



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Hotelería

Análisis de la dinámica de alojamiento en quintas vacacionales: Yunguilla-Santa Isabel

Trabajo de titulación previo a
la obtención del título de Licenciado
en Hotelería

Autoras:

Nube Yessenia Chacón Jara

CI: 0105482160

nubechacon05@gmail.com

Jennifer Carolina Panamá Laso

CI: 0106504459

jcarolina31@hotmail.es

Directora:

Mg. Lourdes Monserrat Sánchez Rodas

CI: 0103106043

Cuenca, Ecuador

16-febrero-2022



RESUMEN

El Valle de Yunguilla de la provincia del Azuay, Ecuador caracterizado por su cálido clima, sembríos de caña de azúcar, el trapiche y sus hermosos atractivos naturales; se ha convertido en un lugar demandado por propios y extraños para construir modernas quintas vacacionales. Sin embargo, estas quintas vacacionales poco a poco han tomado otros usos; pasando de ser casas residenciales a una nueva modalidad de alojamiento turístico. Es por ello, que la presente investigación tiene como objetivo brindar un análisis completo de la dinámica de alojamiento en quintas vacacionales de Yunguilla-Santa Isabel.

Este estudio tuvo un enfoque mixto. La primera parte obedeció a un enfoque cualitativo de alcance exploratorio orientado a determinar las causales de irregularidad. La segunda fase obedeció a un enfoque cuantitativo de alcance exploratorio-descriptivo, encaminado a caracterizar el funcionamiento de las quintas vacacionales a través de variables recopiladas en una base de datos. Posteriormente, con base a los resultados obtenidos se estableció un análisis comparativo entre una quinta y un establecimiento formal.

Como resultado del estudio, en el primer capítulo se concluye con siete causales de informalidad: la cultura ciudadana, desconfianza a la institucionalidad del país, necesidades económicas, burocracia, falta de incentivos, evasión de impuestos y falta de capacidad para ejercer la actividad. En el segundo capítulo luego del análisis de 57 quintas se presenta una descripción general de cada una, su dinámica de funcionamiento, georreferenciación e identificación de las personas que intervienen en sus procesos operativos. Finalmente, el tercer capítulo aborda la comparación del funcionamiento de una quinta versus un establecimiento formal.

Palabras clave: Quintas vacacionales, irregularidad, dinámica de funcionamiento.



ABSTRACT

ABSTRACT

The Yunquilla Valley, characterized by its warm climate, sugarcane plantations, the sugarcane mill and its beautiful natural attractions; it has become a place demanded by locals and foreigners to build modern holiday quintas. However, these holiday homes have gradually taken on other uses; going from being residential houses to a new type of tourist accommodation. That is why, this research aims to provide a complete analysis of the dynamics of accommodation in holiday quintas of Yunguilla-Santa Isabel.

This study had a mixed approach; the first part obeyed a qualitative approach of exploratory scope aimed at determining the causes of irregularity. The second phase obeyed a quantitative approach of exploratory-descriptive scope, aimed at characterizing the functioning of the holiday quintas through variables collected in a database. Subsequently, based on the results obtained, a comparative analysis was established between a quinta and a formal establishment.

As a result of the study, the first chapter concludes with seven causes of informality: citizen culture, distrust of the country's institutions, economic needs, bureaucracy, lack of incentives, tax evasion and lack of capacity to exercise the activity. In the second chapter, after the analysis of 57 quintas, a general description of each one is presented, its operation dynamics, georeferencing and identification of the people involved in its operational processes. Finally, the third chapter deals with the comparison of the functioning of a quinta versus a formal establishment.

Keywords: Holiday quintas. Irregularity. Operation dynamics.

Trabajo de Titulación: "Análisis de la Dinámica de Alojamiento en Quintas Vacacionales: Yunguilla- Santa Isabel"

Autores: Nube Yessenia Chacón Jara y Jennifer Carolina Panamá Laso.

Director: Mg. Lourdes Monserrat Sánchez Rodas

Certificado de Precisión FCH-TR-HTL-160

Yo, Guido E Abad, certifico que soy traductor de español a inglés, designado por la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, que he traducido el presente documento, y que, al mejor de mi conocimiento, habilidad y creencia, esta traducción es una traducción verdadera, precisa y completa del documento original en español que se me proporcionó.

guido.abad@ucuenca.edu.ec

Santa Ana de los Ríos de Cuenca, 26 de julio de 2021

Elaborado por: GEAV _____

cc. Archivo Recibido por: nombre / apellido / firma / fecha / hora



ÍNDICE

RESUMEN	1
ABSTRACT	3
CLÁUSULAS	11
AGRADECIMIENTO	15
DEDICATORIA	16
AGREDECIMIENTO	17
DEDICATORIA	18
INTRODUCCIÓN	19
CAPÍTULO 1. IRREGULARIDAD	21
1.1. Marco Teórico	21
1.1.1. Informalidad	21
1.1.1.1. Irregularidad y la Industria del Turismo	22
1.1.1.2. Irregularidad y las Actividades de Alojamiento en Ecuador	23
1.1.2. Plataformas Digitales de Comercialización	25
1.1.2.1. Booking	26
1.1.2.2. Airbnb	26
1.1.2.3. Instagram.	27
1.1.2.4. Facebook.	27
1.1. 3. Antecedentes y Definición del Término Quinta	28
1.1.4. Normativa Legal de Alojamiento	30
1.1.4.1. Ministerio de Turismo del Ecuador	30



1.1.4.2. Ley de Turismo	31
1.1.4.3. Reglamento de Alojamiento Turístico.	32
1.1.4.4. Reglamento de Alojamiento en Inmuebles para Uso Turístico.	36
1.1.5. Generalidades del Cantón Santa Isabel	38
1.1.5.1. Historia.	38
1.1.5.2. Ubicación Geográfica.	39
1.1.5.3. División Política.	41
1.1.5.4. Turismo Santa Isabel.	42
1.2. Metodología de Investigación	43
1.3. Análisis de la regularización de actividades turísticas en el Valle de Yunguilla-Santa Isabel	45
1.4. Causales de Irregularidad	48
1.4.1. Cultura Ciudadana	49
1.4.2. Desconfianza en la Institucionalidad del País	49
1.4.3. Necesidades Económicas	51
1.4.4. Burocracia	51
1.4.5. Falta de Incentivos	52
1.4.6. Evasión de Impuestos	53
1.4.7. Falta de Capacidad para Ejercer la Actividad	54
1.5. Conclusiones	54
CAPÍTULO 2: CARACTERÍSTICAS DE FUNCIONAMIENTO	57



2.1. Breve Análisis de la Oferta de Alojamiento Formal del Cantón Santa Isabel	57
2.2. Características de funcionamiento de Establecimientos Formales	62
2.2.1. Georreferenciación	63
2.2.2. Medios de Comercialización	64
2.2.3. Número de Empleados	65
2.1.4. Capacidad de Alojamiento	66
2.2.5. Servicios Ofertados	66
2.2.6. Precio de Alojamiento	67
2.3. Características de Funcionamiento de establecimientos informales	68
2.3.1. Georreferenciación	71
2.3.2. Medios de Comercialización	73
2.3.3. Capacidad de Alojamiento	75
2.3.4. Servicios Ofertados	80
2.3.5. Precio de Alojamiento	82
2.3.6. Reputación Online	84
2.4. Procesos de Operativos de quintas vacacionales	86
2.4.1. Proceso de Reservación	86
2.4.1.1. Reservación Mediante Plataforma Airbnb	86
2.4.1.2. Reservación por Medio de Redes Sociales: Facebook, Instagram y WhatsApp	87
2.4.2. Proceso de Check In	88



2.4.3. Proceso de Check Out	89
2.5. Personas que Intervienen en los Procesos Operativos	90
2.5.1. Descripción de Funciones y relación laboral	91
2.5.1.1. Funciones del Propietario	91
2.5.1.2. Funciones del Enganchador	92
2.5.1.3. Funciones del Encargado del Servicio de Alimentos y Bebidas	93
2.5.1.4. Funciones del Encargado del Servicio de Limpieza	94
2.5. Conclusiones	94
CAPÍTULO 3: ANÁLISIS COMPARATIVO CARACTERÍSTICAS DE ALOJAMIENTO	96
3.1. Análisis Comparativo Entre Alojamientos Formales y Quintas Vacacionales	96
CONCLUSIONES	99
BIBLIOGRAFÍA	102
ANEXOS	115



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Categorización Según la Clasificación de los Establecimientos de Alojamiento	34
Tabla 2 Catastro de alojamiento del GAD Santa Isabel 2010	58
Tabla 3 Catastro de Alojamiento Actualizado en el 2018	59
Tabla 4 Catastro de alojamiento del Ministerio de Turismo	60
Tabla 5 Análisis de catastros del Ministerio de Turismo y del GAD 2010-2018	62
Tabla 6 Medios de comercialización establecimientos formales	64
Tabla 7 Número de empleados de establecimientos formales	65
Tabla 8 Plazas de alojamiento	66
Tabla 9 Precio de alojamiento de establecimientos formales	67
Tabla 10 Descripción de variables de investigación	69
Tabla 11 Medios de comercialización frecuentes para quintas	73
Tabla 12 Número de habitaciones	75
Tabla 13 Número de Camas	76
Tabla 14 Capacidad total	78
Tabla 15 Servicios frecuentes	80
Tabla 16 Precio de alojamiento	82
Tabla 17 Cruce de datos entre precio y capacidad	83
Tabla 19 Diferencias y semejanzas entre quintas y establecimientos formales	96



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Derechos adjudicados según la Ley de Turismo _____	32
Figura 2 Sticker de Identificación de Inmuebles para Uso Turístico _____	38
Figura 3 Ubicación Cantón Santa Isabel _____	40
Figura 4 División Parroquial del Cantón Santa Isabel _____	42
Figura 5. Proceso para legalización de un establecimiento de alojamiento _____	47
Figura 6 Ubicación de establecimientos formales y quintas vacacionales _____	63
Figura 7 <i>Servicios Ofertados</i> _____	67
Figura 8 Precio de alojamiento de establecimientos formales _____	68
Figura 9 Ubicación de quintas vacacionales en el Valle de Yunguilla _____	72
Figura 10 Medio de comercialización _____	74
Figura 11 Número de medios de comercialización _____	75
Figura 12 Número de habitaciones _____	76
Figura 13 Número de camas _____	77
Figura 14 Capacidad total _____	78
Figura 15 Servicios ofertados _____	81
Figura 16 Precio de alojamiento _____	83
Figura 17 Porcentaje de establecimientos con calificación _____	85
Figura 18 Calificación sobre 5 del 14% de establecimientos con calificación _____	85
Figura 19 Flujograma proceso de reserva de quintas vacacionales en Airbnb _____	87
Figura 20 Diagrama de flujo reserva de quintas vacacionales vía redes sociales _____	88
Figura 21 Flujograma proceso de Check In _____	89
Figura 22 Flujograma proceso de Check Out _____	90



ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Solicitud de Información GAD Santa Isabel _____	115
Anexo 2. Diseño de trabajo de titulación aprobado _____	116
Anexo 3 Entrevista semiestructurada enganchador _____	136
Anexo 4 Entrevista a anfitrión de quinta vacacional _____	137
Anexo 5 Entrevista a la Fundación de Turismo para Cuenca _____	139
Anexo 6 Entrevista al Ministerio de Turismo _____	142
Anexo 7 Entrevista GAD Santa Isabel _____	145
Anexo 8 Descripción de áreas e implementos de una quinta vacacional _____	147
Anexo 9 Requerimientos de la categoría hostel _____	149
Anexo 10 Requerimientos de la Categoría Hostería, Hacienda Turística, Lodge de acuerdo al Reglamento de Alojamiento 2016. _____	151
Anexo 11 Requerimientos de la Categoría Casa de Huéspedes de acuerdo al Reglamento de Alojamiento 2016. _____	156
Anexo 12 Requerimientos de la Categoría Hostel de acuerdo al Reglamento de Alojamiento 2016. _____	157



CLÁUSULAS

Cláusula de Propiedad Intelectual

Nube Yessenia Chacón Jara, autora del trabajo de titulación "Análisis de la dinámica de alojamiento en quintas vacacionales: Yunguilla- Santa Isabel", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 15 de febrero de 2022

Nube Yessenia Chacón Jara

C.I: 0105482160



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Nube Yessenia Chacón Jara en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Análisis de la dinámica de alojamiento en quintas vacacionales: Yunguilla-Santa Isabel", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 15 de febrero de 2022

Nube Yessenia Chacón Jara

C.I: 0105482160



Cláusula de Propiedad Intelectual

Jennifer Carolina Panamá Laso, autora del trabajo de titulación "Análisis de la dinámica de alojamiento en quintas vacacionales: Yunguilla- Santa Isabel", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 15 de febrero de 2022



Jennifer Carolina Panamá Laso

C.I: 0106504459



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Jennifer Carolina Panamá Laso en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Análisis de la dinámica de alojamiento en quintas vacacionales: Yunguilla-Santa Isabel", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 15 de febrero de 2022

Jennifer Carolina Panamá Laso

C.I: 0106504459



AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios, que es el pilar fundamental de toda la trayectoria de mi vida, quien llena mi vida bendiciones.

En segundo lugar, quiero agradecer infinitamente a mis padres, por todos sus esfuerzos y consejos que permitieron desarrollarme profesionalmente.

A mi tutora, la Mg. Lourdes Sánchez quién fue nuestra guía en este proceso y siempre estuvo en respuesta a nuestras inquietudes. De igual manera a la Mg. Imelda Avecillas y al Mg. Freddy Espinoza por aportarnos con todos sus conocimientos.

A mi compañera de tesis; Jeny, por todo el trabajo y comprensión a lo largo de este proyecto.

- Nube Chacón



DEDICATORIA

Este logro de lo dedico a Dios, por haberme permitido llegar a este momento importante de mi formación profesional. A mis padres, quienes me dieron vida, educación, apoyo y consejos.

- Nube Chacón



AGREDECIMIENTO

A mi mami por ser mi apoyo fundamental en cada etapa de mi vida.

A mi compañera de tesis Nubecita por la dedicación en el desarrollo de este trabajo de titulación.

A nuestra tutora de tesis Mg. Lourdes Sánchez por ser nuestra guía para que este trabajo llegue a término y al Mg. Freddy Espinoza por brindarnos todos sus conocimientos.

- Jennifer Panamá



DEDICATORIA

A mi familia, en especial a mi mami quien es todo para mí, y a mi enamorado por apoyarme en todas mis decisiones y retos.

- Jennifer Panamá



INTRODUCCIÓN

Santa Isabel es un cantón de la provincia del Azuay (Ecuador) que se encuentra a dos horas de la ciudad de Cuenca. En este cantón, se ubica el Valle de Yunguilla conocido por el cultivo de la caña de azúcar, producción de panela y aguardiente. Años atrás, muchas personas de diferentes partes del país, llegaban al lugar para comprar litros de aguardiente, saborear el tradicional guarapo y visitar sus molindas. Con el paso del tiempo, esta producción ha ido disminuyendo y las nuevas generaciones han preferido dedicarse a trabajos menos arriesgados y con mejores ganancias. De modo que, poco a poco han dejado abandonadas sus tierras, para la construcción de modernas urbanizaciones de personas generalmente de la cercana ciudad de Cuenca.

Al día de hoy, muchas familias del cantón han vendido sus parcelas destinadas a la construcción de grandes casas residenciales, lo que hoy se conoce como quintas vacacionales. Cabe destacar, que las quintas nacen como propiedades de descanso y recreación para familias de ciudades aledañas; utilizadas simplemente para pasar épocas vacacionales, feriados o fines de semana. Razón por la cual, muchos de sus pobladores autóctonos que vendieron sus terrenos, se han convertido en cuidadores y administradores de las quintas construidas (Alvarez, 2012).

Es así, que este valle empieza a incursionar en la industria del turismo y del servicio, favorecido por factores como la existente construcción de infraestructura moderna, mejores vías de acceso y condiciones climáticas únicas. Además, se abren nuevas puertas de comercialización a través de medios digitales y plataformas de alcance mundial que posibilitan nuevas opciones de desarrollo laboral y emprendimiento en la industria la hospitalidad. Estos factores, posibilitan a los propietarios de las quintas la oportunidad de poner en alquiler no permanente sus quintas como una manera de generar ingresos que mantengan su infraestructura, pago de servicios básicos y como entrada de dinero extra.



Sin embargo, actualmente las quintas vacacionales se comercializan como una nueva modalidad de alojamiento turístico que muchas de las veces no cumplen con el margen reglamentario que disponen los organismos de control. Es por ello, que el presente trabajo plantea como objetivo principal, conocer la dinámica de operación y manejo del alojamiento en quintas vacacionales, con la intención de obtener un análisis y evaluación de estos servicios. Por otro lado, de manera específica se busca determinar las causales de informalidad, registrar las características de funcionamiento de establecimientos formales e informales y finalmente presentar un análisis comparativo de las características encontradas.

La información obtenida en este estudio se distribuye en tres capítulos, misma que constituirá una base informativa y de evaluación muy valiosa para la formulación de medidas y estudios relacionados en el campo de alojamiento. De manera que; este tipo de servicio, pueda ser categorizado y cuantificado de acuerdo con la oferta existente. En el primer capítulo, se desarrolla el marco teórico obtenido mediante una investigación bibliográfica, la metodología de investigación concluyendo así, con las causales de informalidad y una definición concreta de acuerdo al contexto.

El segundo capítulo desarrolla las características de funcionamiento de las quintas vacacionales mediante una investigación de carácter exploratorio para determinar la oferta existente, caracterización del servicio y su estructura organizacional. Para finalizar, el tercer capítulo presenta un análisis comparativo de características de alojamiento entre establecimientos formales y las quintas vacacionales.



CAPÍTULO 1. IRREGULARIDAD

1.1. Marco Teórico

1.1.1. Informalidad

La informalidad ha existido desde hace siglos, sin embargo, su definición es resultado de una evolución permanente de diferentes puntos de vista que dependen del contexto de su interpretación. El término “*sector informal*” se introdujo en 1972 por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en su misión a Kenya; donde, se relacionó a la informalidad directamente con países del tercer mundo (Martínez y Infante, 2019). Es decir, actividades asociadas con la pobreza y la limitación de las empresas a una producción de gran escala.

Años más tarde, en 1991 en la septuagésima octava conferencia de la OIT, se denomina como una unidad de producción informal al sector no estructurado, de carácter unipersonal o familiar y a las microempresas (Sandoval Betancour, 2014). Consecuentemente, en el año 2002 en la nonagésima conferencia de la OIT (2002) se abre un debate entre promover la economía informal o controlarla, pues hasta aquí se indica que esta es generadora de un alto número de empleos, especialmente en los países en desarrollo (Rodríguez Soto y Dussán, 2018). Es aquí, donde se define como informal aquellas unidades de producción no registradas o no reguladas por las autoridades pertenecientes a cada país.

Además de las definiciones de informalidad propuestas por la OIT existen un sinnúmero de definiciones y enfoques. De acuerdo con Torres (2010) se pueden definir como aquellas unidades que producen bienes y/o servicios con bajo nivel de organización e inversión y no regulados, ni registrados. Mientras que, desde un enfoque legal se caracteriza a la informalidad como una actividad ilegal y marginal que no genera impuestos; por otro lado, desde un enfoque económico se considera como la situación de incapacidad de generar suficientes plazas formales de empleo (Campos, 2008 citado en Véliz y Díaz, 2014).



Pero incluso en este punto, definir de forma precisa a la informalidad no es tarea fácil, pues se lo ha abordado desde diferentes perspectivas: laboral, legal, tributario, etc. Esto muestra la transversalidad del concepto, su naturaleza multidimensional, lo cual deberá ser tenido en cuenta a la hora de cualquier análisis, y por supuesto, en el diseño de las políticas públicas que pretenda frenar este fenómeno (Serrano Mancilla, 2013).

En las últimas dos décadas, el sector informal ya es un problema presente tanto en países en vías de desarrollo como en los industrializados, con actividades que van desde la supervivencia hasta otras como negocios rentables. Así, dejan de estar relacionadas solamente actividades de ambulante, pues pasan a nuevas y más flexibles formas de trabajo en el contexto de la “nueva economía” (Samaniego, 2008). Actualmente, con la ayuda de la tecnología el trabajo se reduce a diferentes actividades que se pueden desarrollar desde la comodidad del hogar, conectados al sistema de la empresa, por medio de un portátil o Smartphone personal (Osio Havriluk, 2010).

1.1.1.1. Irregularidad y la Industria del Turismo

En el ámbito turístico la informalidad se puede definir como un conjunto de empresas, trabajadores y actividades que no siguen las normas y reglamentos que garanticen el desarrollo de actividades turísticas de calidad (Soto, 2016). Es decir, aquellos que operan fuera de los marcos legales y normativas que rigen la actividad económica del turismo.

De manera específica, el fenómeno de la informalidad en el sector de alojamiento ha proliferado, especialmente a raíz de la aparición de nuevas plataformas digitales y el comercio electrónico. Es conocido, que el comercio electrónico ha crecido debido al avance tecnológico y la eficiencia de los nuevos modelos de plataformas en línea. A nivel mundial, se visualiza un aumento en la competencia entre los sistemas conocidos para reservas hoteleras y nuevas



plataformas tecnológicas (OTAS) cuya principal ventaja es el abaratamiento de los costos y simplicidad del proceso (Torres y Vergara, 2018).

