: 109

DOI: <https://doi.org/10.26820/978-9942-602-80-0>



Texto para docentes y estudiantes universitarios

El proyecto didáctico **CRM La estrategia eficaz de posicionamiento de un destino turístico sostenible**, es una obra colectiva escrita por varios autores y publicada por MAWIL; publicación revisada por el equipo profesional y editorial siguiendo los lineamientos y estructuras establecidos por el departamento de publicaciones de MAWIL de New Jersey.

© Reservados todos los derechos. La reproducción parcial o total queda estrictamente prohibida, sin la autorización expresa de los autores, bajo sanciones establecidas en las leyes, por cualquier medio o procedimiento.

Director Académico: PhD. Jose María Lalama Aguirre

Dirección Central MAWIL: Office 18 Center Avenue Caldwell; New Jersey # 07006

Gerencia Editorial MAWIL-Ecuador: Mg. Vanessa Pamela Quishpe Morocho

Editor de Arte y Diseño: Lic. Eduardo Flores, Arq. Alfredo Díaz

Corrector de estilo: Lic. Marcelo Acuña Cifuentes

1ª EDICIÓN

C
R
M

La Estrategia Eficaz

DE POSICIONAMIENTO DE UN DESTINO

Turístico Sostenible

INTRODUCCIÓN



El turismo en el Ecuador, según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2016) logró ingresos de 1551,00 millones de USD, con un total de 1542,00 miles de turistas lo que representó el 1,5 % del Producto Interno Bruto (PIB) en 2015, año base para la realización de esta investigación. En 2016, los ingresos decrecieron en un 6,9 % y la llegada de turistas en un 8,1 % representando el 1,4% del PIB, como resultado de los cambios generados en la economía nacional y los eventos telúricos que provocaron incertidumbres a nivel de este sector en el país.

El Banco Central del Ecuador (2017) reconoció que la economía ecuatoriana mostró una notable recuperación en 2017, cuando se logró en el turismo un crecimiento con respecto al año anterior del 14 %, lo que representa el 13 % de los ingresos y la llegada de turistas respectivamente, simbolizando el turismo el 16 % del PIB. El indicador ingresos por turistas también mostró un comportamiento favorable.

La situación para 2018 mejoró en los siguientes indicadores: ingresos (12,91%), entrada de turismo (51,57%); lo cual representa en el PIB un 1,7%. Sin embargo, se afectó el indicador ingresos por turistas en ese año pues el crecimiento del número de visitantes fue superior al de los ingresos (OMT, 2015, 2016, 2017 y 2018).

Es importante argumentar que el progreso alcanzado por la actividad turística en los últimos años ha reconocido que se fructifiquen ideas referentes a desarrollar términos específicos que accedan a definir las disímiles actividades de acuerdo al sector. El producto turístico debe integrar todo aquel servicio de uso exclusivo de acuerdo a sus características, especificaciones, atributos y dimensiones que lo identifiquen. Tiene su principal insumo en los atractivos, en torno del cual giran una serie de elementos que permiten que se desarrolle la actividad turística en un espacio determinado.

La Extensión de Bahía de Caráquez bajo los preceptos académicos busca atribuirle a la sociedad profesionales capaces y actos de incidir

a la solución que generan los impactos de la propio del entorno mediante la contribución de soluciones de conocimientos efectivos y eficaces para hacer de las actividades económicas las nuevas formas de tributo social y económico de las comunidades del sector. El departamento de investigación y vinculación buscan nuevas alternativas para contribuirle a las comunidades estrategias comunicativas, funcionales, de alianzas y de diversificación al sector turístico como una medida de sostenibilidad al turismo en el destino (Valls & Lemoine, 2018)

El sector comercial y de servicios genera aproximadamente en la actualidad el 37% de ingresos por sus diversos atractivos y recursos turísticos existentes en el destino turístico. El sector agrícola, ganadero, silvicultor y pesca siguen ocupando en tres cantones la primera actividad económica generadora de fuentes de ingresos y empleos, seguida por el comercio al por mayor y al por menor del total de actividades que se generan provincialmente. A continuación, se muestra en la Tabla 1 un estudio de participación del mercado a nivel de rama de actividad.