Con el desarrollo tecnológico, también se ha acrecentado la informalidad, pues muchas personas ya sean jurídicas o naturales alquilan sus inmuebles sin un contrato comercial de hospedaje. Entonces, estos inmuebles que tenían la funcionalidad de uso familiar para los propietarios, pasan de ser residenciales a tener una función comercial sin la debida autorización legal (González J. , 2011). Cuestión que afecta y preocupa no solo al mercado hotelero formal; sino también, disminuye aspectos como la seguridad, calidad del destino, la calidad de servicio, entre otros. Debido a su fuerte competencia, la informalidad ha puesto en jaque al sector de alojamiento formal obligándoles a innovar sus servicios y estrategias empresariales para sobrevivir en el mercado (Espinoza, 2018).

1.1.1.2. Irregularidad y las Actividades de Alojamiento en Ecuador

Dentro de las actividades informales que se desarrollan en el país está la informalidad en la industria turística. Según Holbach Muñeton, presidente de la Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo (FENACAPTUR) se estima que un 40% de negocios trabaja en el sector de manera informal; actividad que tiende a incrementarse (El Telégrafo, 2016).

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) (2010) se considera dentro del sector informal a las personas o empresas que no constan en la base de datos del Servicio de Rentas Internas (SRI), no pagan impuestos, no facturan y no están registrados en la Superintendencia de Compañías ni en la Superintendencia de Bancos.

Sin embargo, en el año 2015 el INEC actualizó la definición anteriormente mencionada, como resultado de considerar únicamente el registro ante la autoridad tributaria. Es así que se determina como sector informal solo a las empresas no constituidas en sociedad y sin registro



de contribuyente (RUC). Se puede evidenciar que el principal cambio radica en considerar el RUC como criterio único (Moreira, Pico, y Díaz, 2016).

Por otro lado, según el Ministerio de Turismo se considera informal aquel que trabaja sin los permisos que garanticen que está ejerciendo una actividad legal y debidamente regularizada. Del mismo modo, se puede definir como aquel que evade impuestos, responsabilidades y exigencias de la actividad formal. Además, fomenta la competencia desleal al tener ciertas ventajas en detrimento de la actividad formal, haciendo que este reclame un control legal (Gómez L. , 2007).

Por otra parte, el jefe de Proyectos y Planificación de la Fundación de Turismo para Cuenca define que la irregularidad de un establecimiento turístico está determinada por 3 elementos: el no poseer el registro del MINTUR, la falta de pago de la Licencia Única Anual de Funcionamiento (LUAF) y la falta de registro en el SRI (Serrano S. , 2021).

En torno a la informalidad se puede observar que en el país existe una gran cantidad de alojamientos informales que se dividen en departamentos, villas o casas de alquiler cuya denominación no existe en el Reglamento de Alojamiento Turístico. Estos establecimientos de hospedaje al no ser categorizados no cumplen con los requisitos de operación y el pago de impuestos exigidos por los entes reguladores como el GAD Municipal, MINTUR y la Fundación de Turismo para Cuenca. Puesto que su oferta se promociona principalmente a través de internet, utilizando a las plataformas como intermediarios directos con el viajero, sin pagar ningún tipo de impuestos.

Por lo tanto, este fenómeno exige especial atención, puesto que, a consecuencia de la informalidad la calidad del servicio y por ende del destino se ve altamente afectada por la falta de control. Unido a esta problemática, a menudo buena parte de las habitaciones vendidas son propiedad de extranjeros que compran viviendas y departamentos en diferentes ciudades, con el



propósito de alquilar a los turistas, provocando la fuga de capital al exterior del país (Rodríguez-Sandoval, 2012). Resulta claro que la informalidad es un tema complejo y probablemente este nunca termine, pero se ve la necesidad de bajar los índices de informalidad, ya que esto causará que el país y el turismo pierdan el nivel de calidad de alojamiento.

1.1.2. Plataformas Digitales de Comercialización

Para las empresas hoteleras es de vital importancia tener presencia en la web ya que pueden conectarse con turistas alrededor del mundo en cuestión de segundos, expandir su mercado y crecer económicamente. La evolución del internet y la web son factores claves en la transformación de las industrias turísticas; pues esta relacionado, con los viajes y la forma en que los turistas compran y persiven las experiencias (D' Meza, Zaldívar, y Martín, 2016).

La Web ha traído consigo la evolución en miles de direcciones, muchas no previstas, como redes sociales, blogs, *Online Travel Agency* (OTAS), etc.; a estos desarrollos novedosos se les ha denominado como la Web 2.0. El término Web 2.0 nace en el año 2004; acuñado por Tim O'Reilly Media, donde la web adquiere una arquitectura que fomenta la participación, interacción y el vínculo social (García, 2017).

La innovación que supone la Web 2.0, aplicado al ámbito del turismo se denomina como el Turismo 2.0. Un nuevo modelo de internet que permite a los usuarios consultar, publicar, compartir opiniones, leer críticas antes de buscar donde alojarse, comparar evaluaciones de los usuarios y distribuir información interactuando entre ellos (Filgueira, 2008). Mientras que, para las empresas turísticas representa ofrecer anuncios de ventas, ofertas, promociones, concursos o respuestas a las preguntas, con objeto de concretar la venta (Luna, Ruiz, y López, 2012).



1.1.2.1. Booking

Una de las primeras plataformas de reserva online es *Booking*, la cual empezó a operar desde 1996 como una moderna idea de negocio en una pequeña oficina con un solo empleado. Sin embargo, hoy en día *Booking* está disponible en más de 40 idiomas, y ofrece 28.326.850 opciones de alojamiento, en 145.600 destinos de 228 países, con una amplia oferta de hoteles, casas, apartamentos, resorts, villas, albergues, *Bed and Breakfasts*, hostales y pensiones (Booking, 2021). La función principal de *Booking* es brindar a los viajeros una oferta más amplia de alojamientos; mientras ofrece a los hoteles la publicación y la gestión de su oferta, a cambio de una comisión del 15% como mínimo (Riera y Sánchez, 2019). De esta manera los clientes, que viajen por ocio o negocios, pueden reservar de forma inmediata, fácil y rápida su alojamiento.

1.1.2.2. Airbnb

Airbnb es una plataforma que permite publicitar y reservar alojamientos de forma económica en más de 190 países a través del internet mediante un computador o *smarthphone*. Ha sido considerado como un sistema exitoso de la economía colaborativa, aunque algunos autores afirman que en realidad pertenece al capitalismo, pues la prestación del servicio se da a cambio de un valor monetario. Generalmente, el anfitrión es el dueño del espacio en alquiler; sin embargo, existen casos en el que el anfitrión puede ser un subarrendatario o una persona contratada para dar este servicio (Barreto y Panamá, 2019).

Lo interesante es que se pueden alquilar desde apartamentos compartidos hasta casas del árbol, iglús, geo domos, molinos, etc. Esta plataforma tiene el lema “siéntase como en casa”, especializada en alquileres temporarios, donde el anfitrión buscará la manera de compartir su diario vivir con el huésped. De esta manera compartirán alimentos, actividades e incluso la rutina diaria, de manera que los turistas se lleven la impresión que no han comprado un servicio sino una experiencia (Barreto y Panamá, 2019).



Estas plataformas mediante los avances tecnológicos han dado paso a la innovación disruptiva que se caracteriza por el desarrollo de nuevos productos, servicios y modelos de negocios que de manera repentina e imprevista alteran drásticamente el escenario y la competitividad de un sector, que sustituyen los tradicionales al crear nuevas demandas, nuevos competidores y nuevas maneras de hacer negocios (Suseno, 2018).

1.1.2.3. Instagram.

Instagram es una red social gratuita, cuya función principal permite compartir videos y fotografías de corta duración con otros usuarios. Sin embargo, para muchas personas y empresas puede ser una herramienta eficaz para publicitar sus productos o servicios, comercializar un negocio y llegar a los clientes. Además, al tener un alto porcentaje de interacciones en las publicaciones, ayuda a las marcas a alcanzar mayor número de usuarios, ya que su publicación puede ser vista por más personas. El intercambio visual es lo que hace de Instagram una comunidad dinámica que conecta a los clientes con las imágenes de una empresa (Torres M. , 2017).

1.1.2.4. Facebook.

Entre las redes sociales para la comercialización de servicios de alojamiento se encuentra Facebook, el uso de esta, tiene un gran impacto en el mundo de los negocios y del trabajo. Puesto que ha permitido conectar a los clientes con los emprendedores a un bajo costo, resultando ser de gran utilidad para la pequeña y mediana empresa (PyME) pues permiten expandir sus bases de datos. Facebook, funciona como una herramienta para la gestión de las relaciones con los clientes en la venta de productos y servicios, ya sea en forma de publicaciones sin y con costo (Goyzueta, 2011). Mediante algoritmos de búsqueda esta red conectará al cliente con el producto o servicio que desea adquirir por lo que para las empresas se torna muy fácil estar en contacto con clientes alrededor del mundo.



Además, Facebook brinda la herramienta Marketplace la cual permite comprar o vender artículos de forma rápida y sencilla. Para muchas empresas y emprendedores; Marketplace significa vender sus productos o servicios y a la vez brindar atención directa a clientes potenciales a su alrededor de forma gratuita (Carías, 2020). Al ingresar a Marketplace, el usuario encontrará sugerencias de publicaciones que pueden ser de su interés, esto basado en un algoritmo creado por Facebook. Las publicaciones que aparecen, se categorizan según su cercanía, a primera vista posiciona aquellos productos que se encuentren en su localidad a unos 200 km. Posteriormente el usuario podrá buscar y encontrar todo tipo de ventas que estén relacionadas con su necesidad (Gasbarrino, 2020).

1.1. 3. Antecedentes y Definición del Término Quinta

Desde el contexto urbanístico el término quinta o quinta vacacional puede adquirir diferentes concepciones de acuerdo al país o región. Sin embargo, el término quinta está generalmente relacionado a un bien inmueble, que de acuerdo con la Real Academia Española (RAE) se define como: “Casa grande con jardín situada por lo común en las afueras de la ciudad o en el campo” (RAE, 2020). Esta concepción general es muy común en diferentes países, simplemente con pequeñas variantes.

En España actualmente son denominadas como quintas de recreo y nacen aproximadamente después de la segunda mitad del siglo XVI. En aquella época eran denominadas como fincas de recreo y funcionaban como propiedades de la alta burguesía; un espacio de ocio y descanso al alcance de un número reducido de familias. No obstante, para llegar a un concepto actual surge un proceso de transición de la casa de labranza a la casa residencial. En el siglo XVII-XVIII comienza y se intensifica la adquisición de casas de labranza por las familias de la nueva burguesía, que en su afán de distinguirse de la nobleza local les dan un porte señorial para convertirlas en casas residenciales (Riquelme, 2017). Posteriormente,



estas casas residenciales cambian su función principal para convertirse en villas o quintas de recreo con el fin de proporcionar a los propietarios la máxima comodidad.

En Portugal el término quinta nace aproximadamente en el siglo XVII con la industria vitivinícola, luego de que esta se desarrollara ampliamente, los lugares de producción adaptaron espacios funcionales necesarios para producción y la vivienda en el mismo terreno. Desde allí, se establece que: “la quinta se compone de la vivienda del propietario y un conjunto de instalaciones de servicio que ayudan a la producción” (Lucena Coutinho, 2011,p.8).

Años después llegaría el término quinta a América Latina con la colonización, donde se hace referencia a la quinta fracción de terreno que un adelantado otorgaba a un nuevo vecino español (Cuevas, Dasten, y Rojas, 2018). De acuerdo con la RAE (2020); también la considerada como: “casa de campo, cuyos colonos solían pagar como renta la quinta parte de los frutos”. Otro autor menciona que esta tipología de arquitectura nace en el período republicano como una alternativa de vivienda para la burguesía comercial terrateniente, que generaba una economía próspera sustentada en la exportación de productos agrícolas a diferentes mercados europeos (González y Véliz, 2019).

Por otro lado, su interpretación actual varía de acuerdo a los diferentes países. Según el Diccionario de Americanismos de la Asociación de Academias de la Lengua Española (ASALE, 2010) en Colombia y Venezuela se considera como una casa con jardín y con espacios libres a su alrededor. En Panamá y Argentina se denomina como una finca de descanso o de veraneo, generalmente situada en los alrededores de una ciudad. En Perú en cambio es un conjunto de viviendas que comparten un patio interior en forma de pasaje.

En Nicaragua el término quinta hace referencia a casas construidas por lo general en las afueras de la ciudad o en áreas rurales. “Este tipo de vivienda, debe reunir las condiciones de



separación e independencia y debe tener una entrada directa desde la calle, carretera, pasillo, jardín o terreno” (Gobierno de Nicaragua, 2001, p.27).

En Ecuador el término quinta llega a adquirir un concepto vacacional al que se entiende como una propiedad destinada a ser utilizada los fines de semana o en temporada vacacional, terrenos ubicados fuera de la urbanización generalmente con piscina, espacio para deportes y áreas para parrilladas (León y Salinas, 2016).

En el Valle de Yunguilla-Azuay las quintas nacen con la función de una casa de descanso, propiedad destinada a ser utilizada por sus propietarios generalmente de las ciudades vecinas como Cuenca y Loja en periodos cortos de tiempo. Las quintas brindan un espacio de recreación y una escapada de la urbe, para aprovechar las bondades climáticas y cercanía con el valle (Vega, 2011).

Sin embargo, la funcionalidad de estas quintas hoy en día da un giro totalmente opuesto; ya que, sus propietarios aprovechan esas propiedades para ofertar servicios de hospedaje turístico. Estas quintas frecuentemente se alquilan para el uso de amistades y/o familiares y turistas nacionales o extranjeros (GAD Santa Isabel , 2020).

1.1.4. Normativa Legal de Alojamiento

Esta sección presenta la normatividad que rige la actividad de turismo y alojamiento a través de leyes y reglamentos vigentes promulgados para regular estas actividades. Dentro del marco legal las quintas vacacionales ubicadas en Yunguilla no se encuentran clasificadas ni es un término definido dentro de la normativa existente. Sin embargo, en esta parte del trabajo se mostrará una perspectiva desde el ámbito formal y las normativas que se adecuen al estudio.

1.1.4.1. Ministerio de Turismo del Ecuador

El Ministerio de Turismo es el ente rector en la actividad turística; consecuentemente de la industria de alojamiento en su amplia clasificación. Sus funciones son regular, gestionar,



promocionar, difundir, controlar y fortalecer el desarrollo de esta actividad. (Ministerio de Turismo, 2017). El Ministerio de Turismo deberá trabajar en coordinación con los diferentes gobiernos seccionales según sus competencias para la clasificación, categorización, regularización, promoción, planificación y control de todas las actividades turísticas.

Para la tarea de regulación y control, el Ministerio de Turismo cuenta con herramientas administrativas y legales, una de ellas es el Sistema Integrado de Información Turística – SIIT, que actualmente cuenta con una base de datos de 23.290 establecimientos turísticos. Además, desde la parte legal se han emitido documentos legales: la Ley de Turismo, Reglamento de Alojamiento Turístico 2016 vigentes. También, se encuentra el más reciente; el Reglamento de Alojamiento en Inmuebles para Uso Turístico 2019 documento que se encuentra publicado en proceso de correcciones para su posterior vigencia. Este, representa un documento legal de vital importancia para combatir la informalidad.

1.1.4.2. Ley de Turismo

La Ley de Turismo dentro del marco legal regirá la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico. Es así, que en el Art. 8 se determina que para el ejercicio de actividades turísticas los prestadores tienen la obligación de obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece de manera que se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes (Ministerio de Turismo, 2018). El Registro de Turismo consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos, previo al inicio de actividades, donde se establecerá la clasificación y categoría según corresponda. Mientras que la Licencia Única Anual de Funcionamiento, es un impuesto que se debe pagar al Ministerio de Turismo, municipios y consejos provinciales a los cuales se les transfiera la facultad.

Ahora bien, cuando la persona que ejerce la actividad de alojamiento cumple con sus obligaciones se le adjudica derechos de entre los que se pueden mencionar:



Figura 1

Derechos adjudicados según la Ley de Turismo

a. Acceder a los beneficios tributarios

b. Dar publicidad a su categoría

c. Que la información o publicidad oficial se refiera a esa categoría cuando haga mención de ese empresario instalación o establecimiento

d. Que las anotaciones del Libro de Reclamaciones, autenticadas por un Notario puedan ser usadas por el empresario, como prueba a su favor

e. No tener, que sujetarse a la obtención de otro tipo de Licencias de Funcionamiento, salvo en el caso de las Licencias Ambientales.

Nota. Elaboración propia con base a los derechos expuestos en la Ley de Turismo, 2015.

1.1.4.3. Reglamento de Alojamiento Turístico.

El Reglamento de Alojamiento Turístico tiene por objetivo regular el servicio de alojamiento a nivel nacional; para lo cual establece estándares de calidad, clasificación y categorización. De acuerdo con este reglamento al establecimiento de alojamiento turístico se lo define como: una unidad de negocio que brinda servicio de hospedaje no permanente y/o complementarios a turistas nacionales y extranjeros (Reglamento de Alojamiento, 2016).

El primer requisito para ofertar el servicio de alojamiento es obtener previo a las actividades el registro de turismo y la Licencia Única anual de funcionamiento a través de la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos Descentralizados según su competencia (MINTUR, 2015). Los establecimientos registrados ante la Autoridad Competente, pasan a formar parte del Catastro de Alojamiento el cual constituye una herramienta administrativa para el MINTUR; mismo que contiene datos de identificación, número de registro, clasificación, categorización y los demás.



Consecutivamente, se deberá cumplir los requisitos básicos para su clasificación, categorización y aquellos a los que se quiera acceder de forma voluntaria; los cuales se explican y clasifican a continuación:

- a. Requisitos obligatorios:** Son los requisitos mínimos que deben cumplir de forma obligatoria los establecimientos de alojamiento turístico a nivel nacional, según su clasificación o categoría. En caso de que el establecimiento no cumpla con estos requisitos, no podrá registrarse y se sancionará conforme a la normativa vigente (Reglamento de Alojamiento, 2016).
- b. Requisitos de categorización:** Son los requisitos diferenciadores que permiten distinguir las categorías establecidas en el presente Reglamento. Son de cumplimiento obligatorio para obtener una categoría de alojamiento y/o mantenerla (Reglamento de Alojamiento, 2016).
- c. Requisitos distintivos:** Son los requisitos voluntarios que permiten elevar los estándares de calidad de un establecimiento facultándole acceder a la distinción de "Superior", cuantificados a través de un sistema de puntuación y serán de libre elección (Reglamento de Alojamiento, 2016).

Dentro del Reglamento de Alojamiento también (2016) se estable como obligaciones de los establecimientos de alojamiento turístico las siguientes:

- Denunciar ante la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos la operación ilegal de establecimientos de alojamiento turístico.
- Obtener el Registro de Turismo y Licencia Única Anual de Funcionamiento.
- Exhibir la Licencia Única Anual de Funcionamiento en la cual conste la información del establecimiento.



- Mantener las instalaciones, infraestructura, mobiliario, insumos y equipamiento del establecimiento en perfectas condiciones de limpieza y funcionamiento.
- Cumplir con los servicios ofrecidos al huésped
- Otorgar información veraz del establecimiento al huésped
- Contar con personal calificado y capacitado para ofertar un servicio de excelencia y cordialidad al cliente
- Asumir su responsabilidad en caso de ocasionar daños y perjuicios al huésped, cuando le fuere imputable
- Respetar y cumplir con los límites máximos de ruido establecidos.
- Prestar las facilidades necesarias para que se realicen inspecciones por parte de la Autoridad competente.
- Cumplir las especificaciones de accesibilidad para personas con discapacidad.
- Llevar un registro diario del perfil de los huéspedes y proporcionar a la Autoridad Nacional de Turismo y a las autoridades que así lo requieran.

Para el cumplimiento de los requisitos obligatorios y de categorización anteriormente mencionados, es importante comprender las características y lineamientos que debe poseer un establecimiento. De acuerdo con el Reglamento de Alojamiento Turístico (2016), los establecimientos de alojamiento se clasifican y categorizan de la siguiente manera:

Tabla 1

Categorización Según la Clasificación de los Establecimientos de Alojamiento

Clasificación	Categorías asignadas
Hotel	2 estrellas a 5 estrellas
Hostal	1 estrella a 3 estrellas
Hostería-Hacienda Turística- <i>Lodge</i>	3 estrellas a 5 estrellas
Resort	4 estrellas a 5 estrellas



Refugio	Categoría única
Campamento turístico	Categoría única
Casa de huéspedes	Categoría única

Nota. La presente tabla de categorización es la dispuesta de acuerdo al Reglamento de Alojamiento Turístico. Elaboración propia con base al Reglamento de Alojamiento, 2016.

Como se puede observar, existen 8 tipos de establecimientos de los cuales el refugio, campamento turístico y casa de huéspedes tienen categoría única; los demás establecimientos se categorizan por estrellas. De manera más clara, se entiende como categoría a los requisitos técnicos diferenciadores en un rango de una a cinco estrellas, que permite medir la infraestructura, cantidad y tipo de servicios. Donde se considera a un establecimiento de cinco estrellas como el de más alta categoría y al de una estrella como de más baja categoría. Por otra parte, la categoría única se considera como una excepción a los requisitos de categorización en la cual no se aplica el número de estrellas.

De acuerdo con esta clasificación, se puede mencionar que el término quinta en el Ecuador aún no ha sido definido ni catalogado dentro de la normativa legal; en consecuencia, no existe una guía de parámetros a los que estos establecimientos se pueda ajustar. A pesar de que hoy en día el término quinta es bastante conocido e hipotéticamente podría ser uno de los servicios más ofertados dentro del sector de Yunguilla (Serrano Mancilla, 2013).

Cabe recalcar también, la existencia de servicios semejantes y con similares características que pueden acarrear confusiones con una quinta; entre ellos se pueden incluir a la hostería, la hacienda turística y la casa de huéspedes. Si bien, una hostería puede tener similitud con una quinta por las características de sus instalaciones como jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deportes, piscina y estacionamiento; su diferencia se encuentra en la modalidad de oferta de los servicios de hospedaje, alimentos y bebidas y complementarios. Puesto que, una hostería generalmente está abierta al público en general para uso de sus



instalaciones; mientras que una quinta brinda un conjunto de servicios de manera privada o para uso familiar previo un acuerdo establecido.

Por otro lado, está la hacienda turística la cual se diferencia de una quinta por su construcción y servicios. La hacienda debe poseer valores patrimoniales, históricos, culturales; además de ofertar actividades propias del campo como siembra, huertos, cabalgatas, actividades culturales y vinculación con la comunidad. A diferencia de una quinta, cuya construcción se caracteriza por ser moderna y con servicios con ambiente familiar y hogareño.

Finalmente, la casa de huéspedes que oferta hospedaje muy similar al de una quinta; puesto que permite hospedarse en una vivienda donde reside el prestador del servicio; cuenta con habitaciones y baño privado; pudiendo prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno y/o cena) a sus huéspedes. La diferencia recae en su capacidad, pues una casa de huéspedes tendrá como capacidad mínima dos y máxima de cuatro habitaciones, con un máximo de seis plazas; mientras que una quinta arrienda la totalidad de la construcción con un número mayor de plazas.

La interrogante es saber en qué tipología de alojamiento se encuentra el servicio ofertado por las quintas vacacionales, pues dentro de los conceptos anteriormente mencionados hay aspectos que difieren. Adicionalmente, este servicio al estar en un crecimiento notorio requiere de una adecuada clasificación que permita una guía para los propietarios y brindar un servicio de calidad a los turistas.

1.1.4.4. Reglamento de Alojamiento en Inmuebles para Uso Turístico.

El Reglamento de Alojamiento en Inmuebles para Uso Turístico, fue suscrito en 2019. Sin embargo, este no fue publicado en Registro Oficial, ya que recibió una solicitud para revisión. A pesar de no encontrarse en vigencia; a continuación, se detallará su objetivo y todo el marco legal que expone. En primer lugar, es importante saber que este reglamento está destinado a



regular la prestación de servicios de alojamiento en viviendas o departamentos, brindando directrices de cumplimiento a propietarios, arrendatarios, administrativos y comerciantes o intermediarios. Así también, a quienes reserven o por cualquier medio promocionen o vendan esta oferta de alojamiento; incluido canales virtuales o medios digitales.

Esta modalidad de alojamiento se define como la prestación habitual y remunerada del servicio de hospedaje no permanente a huéspedes nacionales y extranjeros y se ha considerado como una tipología especial de alojamiento turístico. Dentro de esta modalidad, se destaca la participación de dos individuos por su labor de servicio y comercialización. El primero el denominado anfitrión que es la persona que por cualquier medio oferta y/o presta el servicio, pudiendo ser el propietario, administrador o arrendatario. El segundo individuo que juega un papel importante, es el enganchador quien se dedica a comercializar y promocionar los diferentes servicios del establecimiento.

El reglamento consta de 17 artículos y establece que las personas que quieran destinar sus inmuebles a esta actividad deberán contar con los siguientes documentos (MINTUR, 2019):

- Registro de Turismo como prestadores de servicios turísticos.
- Registro Único de Contribuyentes (RUC).
- Licencia Anual Única de Funcionamiento
- Autorización que el inmueble sea utilizado para alojamiento turístico y título de propiedad.
- Inventario de los activos que tiene el departamento o la vivienda.

Adicionalmente, en este reglamento adjunta 2 anexos el primero que indica los requerimientos de la infraestructura para instalaciones generales, las diferentes áreas y servicios determinados según la capacidad máxima del inmueble. El segundo establece el formato del Sticker de identificación de inmuebles para uso turístico; el cual debe estar expuesto de forma visible para el turista, como se puede observar en la siguiente figura.

Figura 2*Sticker de Identificación de Inmuebles para Uso Turístico*

Nota. El Sticker debe tener las medidas A6C. Ancho 148 milímetros y alto 105 milímetros. Reglamento de Alojamiento en Inmuebles para Uso Turístico (2019, p.17).

La finalidad de este reglamento, recientemente emitido es empezar a regular aquellas actividades de alojamiento incrementadas por el uso plataformas digitales. Mismas que al ser irregulares afectaban tanto a la calidad del servicio como a los establecimientos formales; pues marcan una competencia desleal.

1.1.5. Generalidades del Cantón Santa Isabel

Este punto detalla generalidades del cantón, concretamente la historia, ubicación geográfica, división política y economía. Toda esta información y datos antes mencionados servirán como directrices esenciales a partir de las cuales se desarrollará la investigación.

1.1.5.1. Historia.

Sobre el antiguo pueblo de Chaguarurco hoy se encuentra Santa Isabel, en medio un fértil valle. Fue fundada por indígenas Cañaris en la actual comunidad de Cañaribamba y luego administrada por la encomienda española bajo la gobernación del Marqués Juan de Salinas durante la época colonial. Por el año de 1900 Chaguarurco, se caracterizaba por ser un pequeño caserío de chozas de paja en su mayoría, y unas contadas casas de zinc y teja. Posiblemente éstas últimas viviendas eran de dueños acaudalados del Valle de Yunguilla, mientras que las denominadas



chozas, pertenecían a la clase desposeída o a los aparceros quienes se ocupaban de cultivar los terrenos con caña de azúcar, café, naranjos, limoneros, guineo, camotes, yucas, maíz, fréjol y otros (GAD Santa Isabel, 2020).

En el año de 1919 se forma el Comité Pro Cantonización de Chaguarurco, el que estaba integrado por los ciudadanos más destacados, mismos que instauraron la Sociedad de Obreros “24 de Mayo”, la Cruz Roja y el primer Centro de Salud del Valle de Yunguilla. Se vuelve a formar el nuevo Comité pro-Cantonización, ya no de Chaguarurco, sino de Santa Isabel al ser cambiado por el cantón Girón por medio de Ordenanza. Finalmente, en el año de 1945 se consigue el Decreto de creación del Cantón un 20 de enero, bajo la Presidencia de la República del Eximio Mandatario Sr. Dr. José María Velasco Ibarra (GAD Santa Isabel, 2020).

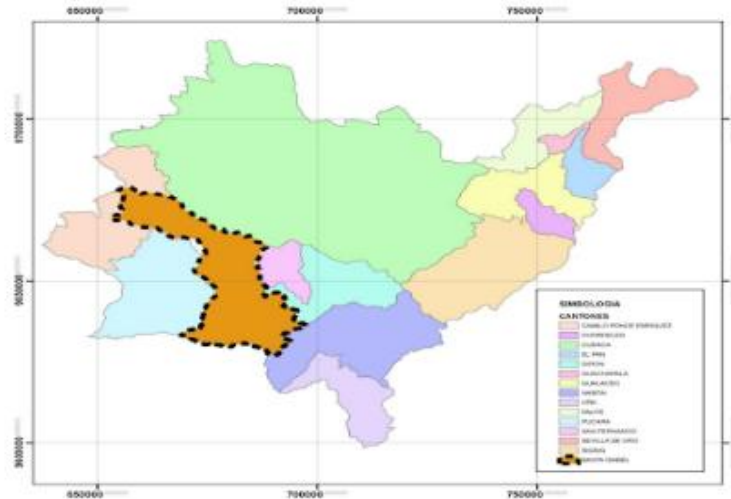
Durante la época contemporánea, Yunguilla fue un asentamiento de numerosas haciendas productoras de caña y sus productos derivados. A fines de la década de los años 80 y principios de los 90, el Valle de Yunguilla se convierte en un lugar vacacional, a raíz de la venta de terrenos y construcción de viviendas vacacionales a las que iban los cuencanos huyendo del mal clima de la ciudad y para disfrutar su época vacacional (Jácome y Morales, 2018).

1.1.5.2. Ubicación Geográfica.

El cantón Santa Isabel se encuentra en la cuenca alta y media del río Jubones, a 74 km de la ciudad de Cuenca; está ubicado al sur de la provincia del Azuay. Limitada, al Norte con el cantón Cuenca y el cantón Balao; al Sur con los cantones de Zaruma, Saraguro y Nabón; al Este con los cantones San Fernando, Girón y Nabón; y, al Oeste con el cantón Pucará y Balao. Tiene una superficie de 771.41 Km² siendo el 9.63% del total de la provincia del Azuay que tiene una superficie de 8008.45 Km² (Vega, 2016).

Figura 3

Ubicación Cantón Santa Isabel



Nota. Tomado de la Actualización del Plan de Ordenamiento Territorial Santa Isabel, por GAD Santa Isabel, 2015, <http://santaisabel.gob.ec/pdot/>.

El cantón Santa Isabel es una zona que comprende varios pisos ecológicos y climáticos; el clima de esta zona se encuentra influenciado por la Costa, con excepción de Shaglli que presenta temperaturas más bajas. Su clima es variado con temperaturas que varían desde los 8°C a los 24°C y una temperatura promedio de 18°C. Este cantón se encuentra a una altitud que va desde los 100 hasta los 4000 m.s.n.m. por lo cual presenta una gran variedad de zonas de vida (INEC, 2010).

Su ubicación estratégica y clima privilegiado le permiten tener una variedad de suelos y por ende una variedad de cultivos, encontrando desde bastos sembríos de tomate, cebolla, café, maíz, hasta cultivos de yuca, naranja, cacao y caña de azúcar. Por esta razón, Santa Isabel es cuna de bebidas típicas como: el aguardiente de caña, aguardiente de limón, el mundialmente conocido y refrescante guarapo (Ecuared, 2020).

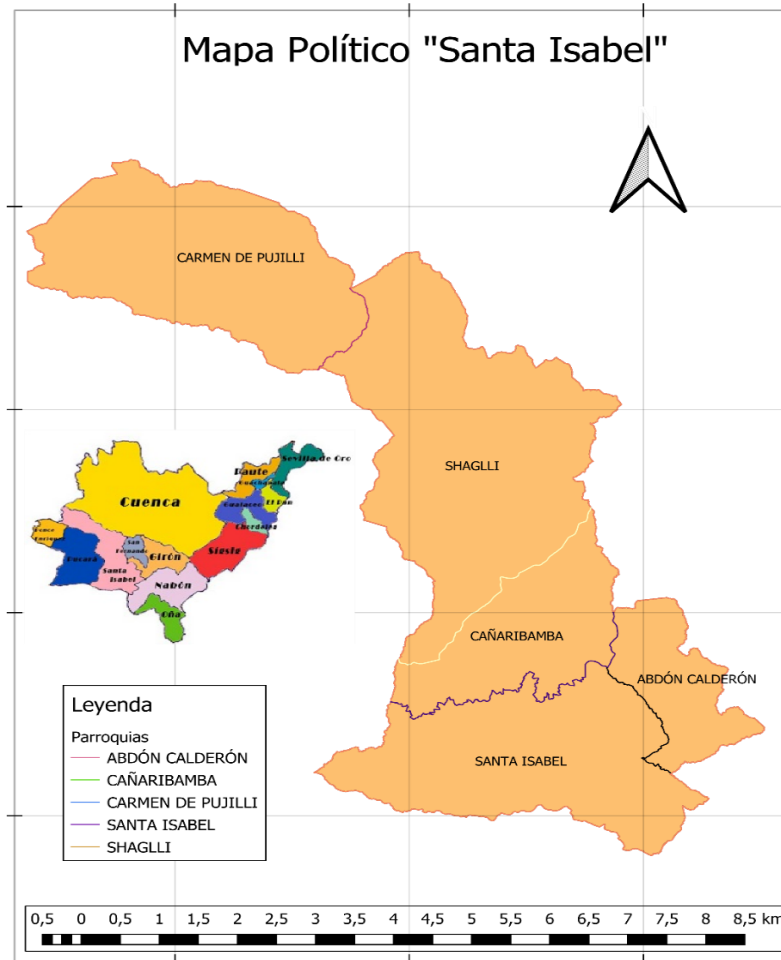


1.1.5.3. División Política.

Santa Isabel cuenta con 5 Parroquias: Santa Isabel la cabecera cantonal, Abdón Calderón, Carmen de Pijilí, Shaglli y Cañaribamba. El cantón de Santa Isabel en su parte central posee un clima cálido favorecedor para la agricultura, el turismo y el comercio, la parroquia Abdón Calderón posee el clima más favorable para la actividad turística donde se encuentran gran número de hosterías y restaurantes. La parroquia del Carmen de Pijilí es conocida por la producción de cacao y en menores cantidades yuca, verde, entre otras. Finalmente, Shaglli donde se da la producción de ganadería y quesos (Jácome & Morales, 2018).

De acuerdo con el censo del 2010 el cantón posee una población de 18.393 habitantes con una relación del 2,6% respecto a la provincia del Azuay, esto además se divide en 30,5% en la urbano y 65,9% en el sector rural. La escolaridad de la población en el cantón Santa Isabel es de 6.9 años en mujeres y 7.5 años en hombres (INEC, 2010).

Entre las festividades que se celebran en este lugar son las del 24 de septiembre en honor a la Virgen de las Mercedes, Patrona del Cantón Santa Isabel a quien se le atribuyen la protección contra los bombardeos peruanos en la Guerra de 1941. También, la fiesta de las Tres Cruces, realizada el 3 de mayo en diferentes barrios y comunidades del cantón como parte de las celebraciones del tiempo Cuaresmal. La celebrada el 16 de julio en la Parroquia Abdón Calderón (La Unión), venerando a su patrona la Virgen del Carmen. El tradicional Pase del Niño, llevado a cabo el 24 de diciembre (Miller, 2012).

Figura 4*División Parroquial del Cantón Santa Isabel*

Nota. Elaboración propia, basado en el shape de división política de Santa Isabel (GAD Santa Isabel, 2021).

1.1.5.4. Turismo Santa Isabel.

Una de las principales actividades económicas del cantón Santa Isabel es el turismo; actividad que ha podido desarrollarse gracias a sus privilegiadas condiciones climáticas, ubicación, atractivos naturales y culturales de belleza inigualable. Estas condiciones atraen a gran cantidad de turistas tanto nacionales como extranjeros para disfrutar de las bondades que ofrece (GAD Santa Isabel, 2014).



El cantón Santa Isabel es acreedor de una constante y creciente visita de turistas, se calcula que cada fin de semana llegan alrededor de mil personas para visitar las famosas moliendas, bosques, montañas, ríos y cascadas que se pueden observar al recorrer sus parroquias (Vega, 2011). Cada parroquia cuenta con un patrimonio diverso; tanto natural como cultural, son lugares aptos para realizar diferentes modalidades de turismo como: ecoturismo, turismo de aventura, turismo cultural y rural (GAD Santa Isabel, 2020).

Uno de los lugares más concurridos de este cantón es el valle de Yunguilla zona norte de Santa Isabel, caracterizado por su cercanía con la ciudad de Cuenca y su infraestructura turística como balnearios, restaurantes y casas de alquiler (Vega, 2011). A esta zona llegan turistas especialmente de ciudades aledañas, que eligen el destino para vacacionar o simplemente como una escapada de fin de semana para salir de la rutina (León y Salinas, 2016).

Las fechas con mayor concurrencia se turistas son temporadas de carnaval, vacaciones entre julio y septiembre, fin de año y feriados de acuerdo al calendario otorgado por el gobierno. Según el estudio de Plan Turístico realizado por la Fundación Yanapay, el Cantón Santa Isabel tiene muchas cualidades y potencialidades para enmarcarse como un polo de desarrollo del turismo de la provincia del Azuay, y en el mediano plazo convertirse en una vitrina de oferta turística a nivel regional, nacional e internacional, tanto en el ámbito de recursos naturales, culturales arqueológicos y áreas de recreación (GAD Santa Isabel , 2020).

1.2. Metodología de Investigación

El presente trabajo de investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, es decir; un tipo de estudio donde el investigador mezcla enfoques, técnicas o métodos cuantitativos y cualitativos (Johnson y Onwuegbuzie, 2004). Esta metodología se aplicó conforme al avance de dos capítulos establecidos con base a los objetivos planteados.

La primera fase del estudio obedeció a un enfoque cualitativo de alcance exploratorio; mismo que se aplica cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco



estudiado, del cual se tiene escaso o nulo conocimiento (Hernández, 2014). Como herramienta de recolección de datos, se recurrió a la entrevista semiestructurada; es decir, una guía con un listado de preguntas preestablecidas, en la cual el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para obtener mayor información. La entrevista se basa en una interacción de la cual se obtienen enunciados, afirmaciones o la opinión del entrevistado acerca de un tema en específico mediante una observación directa y participación conjunta (Guber, 2001).

La muestra del estudio fue de tipo no probabilístico por intencionalidad, establecida de acuerdo a los objetivos específicos y actores del estudio (Hernández, 2014). Las entrevistas se realizaron a los actores clave del territorio; por un lado, a los representantes de los entes regulatorios del sector público como: el GAD Municipal del cantón Santa Isabel, el Ministerio de Turismo y la Fundación de Turismo para Cuenca. Así como, a los pertenecientes al sector privado como: administradores o propietarios de las quintas y enganchadores.

Es preciso mencionar, que las entrevistas fueron realizadas vía Zoom como medio más factible ante la emergencia sanitaria. Estas fueron grabadas bajo el consentimiento informado de cada uno de los entrevistados. Luego de las entrevistas, los archivos se sometieron a una revisión general a fin de ir seleccionando la información más relevante. Finalmente, esta información se transcribió en los puntos necesarios, estableciendo definiciones y sacando conclusiones. Para esta primera parte finalmente, se obtuvo un análisis en cuanto a la regulación de las actividades turísticas y competencias de los entes reguladores. Además, se estableció las causales de irregularidad, mismas que serán complementadas con una investigación bibliográfica.

La segunda fase del estudio obedeció a un enfoque cuantitativo de alcance exploratorio-descriptivo, esta investigación se basa en una recolección y análisis de datos cuantitativos (Cadena, y otros, 2017). Para esta parte, se exploró los medios de comercialización de las quintas; para lo cual se ha seleccionado la plataforma de Airbnb y las redes sociales Facebook, Facebook-Marketplace e Instagram. Para la recolección de información; además, se aplicó la



técnica del cliente fantasma (*Mystery Shopper*) o cliente simulado, que consiste en realizar observaciones al establecimiento y al servicio ofertado con un contacto directo (Delgado, 2017). Cabe recalcar, que el contacto se realizó de manera digital a través de los medios planteados y de ser requerido vía WhatsApp.

El área de estudio comprendió el territorio del Valle de Yunguilla; del cual aún no posee límites definidos. La muestra en esta fase del estudio también fue de tipo no probabilístico por conveniencia; es decir, se seleccionaron aquellos establecimientos que se encuentren dentro del área de estudio y se recopiló los datos existentes con base a variables y subvariables preestablecidas.

Posteriormente, los datos cuantitativos obtenidos fueron exportados al software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 21 para su análisis. Luego, se obtuvo estadísticos descriptivos de las variables, gráficos y tablas descriptivas. Adicionalmente, para la georreferenciación de las quintas se tomó la ubicación disponible en el medio de comercialización y en algunos casos se solicitará al anfitrión a través de un mensaje. Una vez obtenida la ubicación se procedió a verificarla y tomar las coordenadas en el *Google Maps*. Finalmente, serán graficadas en el software QGIS (*Geographic Information System*) un Sistema de Información Geográfica (SIG) que permite capturar, visualizar, analizar, modificar graficar mapas.

1.3. Análisis de la regularización de actividades turísticas en el Valle de Yunguilla-Santa Isabel

En esta primera fase del estudio se aplicaron entrevistas a los entes de regulación del territorio. De manera específica; a la Directora del Ministerio de Turismo Zonal 6 Psc. Tania Sarmiento (30/03/2021) anexo 6, al Jefe de Proyectos y Planificación de la Fundación de Turismo para Cuenca Sumak Serrano (10/03/2021) anexo 5, y al Técnico de Turismo de GAD de Santa Isabel George Centeno (07/04/2021) anexo 7. Con el fin de concretar las entrevistas se agendó las citas



mediante correo electrónico, vía telefónica y solicitudes físicas como se detalla en el anexo 1. Las entrevistas fueron realizadas mediante la plataforma Zoom con una duración de alrededor de 40 minutos; mismas que fueron grabadas bajo previo consentimiento y posteriormente transcritas. La recopilación de esta información tomó un tiempo aproximado de un mes. Este análisis tiene como objetivo conocer la realidad actual del territorio en cuanto a la regularización de las actividades turísticas, competencias de los entes reguladores y procesos para regulación.