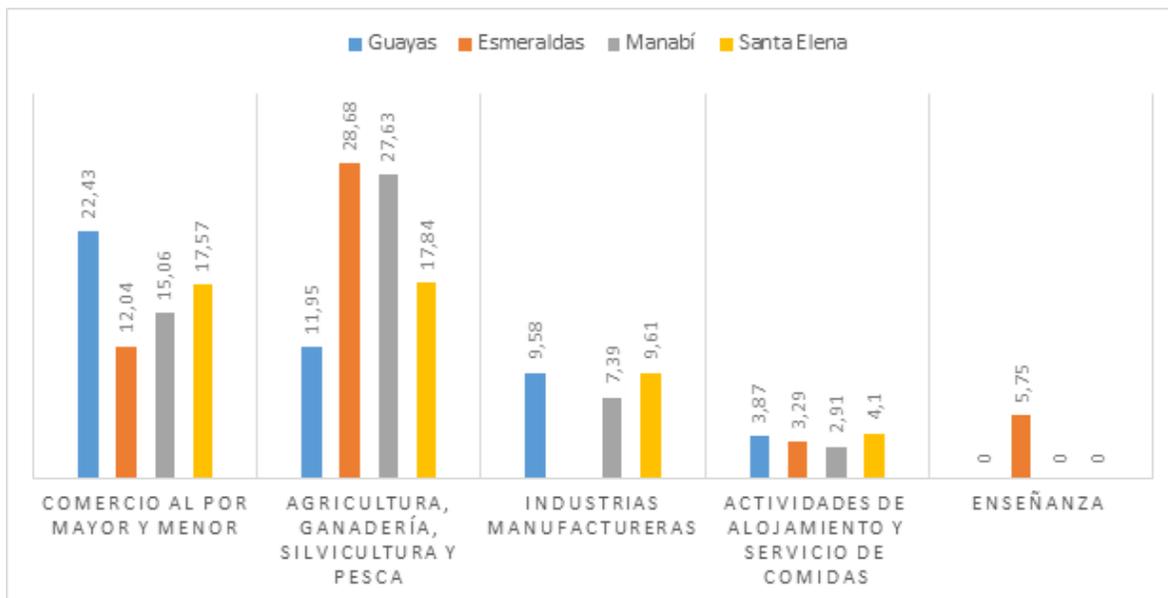


Figura 1. Estudio de participación a nivel de actividad económica por provincias.

Como se observa la actividad de alojamiento y servicios es la menos representativa, pero ha representado por niveles de ingresos la tercera fuente económica. En el 2016 el país presentó aproximadamente 4.500 establecimientos de alojamiento turístico, en la actualidad en la litoral costa de Manabí en los cantones Sucre, San Vicente, Jama y Pedernales ha existido un crecimiento de infraestructura hotelera de un 5.25% para un total de 177 infraestructura, las más representativas son clasificadas como hotel, hostel, cabaña y hostería. Es importante reconocer según cifras estadística recopiladas por el Observatorio Turístico de la Extensión que el cantón San Vicente representa el 35.03% del total de infraestructura, seguido por el cantón Sucre que figura el 30.51%, Pedernales con el 23.16% y por último Jama con 11.30% de representatividad de infraestructura de alojamiento.



Figura 2. Porcentaje de Infraestructura en Sucre, San Vicente, Jama y Pedernales

1ª EDICIÓN

C
R
M | *La Estrategia Eficaz*
DE POSICIONAMIENTO DE UN DESTINO
Turístico Sostenible



Publicado en Ecuador
septiembre del 2022

Edición realizada desde el mes de noviembre del 2021 hasta
septiembre del año 2022, en los talleres Editoriales de MAWIL
publicaciones impresas y digitales de la ciudad de Quito

Quito – Ecuador

Tiraje 50, Ejemplares, A5, 4 colores; Offset MBO
Tipografía: Helvetica LT Std; Bebas Neue; Times New Roman; en
tipo fuente.

1ª EDICIÓN

C
R
M

La Estrategia Eficaz

DE POSICIONAMIENTO DE UN DESTINO

Turístico Sostenible

Autores Investigadores

Ing. Ericka Vanessa Almeida Lino Mg. Telecom.
 Ing. Frank Ángel Lemoine Quintero PhD
 Ing. Gema Viviana Carvajal Zambrano MBA.
 Lcdo. Eduardo Antonio Caicedo Coello PhD
 Ing. Roberto Carlos Subía Veloz Mg.
 Ing. Luís Daniel Zambrano Molina Mg.
 Ing. Edison Rafael Iriarte Vera Mg.
 Ec. Jenifer Doris Pisco García
 Abg. Verónica Paola Mieles Solórzano Mg.

ISBN: 978-9942-602-80-0



© Reservados todos los derechos. La reproducción parcial o total queda estrictamente prohibida, sin la autorización expresa de los autores, bajo sanciones establecidas en las leyes, por cualquier medio o procedimiento.

CREATIVE COMMONS RECONOCIMIENTO-NOCOMERCIAL-COMPARTIRIGUAL 4.0.