Entorno a este aspecto, se pudo determinar qué el ente encargado de la administración turística de Santa Isabel es el GAD Municipal, a través del departamento de planificación estratégica, específicamente bajo la gestión del técnico en turismo encargado. Desde el año 2016, mediante la Resolución 009-2011 el Consejo Nacional de Competencias transfiere las atribuciones turísticas a los Gobiernos Autónomos Descentralizados del país mediante el documento del Convenio De Transferencias De Competencias Turísticas. Sin embargo, el GAD de Santa Isabel apenas a inicios del año 2020 creó la Ordenanza Municipal correspondiente en orden de que se le atribuyan sus competencias, desarrollando en la actualidad solo funciones de promoción turística.

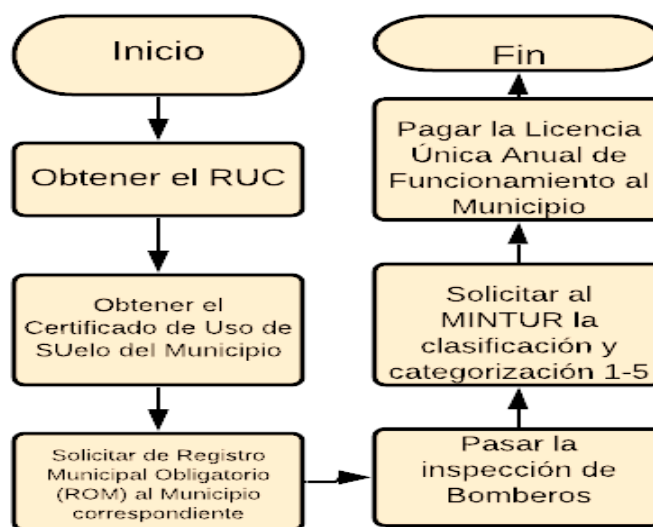
En consecuencia, todos los establecimientos formales que han sido constituidos y forman parte de la oferta turística están adscritos a las competencias de control del Ministerio de Turismo Zonal 6. Actualmente, ninguno de los establecimientos catastrados ha pagado la LUAF debido a que el ente regulador de este trámite es la Fundación de Turismo y su jurisdicción es únicamente la ciudad de Cuenca. Es por ello, que los establecimientos que forman parte del catastro turístico de Santa Isabel que no han cancelado este rubro, mismo que deberán ser cancelado directamente al GAD cuando este tenga las competencias.

El proceso para ser un establecimiento turístico en Santa Isabel es constituir la empresa y obtener el RUC. Consecutivamente registrarse en el Ministerio de Turismo, mediante la plataforma SITURIM, posteriormente el Ministerio realizará la inspección en el que se asigna un

certificado de ser o no ser turístico. A nivel cantonal, los establecimientos turísticos deberán pagar la Patente Municipal, Permiso de Bomberos y el permiso de Uso de Suelo. Finalmente, el pago de la Licencia Única Anual de Funcionamiento en el transcurso de 90 días. Proceso que se puede observar en la Figura 5:

Figura 5.

Proceso para legalización de un establecimiento de alojamiento



Fuente: Elaboración propia, basado en las entrevistas realizadas a los entes involucrados.

El único valor que recauda la Municipalidad es el pago por el Permiso de Funcionamiento a través de la Intendencia. Una vez aprobada la ordenanza el GAD procederá a la recaudación de la LUAF y poder ejercer todas funciones:

- Expedir las Ordenanzas y Resoluciones.
- La promoción turística del cantón.
- La concesión y renovación de la Licencia Anual de Funcionamiento, de los establecimientos ubicados dentro de su jurisdicción. La concesión de la LUAF se efectuará previa a verificación de que el establecimiento se encuentre Registrado en el Ministerio de Turismo.



- Conferir las licencias para operadores de turismo a toda persona natural o jurídica que realice servicios turísticos.
- Regular el horario de funcionamiento de los establecimientos en el área de su jurisdicción.
- El control y la vigilancia de la calidad de las actividades y establecimientos turísticos del Cantón, que han obtenido las licencias de funcionamiento.
- Dictar sanciones, en coordinación con el Ministerio de Turismo a aquellos servicios o establecimientos turísticos que incumplieren las disposiciones de la Ley Especial de Desarrollo Turísticos y normas nacionales y locales vigentes.
- La actualización y uso adecuado de los catastros o inventarios turísticos, que se entregarán durante el proceso de capacitación y entrenamiento relacionado con estas herramientas técnicas.
- La protección y supervisión del patrimonio cultural, ambiental y turístico del Cantón.
- Crear o fijar, de forma a las disposiciones de la Ley de Régimen Municipal, tasas o tributos de carácter local tendientes a fortalecer la actividad turística; en base a la realización del análisis técnico y la concertación con los actores vinculados a la actividad turística (GAD Municipal de Cuenca, 2001).

1.4. Causales de Irregularidad

Las causales de la informalidad se establecieron desde el punto de vista tanto de los entes de regulación la Directora del Ministerio de Turismo Zonal 6, el Jefe de Proyectos y Planificación de la Fundación de Turismo para Cuenca y al Técnico de Turismo de GAD de Santa Isabel George; así como, de los administradores, propietarios y enganchadores de las quintas. La información se obtuvo por medio de entrevistas vía plataforma zoom y otras personalmente durante el mes marzo-abril de 2021, mismas que se detallan en ellos anexos 3, 4, 5, 6 y 7 donde fueron transcritas. Luego del análisis de las perspectivas de los diferentes actores, se establecieron



siete causales de informalidad que se detallan a continuación. Además, la información obtenida se complementa con una revisión literaria para cada causal de irregularidad.

1.4.1. Cultura Ciudadana

De acuerdo con el jefe de Proyectos y Planificación de la Fundación de Turismo para Cuenca, Sumak Serrano se puede reconocer como una causal influyente en el desarrollo de actividades informales a la cultura ciudadana pues es una tendencia que influyen y caracterizan a la población (Serrano S. , 2021).

Esto se corrobora con el estudio realizado en abril de 2010, cuando se aplicó en Quito la Encuesta para medir la Cultura Ciudadana realizada por los Corpo-visionarios de Antanas Mockus, se pone en evidencia una tendencia al incumplimiento de la ley. Ya que, a través de 54 preguntas aplicadas a 1600 personas de diversos estratos sociales, se destacaron nueve problemas principales de cultura ciudadana y en cuarto lugar se destaca *el incumplimiento de la ley y de la legalidad* (Torres R. , 2011).

Esta problemática del *“incumplimiento de la ley o el hacer las cosas por debajo de la ley”* como coloquialmente se le conoce, se puede denominar como una *cultura del atajo* que contempla una falta de armonía de la ciudadanía con la ley, la moral o la cultura (Sarmineto, 2021). Un claro ejemplo de una cultura de atajo es el desarrollo de actividades informales de alojamiento; pues muchas veces a razón de evitar una inversión de alto costo inicial se realizan acciones buscando obtener resultados a corto plazo sin importar ni las consecuencias a largo plazo, ni los riesgos que represente o las normas que lleguen a violar para lograr los fines (Veeduría Distrital de Bogotá , 2010).

1.4.2. Desconfianza en la Institucionalidad del País

Las regulaciones y acciones emitidas por las instituciones públicas y el Estado en general afectan en las decisiones de los agentes económicos y empresarios. Si un Estado no cumple de manera



eficiente sus funciones; los agentes económicos pierden confianza en él, optando por explorar mejores oportunidades en la economía informal (Serrano S. , 2021). Normalmente, la pérdida de credibilidad institucional se genera por factores como mala gestión y corrupción; situaciones que, a su vez promueven la informalidad.

La calidad en la gestión de recursos marca una línea directa de confianza y contacto entre la ciudadanía y el gobierno. Debido a que, los recursos del Estado se obtienen por medio recaudación de tributos (Impuesto a la Renta, el Impuesto al Valor Agregado IVA), por la venta de bienes (como petróleo y sus derivados), transferencias y donaciones, el resultado operacional de las Empresas Públicas, entre otros (Mendoza, Loor, Salazar, & Nieto, 2018). La administración pública tiene la obligación de canalizar adecuadamente estos recursos, para satisfacer las demandas sociales.

Cuando la línea de confianza entre el Estado y la ciudadanía se rompe; se alienta a los entes económicos y empresarios a optar por la actividad informal. Es decir, cuando la ciudadanía percibe que sus impuestos no son invertidos adecuadamente, estos optan por la evasión fiscal través de la cual los contribuyentes pueden expresar su desacuerdo (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

Lo mismo ocurre cuando existe corrupción institucional; muchos empresarios en su proceso de constitución formal experimentan exigencias de sobornos para acelerar y llevar a cabo procesos lo que les encamina desarrollar su actividad informalmente. Pues de esta manera; al ser informales, los empresarios pueden evitar en cierta medida los costos más altos que conllevan los sobornos además de evitar incertidumbre sobre otorgamiento de permisos necesarios para comenzar a ejecutar una actividad formal (Organización Internacional del Trabajo, 2020).



1.4.3. Necesidades Económicas

Muchas personas bien intencionadas que movidas por la necesidad de trabajar encuentran en una actividad o en un bien que tengan o una propiedad una posibilidad de ofertar servicios turísticos (Sarmineto, 2021). Dicho de otra manera, la informalidad nace gracias a las capacidades y habilidades de los individuos que han dado paso a que se desarrollen actividades económicas en búsqueda del bienestar personal y familiar, dedicándose a cualquier actividad que produzca ingresos (González J. , 2011).

Con relación a esto hay que entender que el ingreso per cápita sirve como una referencia del bienestar de la población; el mismo se deriva de la división del producto interno bruto con respecto a la cantidad de personas que habitan en el país. Según la CEPAL (2018) en países con menor ingreso per cápita se evidencia mayor nivel de informalidad, y es aquí donde esta toma presencia como una oportunidad de afrontar las dificultades económicas. Debido a que, tratar de cubrir costos para cumplir con todos los requisitos legales, exceso de procesos y documentación, que ejercer una actividad en los márgenes que la formalidad implica desmotiva a aquellos empresarios que no cuentan con capital suficiente (Sandoval Betancour, 2014).

1.4.4. Burocracia

El exceso de trámites, normas y leyes aplicadas para que una actividad económica sea formal ha hecho que las personas consideren por formar parte o permanecer en el sector informal, evadiendo el cumplimiento de todos los procedimientos legales. Muchos empresarios al momento de legalizar su actividad se encuentran con regulaciones excesivas y un exagerado papeleo, el sistema es muy lento es muy exigente así que las personas deciden trabajar de una manera informal procurar dar un buen servicio y no sacar tanto papel y tanto impuesto (Sarmineto, 2021). Pues, el costo de acceder al sector formal también incluye tiempo requerido para registrar nuevas empresas y costos posteriores al registro de la empresa relacionados como impuestos y otras regulaciones burocráticas (Freije, 2002).



Con relación a esto, una problemática que se presenta son procesos de legalización de establecimientos de hospedaje inconclusos; puesto que muchas personas al obtener solo el Registro de Turismo consideran concluido el proceso. Como resultado, en la actualidad existen muchos establecimientos que no han pagado la LUAF desde hace muchos años o lo que es peor muchos propietarios cierran su establecimiento dejando activo su RUC (Serrano S. , 2021).

Cuando los costos de inscribirse al marco legal y normativo establecido en el país son superiores a los beneficios que ello trae, la informalidad toma mayor presencia. Puesto que, estos costos están acompañados de extensos y tediosos pasos de inscripción y registro, sin olvidar las obligaciones anuales mientras se esté vigente, a través del cumplimiento en el pago impuestos, obligaciones de ley con los empleados, renovación de permisos, entre otros (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

1.4.5. Falta de Incentivos

La cuestión entre ser o no ser turístico y su brecha de diferencia marca una referencia para que el empresario decida estar constituido legalmente o desarrollar esta actividad de manera informal. Sin duda alguna, la motivación de las autoridades hacia sector es un factor clave para frenar la informalidad pues si hay una gran diferencia cuando se quiera poner una empresa o un negocio de turismo formal con respecto a un informal las personas no dudarán en seguir el marco legal (Serrano S. , 2021).

Según cifras del SRI, al 2006 se calculaba que solo el 25,1% de las microempresas tenían Registro Único de Contribuyente (RUC), y las principales razones expresadas es la falta de incentivos y beneficios que perciben al registrarse. Además, se estima que sólo el 14,7% de microempresarios obtiene la cédula patronal en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y de éstos sólo un tercio paga las contribuciones (Rodríguez-Sandoval, 2012).



1.4.6. Evasión de Impuestos

La evasión de impuestos es un tema de especial importancia y preocupación debido a la denominada economía informal y su creciente desarrollo; ya que el peso de los impuestos se denomina como una de sus causales principales (Cosulich, 1993). En el ámbito de alojamiento, efectivamente se reconoce como informal aquellos establecimientos que no pagan los impuestos como el pago de patentes, permisos, entre otros. Adicionalmente, muchas personas brindan servicios de alojamiento sin emitir facturas evadiendo sus obligaciones tributarias (Centeno, 2021).

Los ofertantes del servicio de alojamiento deben pagar sus impuestos, acorde a lo dispuesto, garantizar seguridad para sus servicios, entre otros requerimientos legales (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2016). La evasión tributaria puede asumir un carácter de encubierto, derivado de una conducta consciente y deliberada; así como también, puede darse de forma abierta y derivada de un acto inconsciente. La falta del conocimiento sobre leyes tributarias de un país se relaciona con la falta de consciencia social; en este caso, desde el punto de vista del usuario, la patente municipal no es una licencia de funcionamiento, sino que se trata sólo de un impuesto anual que ellos prefieren evitar (Rodríguez-Sandoval, 2012). El no conocer sobre los impuestos a pagar no es justificación, puesto que es obligación desde tiempos históricos el pago de impuestos, es una actividad que a nadie agrada. (Ochoa, 2014).

En segundo lugar, las normas jurídicas tributarias son muy complejas y en muchos de los casos crean un vacío fiscal que permiten al contribuyente incumplirlos. En este caso, los empresarios extralegales se quejan del alto costo de la patente, al punto que muchos inician el trámite, pero nunca llegan a pagar el impuesto (Rodríguez-Sandoval, 2012). Finalmente, la ineficiencia de administración a la hora de dar seguimiento a los contribuyentes es baja o casi nula, lo que estimula a la evasión de impuestos (Ochoa, 2014).



Al evadir impuestos el efecto más notable se evidencia en la fijación de precios de venta, pues este generalmente es más bajo en comparación de los alojamientos formales. Basado en sus costos reducidos, este sector ha ganado espacio rompiendo el mercado convirtiéndose en una competencia desleal y una problemática para los entes reguladores (Sarmineto, 2021).

1.4.7. Falta de Capacidad para Ejercer la Actividad

El nivel de competencia del personal que brinda el servicio de hospedaje es considerado como una causal de informalidad, debido a que un personal no capacitado no podrá ofertar un servicio de calidad y esto pone en peligro la calidad del destino. La mayoría de los anfitriones de los establecimientos de alojamiento informales está compuesta por personas sin experiencia ni conocimientos previos (Serrano S. , 2021).

En efecto, el hecho de alquilar un inmueble conlleva algunos procedimientos, pues arrendar significa tener huéspedes por ende el anfitrión se convierte en un administrador. Además, el propietario deberá tener en cuenta que los problemas de la infraestructura tienen que ser resueltos en el menor tiempo posible debido a la obligación contractual, y de esta manera satisfacer las necesidades de los “clientes”, pues sí la propiedad se queda vacía, dejaría de ser un negocio (Centeno, 2021).

Un anfitrión de Airbnb no necesariamente está capacitado para trabajar en el área hotelera o turística, ya que, al formar parte de la plataforma, saben que la prioridad es tratar a los huéspedes como individuos locales y no como turistas o visitantes, de manera que se integran como parte de la familia, incluso se utiliza productos caseros para el servicio que se brinda al huésped (Barreto & Panamá, 2019).

1.5. Conclusiones

La informalidad es un tema que ha dejado de estar ligado solamente a actividades comerciales de ambulantes y supervivencia. Pues hoy en día, gracias a la revolución tecnológica y la



aparición de modernas aplicaciones, la informalidad pasa a un contexto de comercio virtual que no se rige a un marco legal. Incluyendo a personas de cualquier estrato social que por cuenta propia puede establecer su negocio y comercializar productos y/o servicios a través de medios digitales a nivel nacional e internacional. Para enfrentar la problemática de un destino con deficiencia de calidad, la mejor forma de solucionarlo es el trabajo conjunto de todos los actores turísticos involucrados en cuanto la generación de políticas y estrategias orientadas a crear destinos más competitivos.

Para formular estrategias adecuadas enfocadas a resolver la problemática de actividades de alojamiento irregulares, es preciso identificar aquellas condiciones que la causan; así se podrá dirigir las soluciones de manera más asertiva. Como resultado de este estudio se pudieron identificar 7 causales de irregularidad entre ellas están la cultura ciudadana, la desconfianza a la institucionalidad del país, necesidades económicas, burocracia, falta de incentivos, evasión de impuestos y falta de capacidad para ejercer la actividad.

Como causal de irregularidad, la cultura ciudadana y sus factores asociados toman vital importancia, por su sentido de tendencia y capacidad de influir en las costumbres de un alto número de personas. Sin duda alguna, si la ciudadanía contempla el incumplimiento de la ley como el mejor atajo para lograr sus objetivos; probablemente será un reto poder cambiar la idiosincrasia arraigada a un grupo de personas. Además; es evidente que esta causal está estrechamente ligada a otras problemáticas ya mencionadas como la desconfianza a la institucionalidad, las necesidades económicas, la burocracia y falta de incentivos al sector; pues estas serían algunas de las justificantes para desobedecer la ley.

Por otro lado, la falta de confianza en las instituciones públicas se puede determinar como una causal asociada a los escasos beneficios que representa formalizarse y la burocracia que conlleva un proceso de formalización. Dicho de otra manera, si la calidad de las instituciones es



percibida como negativa los procesos del sistema legal tambalean; es por ello que, eliminar las barreras para formalizarse es la mejor manera de mejorar la irregularidad turística.

Se puede concluir también, mencionando que para que un establecimiento de alojamiento sea considerado formal dentro del área de estudio “Yunguilla, Santa Isabel”; se debe cumplir con 3 requisitos: el Registro de Turismo, el pago de la Licencia Anual de Funcionamiento y el Registro en el SRI. Además, de cumplir las disposiciones del Reglamento de Alojamiento Turístico, el pago de impuestos y todas las diligencias que la actividad formal dispone; desde la constitución de una empresa, registros iniciales y seguimiento de las obligaciones posteriores. Por lo tanto, el incumpliendo de la totalidad o parte de estos requisitos incurriría en una actividad irregular.

Finalmente, a pesar de que la quinta vacacional no conste en un documento formal que regule su oferta; la existencia del Reglamento de Alojamiento en Inmuebles para Uso Turístico 2019, representa un claro avance en cuanto a formalización al que una quinta se puede ajustar. Este reglamento no fue publicado con Registro Oficial debido a peticiones de revisión, por lo que no está en vigencia; por ello el Ministerio de Turismo deberá trabajar en socializar y agilizar la revisión para su aplicación a nivel nacional. Para que posteriormente de acuerdo a al nivel de oferta de alojamiento en quintas vacacionales podría es catalogada como una nueva tipología de alojamiento con una regulación exclusiva que especifique sus requisitos. Además, en cuestión de regularización es imprescindible la descentralización de competencias, atribuciones y funciones turísticas para que cada municipio en capacidad de cumplir con esta responsabilidad pueda atender las problemáticas en su territorio manera directa. Para ello, los municipios deben trabajar en una Ordenanza Municipal y mediante un convenio adquirir sus competencias en cuanto a planificación, organización, control y promoción de las actividades turísticas.



CAPÍTULO 2: CARACTERÍSTICAS DE FUNCIONAMIENTO

2.1. Breve Análisis de la Oferta de Alojamiento Formal del Cantón Santa Isabel

Para conocer la situación actual en cuanto a oferta formal de alojamiento del cantón Santa Isabel se analizaron tres documentos oficiales: el Catastro del GAD Municipal de Santa Isabel periodo 2010-2018, El estudio de Actualización del catastro turístico del cantón Santa Isabel, provincia del Azuay 2018 y Catastro del MINTUR 2021 del Sistema Integrado de Información Turística – SIIT.

Este análisis, se realizó con la finalidad de conocer indicadores sobre el comportamiento de la actividad de alojamiento del cantón Santa Isabel y su evolución desde el año 2010, hasta el año 2021. A partir de esto, se determinará el número de plazas actuales y la tipología de establecimientos registrados que ofertan el servicio de alojamiento con o sin otros servicios de carácter complementario.

Estos catastros fueron comparados en cuanto a número, características y evolución, tomando en cuenta la clasificación de alojamiento establecida por el Ministerio de Turismo en el Reglamento de Alojamiento como: Hotel, Hostal, Hostería, Hacienda Turística, Lodge, Resort, Refugio, Campamento Turístico, Casa de Huéspedes.

El primer documento analizado, es el Catastro del GAD Municipal de Santa Isabel, este fue elaborado en el periodo 2010-2018 sin modificación. Aquí, se encuentran registrados 18 establecimientos de alojamiento turístico, principalmente localizados en la parroquia de Santa Isabel y la parroquia Abdón Calderón. La información acerca de la oferta de alojamiento del cantón durante este periodo contiene información básica, como se puede observar en la siguiente tabla 2:

**Tabla 2***Catastro de alojamiento del GAD Santa Isabel 2010*

N°	Tipo	Nombre	Dirección
1	Hostal Y Restaurante	Mi Estación	Avenida Girón Pasaje
2	Hostería	Primavera	Barrio Narváez
3	Hostal-Restaurante	Paradero Yunguilla	Y De Santa Isabel
4	Hostería	Hostería Guabopamba	Sector Guabopamba
5	Hostería	Vista Del Valle	Barrio Narváez
6	Hostal	Hostal Mirador	Calle Bolívar
7	Hostal	Hostal 5 Esquinas	Avenida Canaribamba
8	Hostería	Jardín del Valle	Abdón Calderón
9	Hostería	La Pradera	Abdón Calderón
10	Hostería	Los Cisnes	Portovelo Grande
11	Hostería	Santuario Hibiscys	Vía A Gualdeleg
12	Hostería	Hostería León Ordóñez	La Encontrada
13	Hostería	Hostería Sol Del Valle	El Porton- San Antonio
14	Hostería	Canaan	Vía A Pilcocajas Abdón Calderón
15	Hostería	La Molienda	Km 61 Vía Girón Pasaje
16	Hostería Discoteca	Las Lomas	Sector Cercaloma
17	Hostería	Hostería Sol Y Agua	Km 72 Vía Girón- Pasaje
18	Hostería	Arrollo De El Valle	La Unión- Yunguilla

Nota. Elaboración propia con basen al catastro de Alojamiento elaborado por el GAD Santa Isabel (2010).

El segundo documento analizado, es el estudio denominado “Actualización del Catastro Turístico del cantón Santa Isabel, provincia del Azuay 2018” realizado por estudiantes de la Universidad de Cuenca. El objetivo de este estudio fue levantar el catastro turístico del cantón Santa Isabel, mismo que permitió contar con una base real y actualizada de los servicios turísticos que se ofrecen en cada una de las parroquias del cantón. En el área de alojamiento se obtuvo como resultado 19 establecimientos con datos actualizados catalogados a través de



fichas de levantamiento (Jácome y Morales, 2018). Cabe recalcar que, de acuerdo a entrevistas realizadas al GAD Municipal de Santa Isabel, este mantiene un convenio con la Universidad de Cuenca y por ello el catastro mencionado es el mismo que se maneja hasta la actualidad y no ha tenido modificación. Como resultado del estudio se obtuvieron 689 plazas de alojamiento como se puede representar en la siguiente tabla:

Tabla 3*Catastro de Alojamiento Actualizado en el 2018*

N°	Nombre	Clasificación	Dirección	Total Habitaciones	Total plazas
1	Casa de Huéspedes Fajardo	Casa de huéspedes	Calle 9 de Abril 1° de Mayo	5	10
2	Hostal Mirador	Hostal	Simón Bolívar y Tomebamba esq.	25	40
3	Quinta Los Juanes	Quinta	Calle Amparito Tamariz	10	15
4	Hostería Primavera	Hostería	Barrio Narváes	45	80
5	Hostería Copamba	Hostería	Sector Guabopamba	8	30
6	Hostería Vista del Valle	Hostería	9 de Octubre	6	20
7	Paradero Yunguilla	Hostal	El Ramal	10	20
8	Hostería Sol Y Agua	Hostería	Km 72 Vía Girón-Pasaje	36	105
9	Hostal 5 Esquinas	Hostal	Avenida Canaribamba	11	18
8	Jardín del Valle	Hostería	Abdón Calderón	10	50
9	Hostal Mi Estación	Hostal	Av. Girón Pasaje, Y del Ramal	18	50
10	Hostería Jardín Del Valle	Hostería	La Unión	10	50
	Hostería Club la Loma	Hostería	Sector Cercaloma	20	20
11	Loma	Discoteca			
12	Hostería los Jad	Hostería	La Unión	11	64
13	Arroyo del Valle	Casa de Huéspedes	Portovelo Grande	6	12



14	Casa del Valle	Casa de Huéspedes	La Unión	9	10
15	Hostería Sol Del Valle	Hostería	El Porton	7	15
16	Santuario Hibiscys	Casa de Huéspedes	Vía a Gualdeleg	4	10
17	Hostería las Lomas	Hostería	Cercaloma	6	20
18	Hostería Canaan	Hostería	Vía a Pilcocajas	8	30
19	Hostería León Ordóñez	Hostería	La Encontrada	6	20
Total de plazas					689

Nota. La presente tabla corresponde al Catastro de Alojamiento actualizado en el año 2018 por estudiantes de la Universidad de Cuenca; mismo que es manejado por el GAD en el periodo actual. Elaboración propia con base al estudio de Jácome y Morales (2018).

Finalmente, se analizó el Catastro de Alojamiento del MINTUR 2021, mismo que expone la lista de establecimientos registrados a través del sistema SITURIN. Este sistema fue implementado en el 2021, como una herramienta que permita unificar los registros de establecimientos en las actividades de alojamiento, alimentos y bebidas, operación e intermediación turística que se tenían en otras plataformas. El catastro fue solicitado al MINTUR través del correo electrónico: catastros@turismo.gob.ec, el mismo presenta una descripción de la capacidad de los establecimientos turísticos registrados, en cuanto a número de establecimientos, total de empleados, número de habitaciones, camas, plazas y mesas, por actividad turística, subactividad, provincia y cantón.

Los establecimientos que se encuentran registrados en el sistema al año 2021 son 14 con un total de 406 plazas como se puede observar en la Tabla 4:

Tabla 4

Catastro de alojamiento del Ministerio de Turismo

Nombre Comercial	Clasificación	Categoría	Parroquia	Total Habitaciones	Total Camas	Total Plazas
Hostería Los Cisnes	Hostería	3 Estrellas	Abdón Calderón (La Unión)	29	63	58



Hostal Mi Estación	Hostal	1 Estrellas	Santa Isabel (Chaguarurco)	17	26	26
Hostería Jardín Del Valle	Hostería	3 Estrellas	Abdón Calderón (La Unión)	17	50	50
Hostal Mirador	Hostal	1 Estrellas	Santa Isabel (Chaguarurco), Cabecera Cantonal	18	40	40
Arroyo Del Valle	Hostería	3 Estrellas	Abdón Calderón (La Unión)	12	18	18
Hostería Cercaloma	Hostería	3 Estrellas	Abdón Calderón (La Unión)	9	18	18
Sol Y Agua Hostería	Hostería	3 Estrellas	Santa Isabel (Chaguarurco), Cabecera Cantonal	34	69	97
Casa Del Valle	Casa De Huéspedes	Categoría Única	Abdón Calderón (La Unión)	3	11	11
5 Esquinas	Hostal	3 Estrellas	Santa Isabel (Chaguarurco)	11	14	14
Hostal Yunguilla	Hostal	3 Estrellas	Santa Isabel (Chaguarurco).	16	23	23
Nuestra Casa-Our Home By A2cc – Yunguilla	Lodge	3 Estrellas	Abdón Calderón (La Unión)	5	12	17
Hostal Naranjo	Hostal	1 Estrellas	Santa Isabel	7	10	10
Guabopamba	Hostería	Tercera	Santa Isabel	6	6	12
Juanes Los	Hostería	Segunda	Santa Isabel	6	12	12
Total de Plazas						406

Nota. Elaboración propia con base al catastro de Alojamiento del MINTUR (2021).

A continuación, se muestra un cuadro comparativo para el análisis de los tres catastros en cuanto a número de establecimientos por categoría y el número total de plazas por años, como describe en la siguiente tabla:

**Tabla 5***Análisis de catastros del Ministerio de Turismo y del GAD 2010-2018*

Catastro	Año	Hostales	Hosterías	Casa de Huéspedes	Quinta	Logde	Total	Total Plazas
Catastro GAD Santa Isabel	2010	4	14	0	0	0	18	-
Catastro Actualizado de Santa Isabel estudio	2018	4	11	4	1	0	20	689
Catastros del Ministerio de Turismo	2021	5	7	1	0	1	14	406

Nota. Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 5, se destaca la existencia de una diferencia notable entre el catastro del MINTUR y el correspondiente al año 2018 con una diferencia de seis establecimientos. También, se puede recalcar la existencia de un bajo número de plazas de alojamiento para cubrir las necesidades de los turistas, con una diferencia de 283 establecimientos entre los catastros del MINTUR y el Catastro Actualizado 2018. El catastro en cuanto a hosterías presenta una disminución a través de los años de los años 2010 al 2021 disminuye la mitad de establecimientos.

2.2. Características de funcionamiento de Establecimientos Formales

Para determinar las características de funcionamiento se realiza un análisis detallado acerca del funcionamiento de los establecimientos formales; para lo cual se ha seleccionado los establecimientos catalogados dentro del Catastro del Ministerio de Turismo del cantón Santa Isabel al año 2021. Mismo que consta de 14 establecimientos; 7 hosterías, 5 hostales, 1 casa de huéspedes y 1 lodge que dan un total de 406 plazas. Para este análisis, se plantea un estudio cuantitativo por medio de una exploración a los medios de comercialización de los

establecimientos formales como la plataforma de Airbnb y las redes sociales Facebook, Facebook-Marketplace e Instagram. Además, se aplicó la técnica del cliente fantasma para contacto con el establecimiento de manera digital y obtención de información adicional.

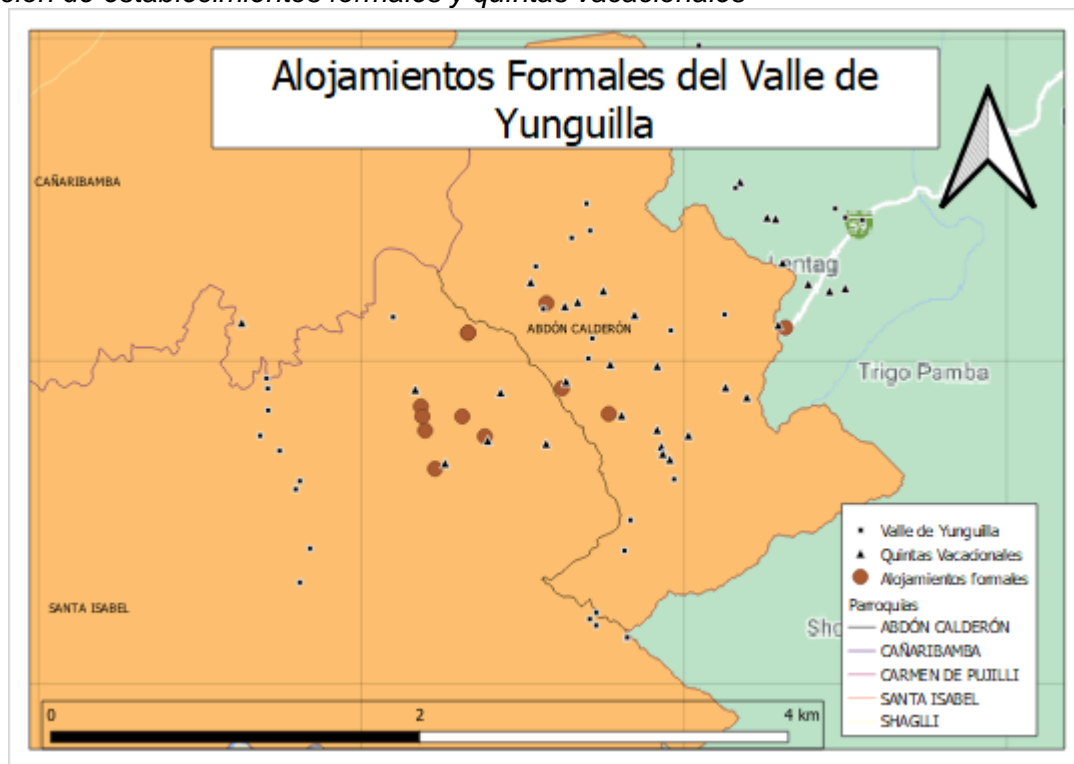
Para la recopilación de información se propone las siguientes variables: georreferenciación, medios de comercialización, capacidad total, número de empleados, servicios ofertados y precio. Estas variables se seleccionaron como elementos clave que permitirán conocer el funcionamiento de los establecimientos formales y posteriormente establecer un análisis comparativo con las quintas. A continuación; se presentan los resultados de manera detallada a través de tablas de frecuencia y gráficas.

2.2.1. Georreferenciación

Para esta variable se elaboró un mapa en el software QGIS, en el que se muestra la localización de los alojamientos formales, dentro del área del Valle de Yunguilla.

Figura 6

Ubicación de establecimientos formales y quintas vacacionales





Los alojamientos formales se ubican dentro de los límites del Valle de Yunguilla, 7 establecimientos en la parroquia Santa Isabel, 3 en Abdón Calderón y 1 en la parroquia la Asunción del cantón Girón. El mapa anterior muestra que los alojamientos se encuentran dentro del mismo espacio territorial que las quintas vacacionales estudiadas.

2.2.2. Medios de Comercialización

Para el análisis se exploró las páginas web, páginas de Facebook, Marketplace, Instagram y Airbnb.

Tabla 6

Medios de comercialización establecimientos formales

Página Web					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No posee	10	71,4	76,9	76,9
	Posee	3	21,4	23,1	100,0
	Total	13	92,9	100,0	
	Perdidos	1	7,1		
Total		14	100,0		
Página Facebook					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Posee	12	85,7	100,0	100,0
	No posee	2	14,3		
Total		14	100,0		
Market Place					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No posee	14	100,0	100,0	100,0
Instagram					



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No posee	9	64,3	64,3	64,3
	Posee	5	35,7	35,7	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Airbnb					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No posee	13	92,9	92,9	92,9
	Posee	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia.

El medio de comercialización más utilizado es la página de Facebook, seguido por Instagram, por la página web, y un solo un establecimiento que se promociona por Airbnb. Sin embargo, ningún establecimiento se publicita por Marketplace puesto que se caracterizan por tener páginas más completas que representa mayor inversión en el aspecto de marketing y publicidad.

2.2.3. Número de Empleados

A continuación, se muestran la cantidad de empleados que laboran en los establecimientos formales, esta variable fue seleccionada a razón de conocer el número de empleos generados por este tipo de alojamientos.

Tabla 7

Número de empleados de establecimientos formales

Total de Empleados					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	<= 5	10	71,4	71,4	71,4
	6 – 10	2	14,3	14,3	85,7
	17+	2	14,3	14,3	100,0



Total	14	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Nota. Elaboración propia.

De los 14 establecimientos formales estudiados, se muestra que el mayor número de establecimientos tienen menos de 5 empleados y los establecimientos restantes tienen de 6 a 17 empleados.

2.1.4. Capacidad de Alojamiento

Para establecer la capacidad, se estudió la variable correspondiente las plazas totales de alojamiento, esto según lo dispuesto en el Catastro de Alojamiento del Ministerio de Turismo.

Tabla 8

Plazas de alojamiento

Total plazas de Alojamiento				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	<= 32	10	71,4	71,4
	33 – 48	1	7,1	78,6
Válidos	49 – 65	2	14,3	92,9
	97	1	7,1	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia, a partir de la información registrada en el Catastro de Alojamiento.

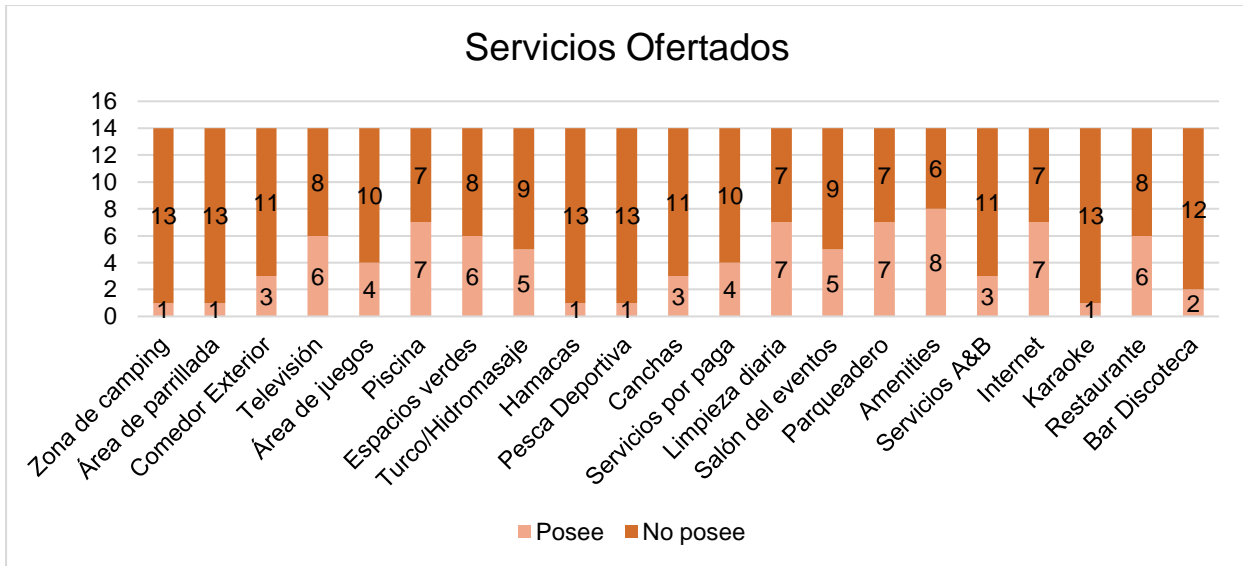
La capacidad máxima es de 97 plazas ofertadas por 1 establecimiento, de 33 a 65 plazas ofertadas por 3 alojamientos, sin embargo, la mayoría de establecimientos ofertan menos de 33 plazas.

2.2.5. Servicios Ofertados

Para la obtención de los servicios se ha tomado en cuenta 21 variables correspondientes al listado de servicios publicados para conocimiento del público en los diferentes medios de comercialización.

Figura 7

Servicios Ofertados



Nota. Elaboración propia.

Entre los servicios más ofertados están los amenities, piscina, limpieza diaria, parqueadero e internet, seguido por la televisión, espacios verdes, salón de eventos, en cambio se muestran que existen servicios poco ofertados como son las zonas de camping, área de parrillada, hamacas, pesca deportiva, y karaoke.

2.2.6. Precio de Alojamiento

Esta variable fue recopilada a través de los medios de comercialización por medio de información expuesta y en otros casos mediante contacto con los establecimientos.

Tabla 9

Precio de alojamiento de establecimientos formales

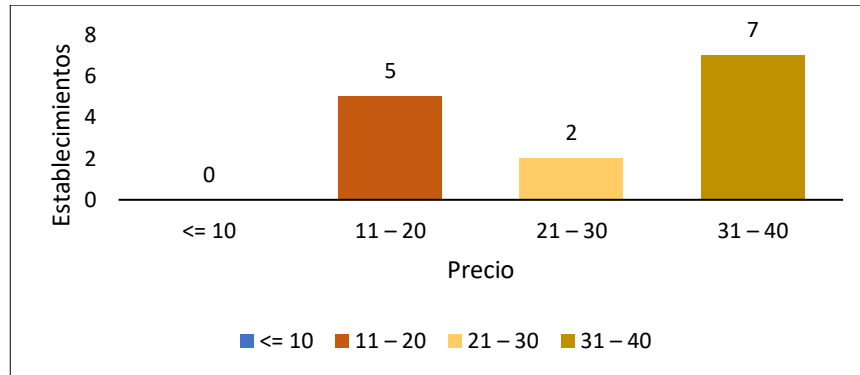
Precio de alojamiento			
		Precio por noche	Porcentaje
	<= 10	0	0,0
Válidos	11 – 20	5	35,7
	21 – 30	2	14,3

31 – 40	7	50,0
Total	14	100,0

Nota. Elaboración propia.

Figura 8

Precio de alojamiento de establecimientos formales



Nota. Elaboración propia.

Como resultado se obtuvo el precio correspondiente a una noche de alojamiento por pax, es así que el precio con mayor oferta se encuentra en un rango de \$ 31-40, seguido del rango de \$ 11-20 y finalmente de \$ 21-30.

2.3. Características de Funcionamiento de establecimientos informales

En esta fase del estudio se aplicó un enfoque cuantitativo de alcance exploratorio-descriptivo. Para ello se exploraron los medios de comercialización de las quintas de manera específica la plataforma de Airbnb y las redes sociales Facebook, Facebook-Marketplace e Instagram. Adicionalmente, la información no encontrada de manera directa en los medios de comercialización se obtuvo aplicando técnica del cliente fantasma.

El área de estudio comprendió el territorio del Valle de Yunguilla; que aún no posee límites definidos, sin embargo, según el archivo shape de la Unidad de Turismo de Santa Isabel elaborado por George Centeno Técnico de Turismo de GAD de Santa Isabel, al Valle de Yunguilla se lo identifica por su clima y geografía. Se puede notar también, que se encuentra dentro de la



parroquia Abdón Calderón, parte de Santa Isabel, Cañaribamba e incluso el cantón Girón, situación que ha causado conflictos limítrofes y una problemática a resolver.

La muestra del estudio fue de tipo no probabilístico por conveniencia; es decir, se seleccionarán aquellos establecimientos que se encuentran dentro del área de estudio y se recopilarán los datos existentes. Para lo cual se propone las variables y subvariables que se detallan de mejor manera en la Tabla 10:

Tabla 10

Descripción de variables de investigación

Conceptos	Indicadores	Variables
Características	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación • Ubicación 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre 2. Dirección 3. Coordenadas
Tamaño	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad 	<ol style="list-style-type: none"> 4. Número de habitaciones 5. Número de camas 6. Capacidad total
Medio de comercialización	<ul style="list-style-type: none"> • Plataformas • Redes Sociales 	<ol style="list-style-type: none"> 7. Airbnb 8. Booking 9. Página de Facebook 10. Instagram 11. Market Place
Obtención de características	- Información	<ol style="list-style-type: none"> 12. Contacto 13. Nombre del contacto
Oferta de Servicios	- Tipología y cuantificación de servicios	<ol style="list-style-type: none"> 14. Colchones adicionales 15. Zona de camping 16. Lavandería 17. Área de parrillada 18. Trapiche 19. Horno de leña 20. Comedor Exterior 21. Televisión 22. Área de juegos 23. Piscina 24. Espacios verdes 25. Turco/Hidromasaje 26. Zona de meditación



				27. Hamacas
				28. Criadero de tilapia
				29. Canchas
				30. Servicios de paga adicional
				31. Limpieza diaria
				32. Sesión de fotos
				33. Salón de eventos
				34. Parqueadero
				35. Amenities
				36. Utensilios y equipos de cocina
				37. Ventilador
				38. Transporte
				39. Servicios A&B
				40. Internet
				41. Gimnasio
				42. Sistema de Sonido
				43. Precio
Precio de alojamiento en una quinta				
Calificación	-	Satisfacción de clientes	de	44. Calificación sobre 5

Nota. Elaboración propia.

Para la identificar los establecimientos encontrados se recopilaron también fotografías, ya que la mayoría poseen nombres generales, o inclusive son publicitadas sin nombre. Para la ubicación surgieron algunos inconvenientes debido a que pocos de los anfitriones muestran la ubicación de la quinta en la publicidad y la mayoría de los casos no se encontraban ubicados de manera incorrecta. Por ello se aplicó técnica de cliente fantasma para solicitar la ubicación; sin embargo, se obtuvo únicamente la ubicación de 32 quintas.

Para conocer el tamaño de la quinta se estableció el número de habitaciones, número de camas y capacidad total. No obstante, en algunos casos no se logró obtener la información debido a que el anfitrión decidió no brindar esta información o simplemente porque no se concluyó con la reserva.



La variable medio de comercialización, fue una variable sencilla; sin embargo, localizar los establecimientos en los diferentes medios tuvo grado mayor de dificultad. Esto debido a que para realizar la búsqueda se requirió utilizar palabras claves como “Alquiler de quintas”, “Quintas en Yunguilla”, “Quintas vacacionales de Yunguilla”, etc.

Para la caracterización de los servicios se tomó en cuenta lista de servicios expuesta en las publicaciones y las especificaciones de los anfitriones mediante comunicación directa. Así también, para complementar y verificar esta información se realizó una exploración de todas las fotografías disponibles en las diferentes páginas. Por otra parte, para la variable precio se aplicó la misma estrategia de investigación; sin embargo, algunas no se pudieron establecer al no tener respuesta de los propietarios.

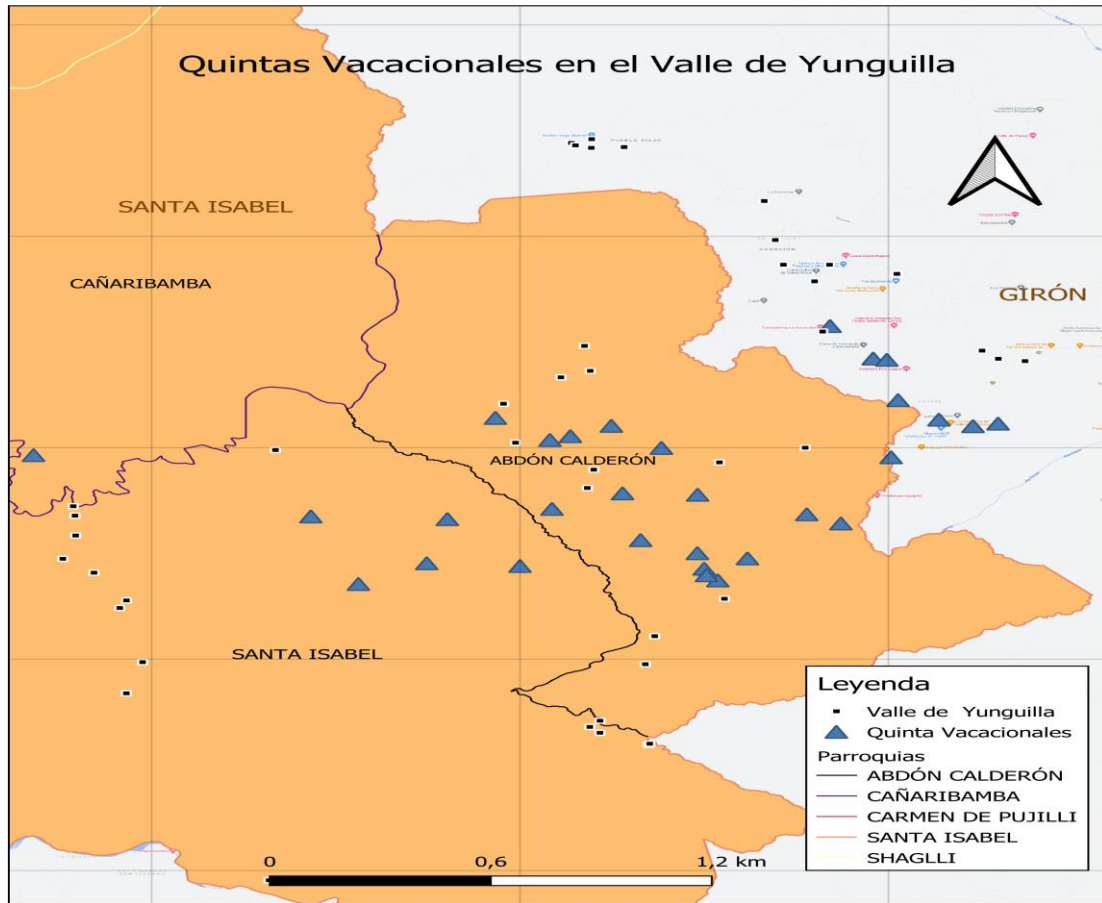
Para concluir, cabe recalcar que la elaboración de la base de datos fue de complejidad media, la obtención de los datos tomó alrededor de un mes y para la revisión y depuración de la base datos de tomó una semana. La dificultad se presentó con la variable localización; es decir, al momento de geolocalizar las quintas. Al finalizar la base de datos se lograron registrar 57 quintas en las diferentes redes y plataformas; a continuación, se detallan los resultados.

2.3.1. Georreferenciación

Como resultado se logró localizar la ubicación de 32 quintas de un total de 57, esto debido a la dificultad que representó la georreferenciación y obtención de las coordenadas exactas de las quintas. Puesto que, para obtener esa información se debía concretar la venta y en otros casos, las páginas consultadas no brindaban este tipo de información. Sin embargo, se pudo obtener la georreferenciación de 32 quintas y conocer su ubicación, con detalle se presenta el mapa con la figura 9.

Figura 9

Ubicación de quintas vacacionales en el Valle de Yunguilla



Nota. Elaboración propia basado en la georreferenciación mediante Google Maps.

Como se puede observar en mapa, el mayor número de quintas se encuentran ubicadas en la parroquia de Abdón Calderón con una cantidad de 18 quintas, seguido de las 6 quintas ubicadas dentro de la parroquia Asunción del cantón de Girón, 5 quintas ubicadas en la parroquia Santa Isabel y 1 quinta ubicada dentro de la parroquia Cañaribamba de Santa Isabel. Es importante recalcar que las quintas que se encuentran en el catón Girón están dentro de los límites del Valle de Yunguilla y únicamente 1 quinta ubicada en Cañaribamba se encuentra fuera de los límites del valle.

2.3.2. Medios de Comercialización

Para este análisis, se exploraron las páginas de Facebook, Marketplace de Facebook, Instagram y en la plataforma AIRBNB, los resultados se presentan de manera más detallada en la siguiente tabla:

Tabla 11

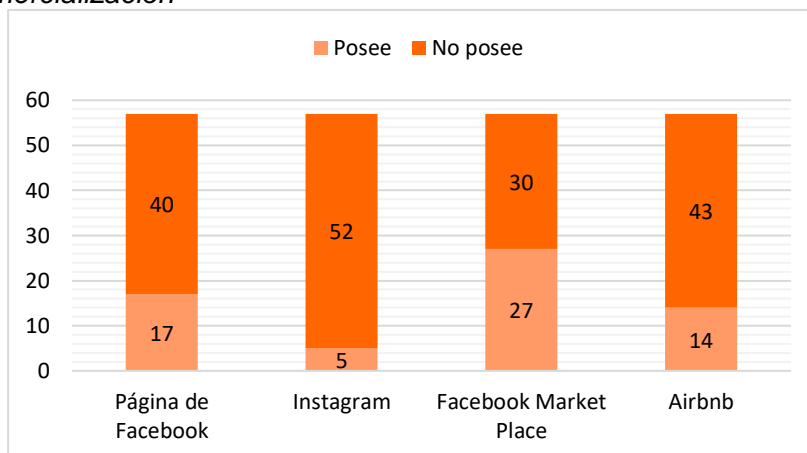
Medios de comercialización frecuentes para quintas

Páginas de Facebook					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No posee	40	70,2	70,2	70,2
	Posee	17	29,8	29,8	100
	Total	57	100	100	
Marketplace					
Válidos	No posee	30	52,6	52,6	52,6
	Posee	27	47,4	47,4	100
	Total	57	100	100	
Instagram					
Válidos	No posee	52	91,2	91,2	91,2
	Posee	5	8,8	8,8	100
	Total	57	100	100	
Airbnb					
Válidos	No posee	43	75,4	75,4	75,4
	Posee	14	24,6	24,6	100
	Total	57	100	100	

Nota. Elaboración propia.

Figura 10

Medio de comercialización



Nota. Elaboración propia.

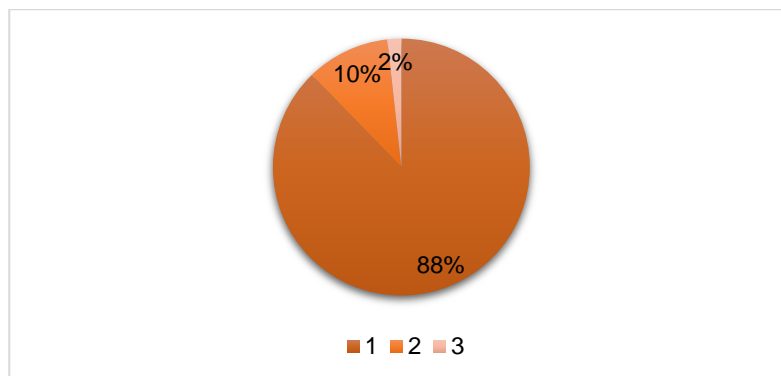
Como se muestra, en la tabla 7 el medio más frecuente de comercialización de las quintas es través de Marketplace (47,4% posee) de la red social de Facebook, donde los propietarios o enganchadores publican fotos del establecimiento, detalles de acuerdo a su criterio, entre estos servicios, contactos, ubicación, entre otros. Como segundo medio, se encuentran las páginas de Facebook (29,8% posee) con publicaciones en perfiles personales o grupos varios o con paginas propias del establecimiento donde no se conoce al anfitrión más; sin embargo, se publican más cantidad de fotografías, más información de servicios, contactos y hasta disponibilidad. Por otra parte, Airbnb (24,6% posee) al ser una plataforma de alojamiento tiene estandarizada la información que publica y finalmente, se encuentra la red social Instagram (8,8% posee) como una página anexada a la página oficial de Facebook.

Los resultados de la gráfica dan un alto uso de la red social Facebook, especialmente mediante publicaciones en Marketplace con un total de 17 y 27 establecimientos encontrados. Seguido de la plataforma Airbnb, con un número de 14 quintas y finalmente se encuentra Instagram con un número de 5 establecimientos. Se puede deducir que para la comercialización y publicitar las quintas los propietarios prefieren usar medios de bajo costo y con mayor popularidad.

A continuación, se presenta la figura que resume el número de medios en los que están presentes las quintas en un rango del 1 al 3 representado en porcentaje:

Figura 11

Número de medios de comercialización



Nota. Elaboración propia.

Como resultado, se puede observar que la mayoría de establecimientos utilizan un único medio de comercialización 50 (88%), 5 (10%) quintas se publicitan en 2 tipos de medios, y por último 1 (2%) sola quinta se promociona en 3 medios.

2.3.3. Capacidad de Alojamiento

Para determinar la capacidad de los establecimientos, se ha investigado el número de habitaciones y camas. Cabe recalcar, que en la mayoría de los casos esta información se encontró disponible en los diferentes medios de comercialización. En otros casos, se contactó a los propietarios para conocer esta información; sin embargo, de algunos no se obtuvo respuesta que resultaron en datos perdidos.

Tabla 12

Número de habitaciones

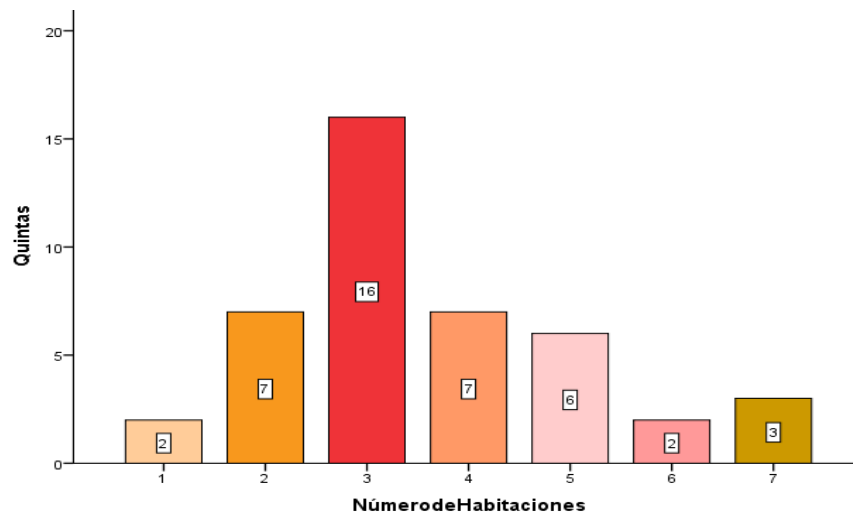
Número de Habitaciones			
Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

	1	2	3,5	4,7	4,7
	2	7	12,3	16,3	20,9
	3	16	28,1	37,2	58,1
Válidos	4	7	12,3	16,3	74,4
	5	6	10,5	14,0	88,4
	6	2	3,5	4,7	93,0
	7	3	5,3	7,0	100,0
	Total	43	75,4	100,0	
Perdidos	Sistema	14	24,6		
Total		57	100,0		

Nota. Elaboración propia.

Figura 12

Número de habitaciones



Nota. Elaboración propia.

Como resultado, se obtuvo el número de habitaciones de 43 quintas; dentro de un rango de 1 a 7 habitaciones. Se debe resaltar que, el mayor número de quintas (16) tiene alrededor 3 habitaciones.

Tabla 13

Número de Camas

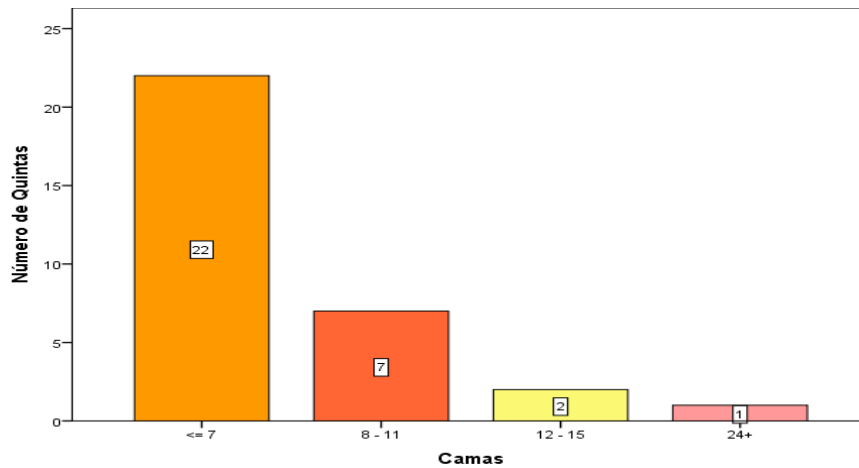
Número de Camas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	<= 7	22	38,6	68,8	68,8
	8 – 11	7	12,3	21,9	90,6
	12 – 15	2	3,5	6,3	96,9
	24+	1	1,8	3,1	100,0
	Total	32	56,1	100,0	
Perdidos	Sistema	25	43,9		
Total		57	100,0		

Nota. Elaboración propia.

Figura 13

Número de camas



Nota. Elaboración propia.

Otra de las variables determinantes en los establecimientos, son las camas pues de ello dependerá el precio, además de las camas se encontraron otros tipos de acomodación como colchones extras, sofás, etc. En cuanto a esta variable, se obtuvo el número de camas de 32 quintas; y consecuentemente 25 datos perdidos; esto debido a la dificultad de obtener este tipo de información ya que muchos propietarios no especificaron. Como resultado, se obtuvo que el mayor número de quintas tienen menos de 7 camas, 7 quintas tienen de 8 a 11 camas, seguidos finalmente con tres establecimientos que tienen de 12 más de 24 camas.

Tabla 14

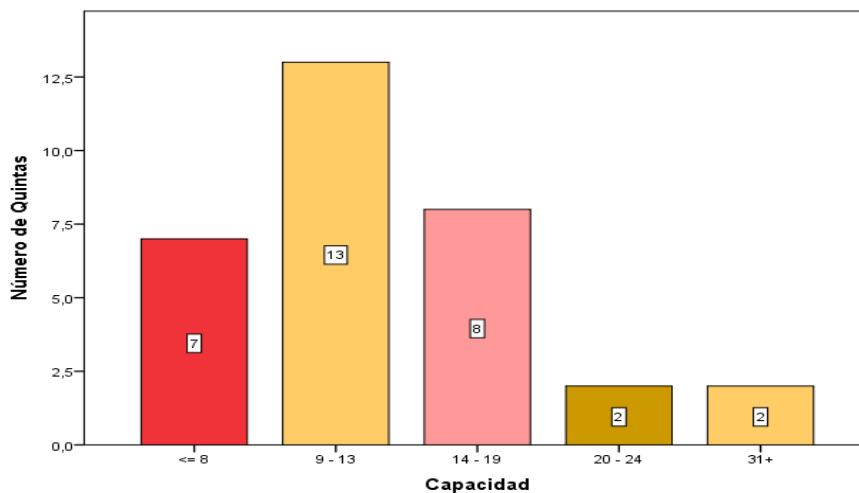
Capacidad total

Capacidad Total					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	<= 8	7	12,3	21,9	21,9
	9 – 13	13	22,8	40,6	62,5
	14 – 19	8	14,0	25,0	87,5
	20 – 24	2	3,5	6,3	93,8
	31+	2	3,5	6,3	100,0
	Total	32	56,1	100,0	
Perdidos	Sistema	25	43,9		
Total		57	100,0		

Nota. Elaboración propia, a partir de los datos obtenido de la plataforma Airbnb y las redes sociales.

Figura 14

Capacidad total



Nota. Elaboración propia.

Finalmente, en cuanto se refiere a la capacidad se obtienen los datos de 32 quintas y 25 datos perdidos. Como resultado, 7 establecimientos tienen capacidad para menos de 8 personas,



seguido de 13 quintas que pueden alojar de 9 a 13 personas, seguidamente de 8 establecimientos que pueden alojar hasta 19 personas, y tan solo 4 quintas llegan a tener una capacidad para 31 personas. Es importante resaltar, que la capacidad total obtenida de las 32 quintas es de 416 plazas.



2.3.4. Servicios Ofertados

Tabla 15

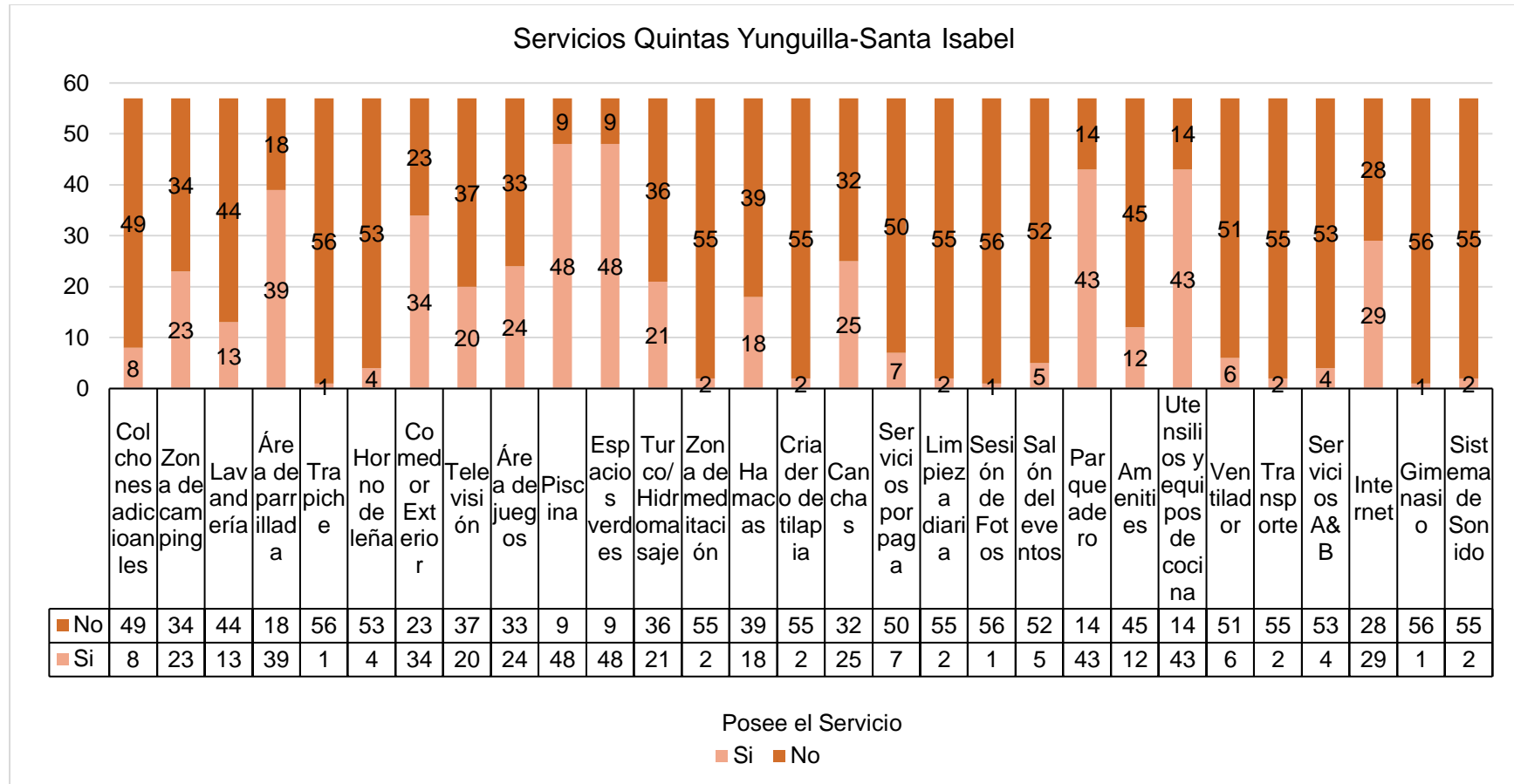
Servicios frecuentes

SERVICIOS																													
Colchones adicionales																													
Zona de camping	8	23	13	39	1	4	34	20	24	48	48	21	2	18	2	25	7	2	1	5	43	12	43	6	2	4	29	1	2
Lavandería																													
Área de parrillada	49	34	44	18	56	53	23	37	33	9	9	36	55	39	55	32	50	55	56	52	14	45	14	51	55	53	28	56	55
Trapiche																													
Horno de leña																													
Comedor Exterior																													
Televisión																													
Área de juegos																													
Piscina																													
Espacios verdes																													
Turco/Hidromasaje																													
Zona de meditación																													
Hamacas																													
Criadero de tilapia																													
Canchas																													
Servicios por paga																													
Limpieza diaria																													
Sesión de Fotos																													
Salón de eventos																													
Parqueadero																													
Amenities																													
Utensilios y equipos de cocina																													
Ventilador																													
Transporte																													
Servicios A&B																													
Internet																													
Gimnasio																													
Sistema de Sonido																													
TOTAL	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57

Nota. Elaboración propia, a partir de los datos obtenido de la plataforma Airbnb y las redes sociales.

Figura 15

Servicios ofertados



Nota. Elaboración propia, a partir de los datos obtenido de la plataforma Airbnb y las redes sociales.



En la figura 15 se presenta los 29 servicios prestados por las quintas estudiadas, establecidos de acuerdo con las publicaciones, fotografías y conversaciones. Teniendo como resultado, que la piscina y los espacios verdes se encuentran presentes en 48 quintas, seguidos con el parqueadero, utensilios y equipos de cocina, y en 39 quintas se brinda el servicio de área de parrilladas. Finalmente, en 5 o menos se oferta salón de eventos, hornos de leña, servicios de A&B, horno de leña, zona de meditación, criadero de tilapias, limpieza diaria, gimnasio y sistemas de sonidos. Además, para describir aquellas características más recurrentes obtenidas después del análisis de los resultados de la base de datos, se adjunta una descripción general de las quintas en el Anexo 3. Este anexo se basa en un formato del Reglamento de Alojamiento del MINTUR con la finalidad de explicar de manera clara y concisa las características de una quinta.

2.3.5. Precio de Alojamiento

Tabla 16

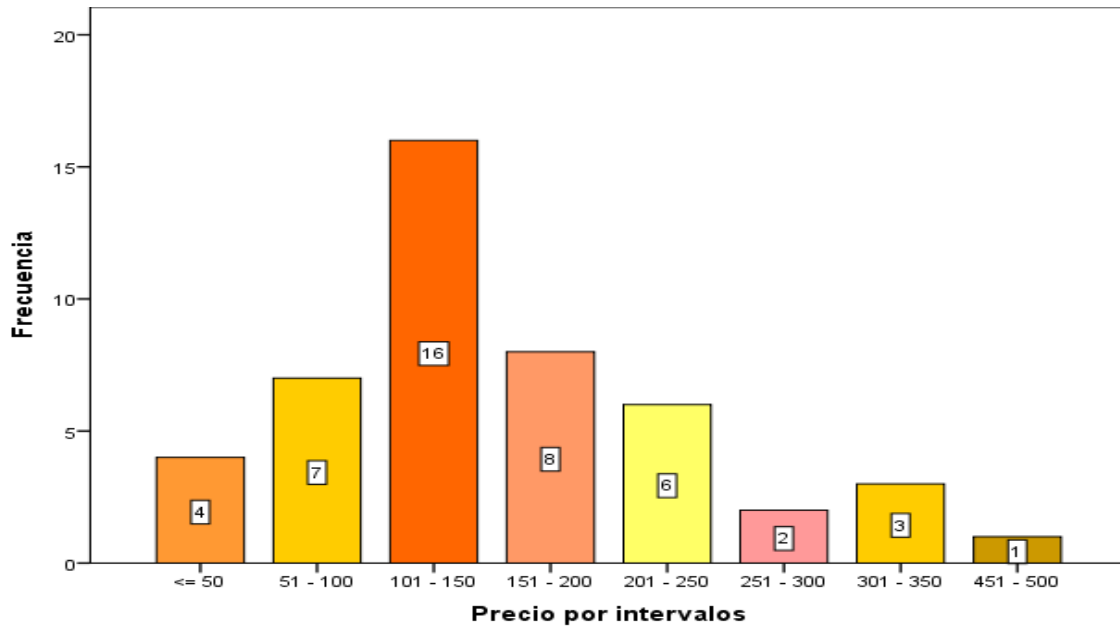
Precio de alojamiento

Precio por una noche dos días					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	<= 50	4	7,0	8,5	8,5
	51 – 100	7	12,3	14,9	23,4
	101 – 150	16	28,1	34,0	57,4
	151 – 200	8	14,0	17,0	74,5
Válidos	201 – 250	6	10,5	12,8	87,2
	251 – 300	2	3,5	4,3	91,5
	301 – 350	3	5,3	6,4	97,9
	451 – 500	1	1,8	2,1	100,0
	Total	47	82,5	100,0	
Perdidos	Sistema	10	17,5		
	Total	57	100,0		

Nota. Elaboración propia.

Figura 16

Precio de alojamiento



Nota. Elaboración propia.

En cuanto al precio de venta, se obtuvo la información de 47 quintas y 10 datos perdidos, cabe recalcar que el precio corresponde al alquiler de un fin de semana; es decir, una noche dos días de alojamiento dividido en rangos. Como resultado se obtuvo que la mayoría de quintas (16) se ofertan en un rango de \$ 101-150 el fin de semana, el segundo rango con mayor frecuencia es de (8) \$151 a \$200, seguido de (7) \$51-100. Además, se calculó el precio promedio que dio como resultado \$168,26 durante un fin de semana.

A continuación, se presenta el cruce de datos entre el precio y la capacidad total de las quintas:

Tabla 17

Cruce de datos entre precio y capacidad

Tabla de contingencia Precio-Capacidad					
	Capacidad Total				Total
	<= 8	9 - 13	14 - 19	20 - 24	31+



	<= 50	4	0	0	0	0	4
	51 - 100	1	2	1	0	0	4
	101 - 150	2	6	3	1	0	12
	151 - 200	0	2	1	0	0	3
Precio	201 - 250	0	1	1	0	2	4
	251 - 300	0	1	0	0	0	1
	301 - 350	0	1	0	1	0	2
	451 - 500	0	0	1	0	0	1
	Total	7	13	7	2	2	31

Nota. Elaboración propia.

Con relación al precio y la capacidad, se puede evidenciar que a mayor capacidad el precio se eleva, teniendo como resultado en primer lugar, las quintas con capacidad de entre 9-13 plazas el valor más frecuente se encuentra entre \$ 101-150, seguido de aquellos establecimientos con una capacidad menor a 8 plazas con un valor menor o igual a \$ 50. Con eso se comprueba que el precio de una quinta siempre variará de acuerdo al número de personas a hospedar.

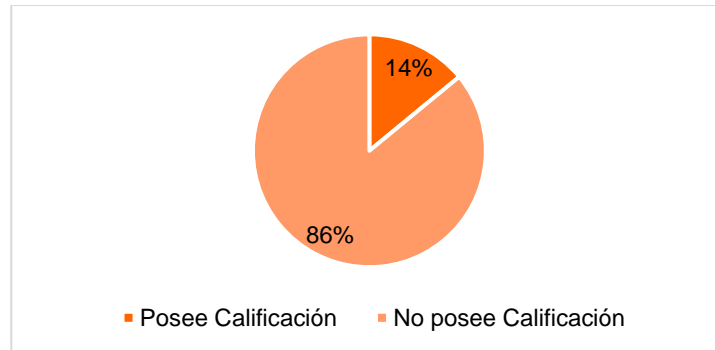
2.3.6. Reputación Online

El servicio de arrendamiento de las quintas vacacionales de Yunguilla-Santa Isabel es comercializado a través de redes sociales como Facebook, Instagram, WhatsApp y plataformas especializadas como Airbnb o Booking.

Para el análisis de la reputación online se tomó en cuenta la calificación sobre 5, que se obtuvo a través de páginas de Facebook y la calificación expuesta por la plataforma Airbnb. Se debe tomar en cuenta que tan solo el 14 % de establecimientos estudiados poseían dicha calificación como se puede observar en la figura 17:

Figura 17

Porcentaje de establecimientos con calificación

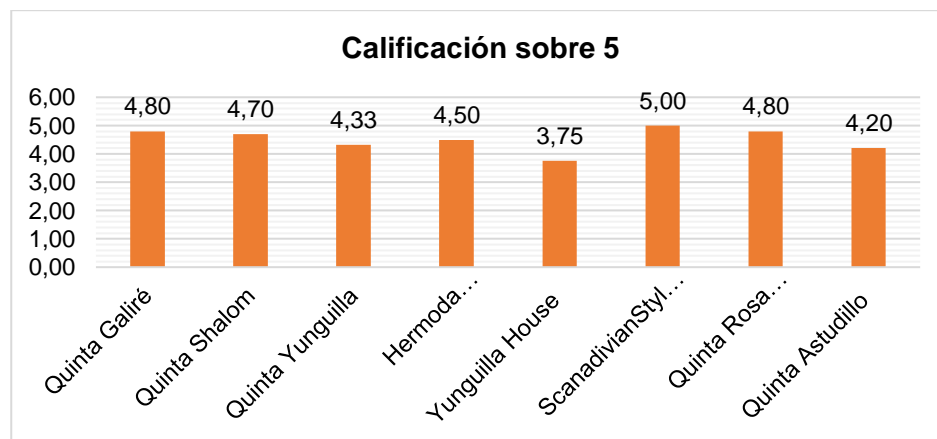


Nota. Elaboración propia.

Se puede evidenciar un bajo nivel de calificación por parte de los huéspedes, pues de 57 establecimientos registrados solo 8 establecimientos que representan el 14% de las nuestra posee calificación que indique la calidad de servicio para futura reservas.

Figura 18

Calificación sobre 5 del 14% de establecimientos con calificación



Nota. Elaboración propia.

La calificación sobre 5 del 14% de establecimientos encontrados, representan un alto nivel de satisfacción, puesto que su más baja calificación representa un 3,75 y su más alta



calificación es de 5. Además, el promedio de calificación se encuentra entre 4.51 que refleja la alta satisfacción de los clientes y la calidad de servicio ofertado por las quintas vacacionales.

2.4. Procesos de Operativos de quintas vacacionales

2.4.1. Proceso de Reservación

El proceso de reserva se lo puede realizar por medio de las redes sociales como Facebook, Instagram, WhatsApp y por medio de la plataforma de Airbnb.

2.4.1.1. Reservación Mediante Plataforma Airbnb

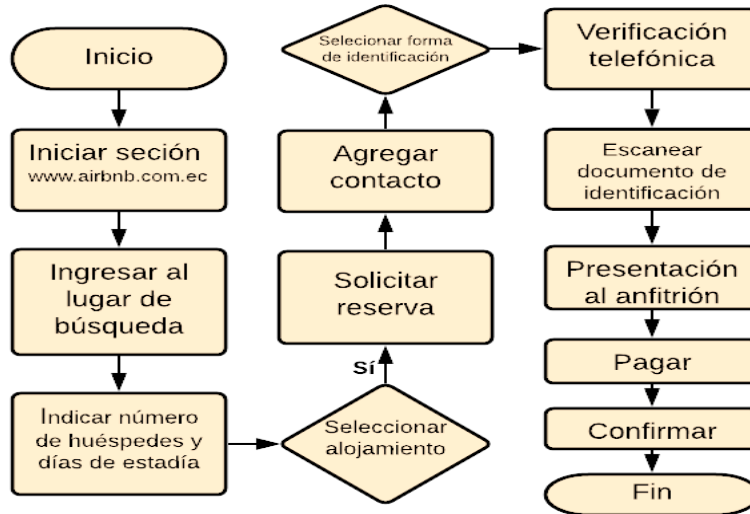
Para reservar una quinta mediante esta plataforma el turista lo puede realizar de una forma ágil desde un teléfono móvil, computador o cualquier dispositivo electrónico. Además, el huésped y anfitrión podrán estar en contacto antes, durante y después del proceso de reserva para solventar dudas e inquietudes. Sin embargo; hay que tener en cuenta que cada anfitrión es diferente y tiene sus propias políticas de acuerdo a su criterio.

Para el proceso de reserva se debe seguir los siguientes pasos:

- **Completar tu perfil:** Es importante para el anfitrión conocer el documento de identificación del huésped y una foto de perfil.
- **Búsqueda y selección de alojamiento:** Para la búsqueda se debe indicar las fechas y el número de huéspedes. Luego se podrá evaluar descripciones, evaluaciones, normas de la casa, servicios y políticas de cancelación.
- **Reserva del alojamiento:** Para la reserva, se deberá completar datos como: nombre completo, dirección de correo electrónico, número de teléfono, mensaje de presentación, aceptación de las reglas de la casa e información de pago.

Figura 19

Flujograma proceso de reserva de quintas vacacionales en Airbnb



Nota. Elaboración propia.

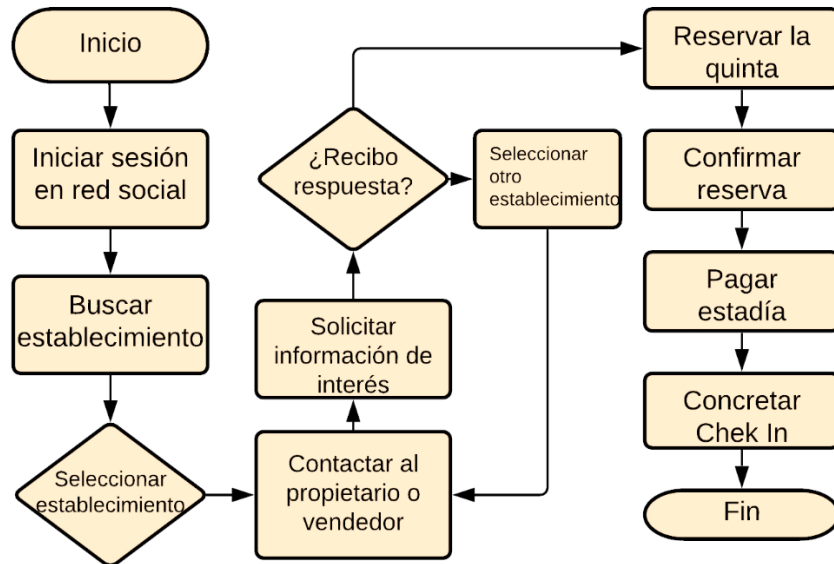
2.4.1.2. Reservación por Medio de Redes Sociales: Facebook, Instagram y

WhatsApp

Las reservas a través de Facebook se pueden realizar a través de la página web del establecimiento o Market Place. Por lo general, la página expone el número de contacto de WhatsApp del enganchador o propietario, a razón de agilizar el proceso y brindar un mejor servicio a los clientes. De igual manera, la página de Facebook de la quinta conecta con la cuenta de Instagram, para poder reservar mediante esta plataforma el proceso es muy similar. Para detallar el proceso de reserva, a continuación, se presenta un diagrama de flujo.

Figura 20

Diagrama de flujo reserva de quintas vacacionales vía redes sociales



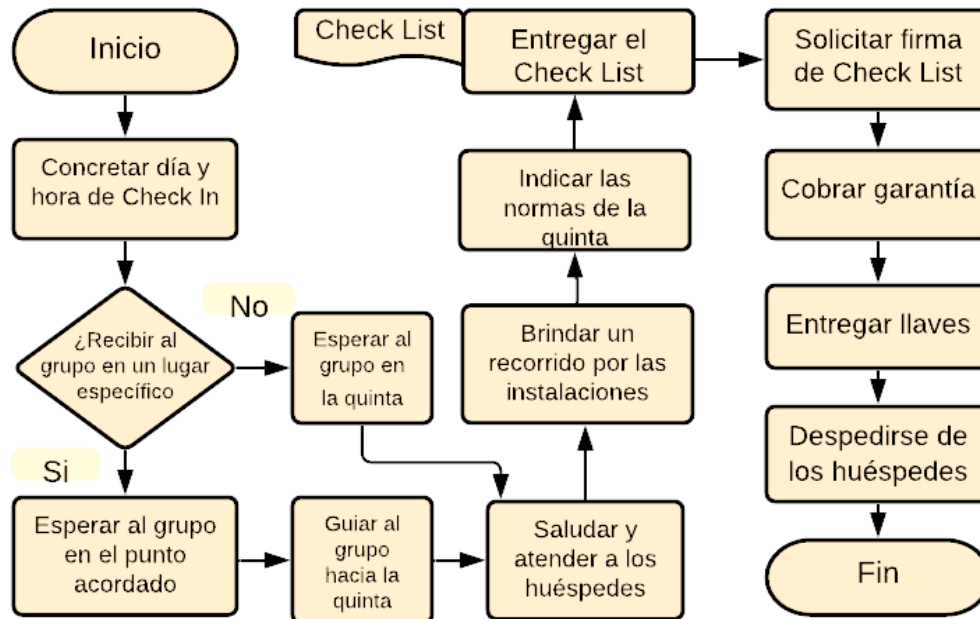
Nota. Elaboración propia.

2.4.2. Proceso de Check In

La fecha de ingreso a la quinta será fijada por el huésped con una fecha y hora determinada para que el administrador o anfitrión entregue el establecimiento. El día de la llegada, el anfitrión espera a los huéspedes en un lugar específico y acordado por los huéspedes para guiarlos hacia la quinta, en caso de que el grupo no conozca el lugar y así lo solicite. Caso contrario; que la familia pueda llegar al establecimiento sin dificultad o no requiera transporte, el anfitrión esperará a la familia en la quinta. A la llegada de los huéspedes, el anfitrión los recibe y les brinda un recorrido por la quinta; al mismo tiempo les indica las reglas de casa y los servicios y mobiliario a los que puede acceder. Para el uso de la quinta, se cobra la garantía al huésped y se firma el check list de la quinta, en caso de daños a la propiedad o pérdida de cosas el cobro será tomado de la garantía. Finalmente; el grupo recibe las llaves y un contacto con el administrador o dueño; el anfitrión se despide y estará al tanto de las necesidades del grupo en caso de requerirlo. Para aclarar el proceso se presenta la Figura 17:

Figura 21

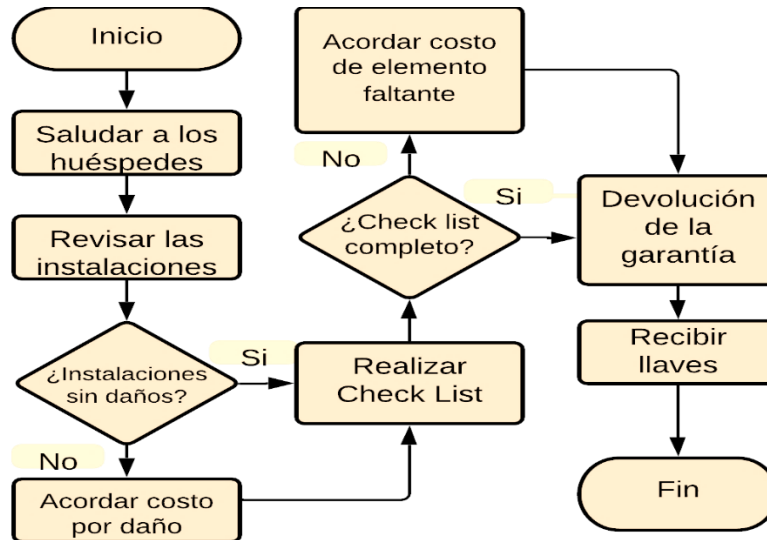
Flujograma proceso de Check In



Nota. Elaboración propia.

2.4.3. Proceso de Check Out

Al momento de Check Out los huéspedes hacen la entrega de la quinta y las llaves; para ello el anfitrión revisará el establecimiento de acuerdo con el Check List entregado a fin de comprobar el estado de la quinta.

Figura 22*Flujograma proceso de Check Out*

Nota. Elaboración propia.

2.5. Personas que Intervienen en los Procesos Operativos

De acuerdo con las entrevistas semiestructuradas realizadas a propietarios y enganchadores de las Quintas como se detalla en el anexo 3 y anexo 4; se pudo conocer que las Quintas de Yunguilla-Santa Isabel manejan un bajo número de personal debido a diferentes factores que varían de una quinta a otra. La estructura organizacional se limita a ser básica, debido a su reciente auge; al ser establecimientos pequeños y privados no se requiere de amplio número de personal.

Es decir; las quintas son pequeños negocios familiares que nacen de la necesidad de mantener estas infraestructuras; además, de una forma de obtener ingresos adicionales de una propiedad que es utilizada simplemente de forma ocasional por sus propietarios. Es por ello que en la mayoría de los casos las quintas son administradas y comercializadas por sus propios dueños, donde la contratación de personal está condicionada a solicitud de servicios por los huéspedes, cantidad de servicios ofertados y disponibilidad del propietario para su comercialización. Finalmente, al ser privadas para un grupo homogéneo que comparten alguna



condición o calidad, como familiar, académica, de trabajo, amistad entre otras, el propietario entrega la quinta través de un Chek list comprometiéndolo al grupo de huéspedes al cuidado del bien, instalaciones, mobiliario y de su propio servicio.

De esta manera, se logró determinar a 5 individuos que intervienen en la operación y comercialización de las quintas a los cuales se les puede denominar como: propietario, enganchador, encargado del servicio de alimentos y bebidas, encargado del servicio de limpieza y encargado de la organización de eventos. Se evidencia que el propietario hace las veces de gerente, el enganchador es la persona encargada de la comercialización de la quinta y a la vez de anfitrión. Finalmente, se contrata personal para realizar la limpieza luego del uso de la quinta o de forma diaria según sea el requerimiento del cliente, servicio de alimentos y bebidas en caso de ser solicitado y si la quinta posee un salón de eventos que es contratado requerirá personal para la organización de eventos.

2.5.1. Descripción de Funciones y relación laboral

La descripción de funciones, se establece de acuerdo a la información obtenida a través de las entrevistas a los propietarios y enganchadores. Con base a ello se determina una lista de funciones que pueden definir de manera clara cuál es el rol y la relación laboral de cada una de las personas que intervienen para el correcto funcionamiento de una quinta.

2.5.1.1. Funciones del Propietario

Relación laboral: El propietario es quien generalmente se encarga de todas las actividades de operación de la quinta, salvo que este en incapacidad de hacerlo contratará a un enganchador quien se encargue sus funciones.

- Adecuar su propiedad con las condiciones óptimas para satisfacer las necesidades de hospedaje y recreación de los huéspedes.
- Planificar y desarrollar estrategias de comercialización y publicidad.



- Contratar personal para la prestación de servicios complementarios acorde al requerimiento y características de la quinta.
- Contratar personal para la comercialización (enganchador); si la quinta así lo requiere.
- Promocionar la quinta mediante publicidad impresa, publicidad en línea, redes y plataformas digitales.
- Proporcionar la totalidad o la mayor parte de las funciones de servicio al cliente a través de llamadas telefónicas, mensajes de correo electrónico y seguimientos sobre la entrega del servicio y los problemas de calidad.
- Dirigir la operación de la quinta, tomar decisiones y supervisar el trabajo del personal de servicio contratado.
- Trabajar conjuntamente con el enganchador en caso de haber sido contratado, para la administración y mantenimiento de la quinta.
- Dar mantenimiento periódico a todas las áreas del establecimiento que garanticen la seguridad de los huéspedes.
- Pagar los servicios básicos y gastos requeridos para el funcionamiento adecuado de la quinta.

2.5.1.2. Funciones del Enganchador

Relación laboral: El enganchador será contratado por el propietario según este crea conveniente por medio de un contrato verbal, ganado por comisión de acuerdo a las ventas realizadas. Además, será quine este en contacto constante con el propietario para la toma de decisiones.

- Promocionar la quinta mediante publicidad impresa, publicidad en línea, redes y plataformas digitales.
- Se encargará del servicio al cliente a través de llamadas telefónicas o mensajes durante el proceso de venta o reserva de la quinta.



- Responder las inquietudes y solicitudes de información de los clientes, ya sea personalmente o mediante vía telefónica durante la estadía de los grupos.
- Recibir cordialmente a los huéspedes para entrega de llaves, amenities y preparación de instalaciones de la quinta.
- Realizar, modificar y cancelar reservas.
- Elaborar reportes de ocupación.
- Revisar el correcto funcionamiento de las instalaciones de la quinta para su venta, caso contrario informar a los propietarios para su mantenimiento.
- Supervisar el adecuado uso y cuidado de las instalaciones por parte de los huéspedes.
- Brindar información a los huéspedes sobre sitios de interés y turismo local.
- Contestar los comentarios de los huéspedes, felicitaciones, quejas y reclamos.
- Contratar el servicio de transporte en caso de ser requerido.

2.5.1.3. Funciones del Encargado del Servicio de Alimentos y Bebidas

Relación laboral: Este personal es contratado bajo el requerimiento anticipado de los huéspedes, por ello se contrata de forma eventual mediante un contrato verbal. Generalmente se contrata gente de local o restaurantes cercanos a la quinta.

- Crear menús, considerando aspectos de costos y solicitudes específicas de los huéspedes.
- Brindar el servicio de desayunos, almuerzos, meriendas o parrilladas de acuerdo a lo requerido por los huéspedes.
- Servir puntualmente los alimentos y bebidas solicitadas por los huéspedes.
- Limpiar y ordenar toda el área de cocina y comedor después del servicio.
- Supervisar y dirigir al personal a su cargo.
- Manejar protocolos de bioseguridad para servicio de alimentos y bebidas.



2.5.1.4. Funciones del Encargado del Servicio de Limpieza

Relación laboral: Este personal es contratado bajo el requerimiento anticipado de los huéspedes, por ello se contrata de forma eventual mediante un contrato verbal. Generalmente se contrata gente de local o restaurantes cercanos a la quinta.

- Realizar el tendido de camas y la limpieza de las habitaciones.
- Suministrar los amenities a las habitaciones.
- Limpiar el área de alimentos y bebidas, utensilios y equipos de cocina.
- Verificar el funcionamiento de todos los equipos existentes en las habitaciones.

2.5.1.5. Funciones del Organizador de Eventos

Relación laboral: Este personal es contratado bajo el requerimiento anticipado de los huéspedes, por ello se contrata de forma eventual mediante un contrato verbal. Generalmente se contrata gente de local o restaurantes cercanos con experiencia en el área.

- El organizador de eventos organiza el lugar de celebración, el alojamiento y servicios como la quinta, dentro de un presupuesto. Se aseguran de que el evento se desarrolle sin problemas.
- Encontrar proveedores adecuados a los requerimientos de los huéspedes.
- Gestionar permisos y el cumplimiento de la normativa salud y seguridad.
- Procesar registros y pagos (a menudo se hace en línea).
- Organizar el alojamiento y los servicios de comidas cuando sea solicitado por los huéspedes.

2.5. Conclusiones

De acuerdo a la investigación realizada se puede determinar que las quintas vacacionales que a pesar de haber sido creadas con fines de uso familiar se ha convertido establecimiento que brinda el servicio de alojamiento y recreación dentro de una modalidad totalmente privada; es decir, se



pone a disposición las instalaciones para uso de grupos homogéneos de huéspedes como familias, grupo de amigos, compañeros de trabajo o grupo de estudiantes. De esta manera, una quinta funciona como una casa de descanso y recreo e incluso en algunos casos como un espacio para el desarrollo de eventos, que permiten a los huéspedes salir de la rutina y al mismo tiempo disfrutar de la comodidad que brinda un hogar. Las quintas están ubicadas en el área de dos cantones la mayor parte de Santa Isabel mejor conocido como “Valle de Yunguilla” y una pequeña parte de Girón, ya que el área del Valle de Yunguilla está determinada por sus condiciones climáticas mas no geográficas.

Para la operación de la quinta, se requiere un bajo número de personal ya que es el propietario y su familia quienes se encargan de su administración, haciendo a su vez todas las actividades desde su comercialización hasta la atención al cliente. Sin embargo, si el propietario de la quinta no está en capacidad o no desea administrar los servicios de alojamiento contratará a un enganchador quién ganará a través de comisión por venta. Para la prestación de los servicios de A&B, limpieza y organización de eventos se sujetan a petición de los huéspedes y su contrato por servicio prestado, contratando generalmente personas o restaurantes locales.

El medio de comercialización Facebook- Marketplace posee la mayor oferta de quintas, mismas en muchos de los casos se publican sin nombres y por tiempo definidos, cuestión que impide realizar un estudio minucioso de la información de cada una de ellas. Además, se concluye con una capacidad total de las quintas de 416 plazas correspondientes a 32 de las 57 quintas que brindaron. Con esto se corrobora lo mencionado por el Gad Santa Isabel, quien menciona que el total de plazas no son suficientes para cubrir demanda. Por lo tanto; la tipología de alojamiento en quintas no se considera con una problemática; más bien esta ayuda a cubrir las necesidades de los turistas.



CAPÍTULO 3: ANÁLISIS COMPARATIVO CARACTERÍSTICAS DE ALOJAMIENTO

3.1. Análisis Comparativo Entre Alojamientos Formales y Quintas Vacacionales

Luego del análisis de las variables identificadas a través de redes sociales y plataformas, se ha podido determinar ciertas diferencias y similitudes entre una quinta y un establecimiento formal. Para la demostrar estos resultados se presenta de forma específica cada una de ellas en la siguiente tabla de resumen:

Tabla 18

Diferencias y semejanzas entre quintas y establecimientos formales

Aspecto de comparación	Quinta Vacacional	Establecimientos Formales: Hostal, Logde Hosterías, Casa de Huéspedes.
DIFERENCIAS		
Modalidad de alojamiento	<p>La quinta vacacional se oferta de forma privada para grupos homogéneos que pertenecen a mismo círculo social.</p> <p>Los huéspedes de la quinta tienen paquetes de alojamiento generalmente para fines semana y días de feriado, en la que solo ellos pueden hacer uso de las instalaciones.</p>	<p>Los establecimientos formales están abiertos al público en general para un uso compartido de sus instalaciones mientras su capacidad lo permita.</p> <p>Ofertan la modalidad de Use-day, es decir el cliente aprovecha las instalaciones durante el día, como es la piscina y las áreas comunes. Sin embargo, de ser requerido los huéspedes pueden pernoctar en el establecimiento.</p>
Modalidad de servicio	<p>En la mayoría de los casos las quintas mantienen una modalidad de auto servicio como un apartamento con cocina; aquí los huéspedes serán los encargados de preparar sus alimentos, limpiar el establecimiento y salvaguardar todo lo que este a su disposición. Sin embargo, algunas quintas pueden brindar estos servicios que incurriría en un costo adicional para el huésped.</p>	<p>Se ofertan una variedad de servicios y poseen el personal encargado en las diferentes áreas para solventar las necesidades de los huéspedes. Generalmente cuentan con restaurante, recepción, limpieza diaria y en algunos casos salón de eventos.</p>
Medios de comercialización	<p>Las quintas se venden mayormente través de redes sociales como Facebook y con anuncios en Marketplace</p>	<p>Estos establecimientos generalmente se venden con reservas anticipadas y walk-in para personas que ingresan sin reserva. Además, se ofertan a través de</p>



	Publicitan sus servicios a manera de anuncios de Facebook en la opción Marketplace o como páginas de Facebook. El medio de comunicación para concretar el proceso de reserva generalmente es WhatsApp.	redes sociales o mediante la página del establecimiento. Publicitan sus servicios por medio de páginas de Facebook, sin presencia en Market place. El medio de comunicación para concretar la reserva puede ser un correo, vía telefónica, red social o directamente en la recepción.
Estructura organizacional	No cuentan con una estructura organizacional, puesto que no elabora un contrato de trabajo escrito para vincular personal a al establecimiento. Mas bien se contrata empleados eventuales bajo un acuerdo verbal.	Operan bajo una estructura organizacional definida, cada persona tiene su función acorde a su área.
Políticas de uso	Pago de una garantía como política para el uso de las instalaciones y cubrir posibles daños al establecimiento.	La garantía se maneja generalmente con voucher abierto. Al momento que el huésped hace el Check-out, el personal encargado revisa la habitación con la finalidad de revisar que todo se encuentre en perfectas condiciones.

Fuente. Elaboración de autores

Las semejanzas que se han podido determinar en los servicios ofertados coinciden especialmente por la existencia de la piscina, áreas verdes, área para parrillada y parqueadero. Además, tanto quintas como establecimientos formales se encuentran dentro del mismo territorio con una cercanía notoria.

La diferencias y semejanzas que han resultado de la investigación muestran la realidad de estos establecimientos desde el punto operativo y de funcionamiento. Sin embargo, desde el aspecto normativo y legal existen diferencias notables puesto que los establecimientos formales tienen una lista de requisitos que cumplir; mientras que las quintas vacacionales lo evaden. Para que un establecimiento formal sea reconocido, dentro del Reglamento de Alojamiento Turístico se establecen requisitos obligatorios por categorías.

Dentro del listado de establecimientos formales que constan en el Catastro de Alojamiento 2021 de Santa Isabel se pueden identificar la categoría hostel con 3 establecimientos



de 1 estrella y 2 establecimientos de 3 estrellas. Dentro de esta categoría estos tienen que cumplir con las condiciones mínimas y ciertos requerimientos de infraestructura, accesos, áreas de clientes y servicios de acuerdo estrella como de detalla de manera específica en el Anexo 3.

Así también, dentro del catastro se pueden encontrar la Categoría de hosterías, 4 hosterías de 3 estrellas y 1 de 4 estrellas; además de una categoría de Logde de 3 estrellas; para los cuales se determina los requisitos específicos en Anexo 4. Finalmente, dentro de la oferta formal del cantón se encuentra registrada una Casa de Huéspedes, cuyos requisitos se especifican de igual manera en el Anexo 5; cabe destacar que este tipo de establecimiento constan como categoría única y a comparación de las categorías mencionadas anteriormente esta tiene un menor número de requisitos.



CONCLUSIONES

En este trabajo de investigación se determinó que las quintas vacacionales hoy en día pasan a tener dos funcionalidades, puesto que si fueron creadas para uso residencial de una familia en particular; hoy operan brindando el servicio de alojamiento a grupos homogéneos de personas; sin dejar de ser casas residenciales. Es así, que sus propietarios pueden hacer uso de ellas cuando lo deseen y en otras ocasiones rentarlas para general ingresos que ayuden a mantener la propiedad, infraestructura y pagar servicios básicos. También se debe tomar en cuenta que este tipo de alojamiento es una oportunidad de mejora y de una verdadera innovación para los alojamientos tradicionales, y que si se une fuerzas se logrará un destino de calidad encabezado por propietarios calificados sin perder la esencia de cada servicio.

Además, la informalidad prevalece cuando el marco legal y normativo es opresivo, cuando los servicios que brinda el estado no son claros y cuando la presencia y el control que ejerce el estado es débil o nula. Por ello, con el fin de combatir la informalidad en los sectores turísticos es necesario realizar los debidos controles en búsqueda de que se cumplan las normativas vigentes para la estandarización de los servicios. Además, para que la oferta cumpla los estándares de calidad se debería realizar una reingeniería de la normativa de descentralización para que existan operativos de control que permitan diseñar estrategias para el bienestar del turista. Finalmente, en búsqueda de una formalidad alcanzada no solo a base de opresión y castigo se debe trabajar en proyectos para la generación de incentivos financieros, crediticios, laborales y de promoción. De acuerdo a lo investigado tomando en cuenta creciente demanda de esta modalidad de alojamiento se ve la necesidad de poner en vigencia a la brevedad posible la normativa del Reglamento de Alojamiento en Inmuebles para Uso Turístico propuesta en el año 2019, que por efecto de la pandemia su vigencia no se ha agilitado.

De acuerdo al estudio se pudieron identificar 57 quintas vacacionales valoradas de acuerdo a diferentes variables. En cuanto a la ubicación se pudo georreferenciar 32 quintas en



el área del Valle de Yunguilla, donde el mayor número de quintas se encuentran parroquia de Abdón Calderón de Santa Isabel y la parroquia Asunción del cantón de Girón. El medio más frecuente de comercialización es a través de Facebook por medio de anuncios temporales en Marketplace (47,4%). La mayor parte de las quintas poseen entre 3 habitaciones, con un número menor o igual a 7 camas y una capacidad total de entre 9-19 personas. De la infraestructura dependerá mucho los servicios ofertados y estos tienden a ser muy variados ya que dependen de diferentes factores; sin embargo, la piscina y los espacios verdes son los servicios más sobresalientes; seguidos del parqueadero, utensilios y equipos de cocina y el área de parrilladas. En cuanto al precio predominante se encuentra en un rango de \$ 101-150 el fin de semana, este generalmente puede variar de acuerdo a número de personas no obstante el promedio obtenido es de \$168,26.

Finalmente, se pudo establecer que los puntos de diferencia más sobresalientes entre establecimientos formales y las quintas vacacionales en primer lugar esta relacionado con la modalidad de alojamiento debido que una quinta se relaciona con el arrendamiento privado totalmente diferente a cualquier tipo de alojamiento formal que abre su oferta para uso compartido de sus instalaciones. Este factor tomó mayor fuerza a partir de la pandemia debido a que los huéspedes buscan disfrutar de sus días libre o feriados con sus familias evitando aglomeraciones en un ambiente que les garantice la recreación y a la vez genere mayor confianza.



RECOMENCACIONES

Tomando en cuenta que controlar el sector informal es una cuestión de alta complejidad, y que imponer sanciones no ha funcionado, las autoridades deberían manejar el problema desde el aspecto de motivar y mostrar aquellos beneficios al pertenecer al sector formal. Para que así el proceso de formalización pase de ser un trámite tedioso a ser deseo propio de los propietarios de los alojamientos informales por los beneficios que consideren.

Además, para incentivar a la formalización se debería promover el acceso al crédito, a los mercados y a la tecnología en los pequeños negocios turísticos informales. Mejorando procesos para facilitar el registro de los establecimientos y simplificación de trámites.

Las entidades públicas deberían implementar iniciativas y políticas para fomentar la formalización de los establecimientos de alojamiento. Aplicando un monitoreo constante y evaluando la efectividad de los programas realizados. Con especial atención, en verificar si efectivamente se formaliza el establecimiento con el cumplimiento de las obligaciones posteriores y si estos se mantienen en el tiempo.

La tecnología tiene vital importancia pues es el medio que une de forma rápida y efectiva a los futuros huéspedes con los destinos deseados, además para controlar que alojamientos se ofertan en estas plataformas, se necesita de otra tecnología que permita controlar esta situación. En este caso sería necesario la colaboración de los entes de control de más alta jerarquía y así tener acceso a las plataformas de datos.



BIBLIOGRAFÍA

Alcaldía Mayor de Santa Fe de Bogotá D.C. (1998). Plan de Desarrollo Económico, Social y de Obras Públicas para Santa Fe de Bogotá. *Formar Ciudad*. Bogotá.

Almeida, P. (2017). *Control de la evasión tributaria en un país en vías de desarrollo: La visibilidad de la economía*. Obtenido de Universidad de Lleida: <http://hdl.handle.net/10803/405315>

Alvarez, A. (20 de Julio de 2012). *Repositorio Institucional Universidad de Cuenca*. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1743/1/tur97.pdf>:
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1743/1/tur97.pdf>

Arqhys Artículos. (12 de 2012). *Portal de arquitectura Arqhys.com*. Obtenido de Equipo de redacción profesional: <https://www.arqhys.com/articulos/quinta-urbanismo-arquitectura.html>.

Barreto, K., & Panamá, J. (03 de Junio de 2019). *Repositorio Institucional de la Universidad de Cuenca*. Obtenido de Distribución territorial de la oferta de alojamiento de AIRBNB: densidad y evolución en Cuenca, Ecuador: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/32784>

Booking. (2021). *Booking*. Obtenido de https://www.booking.com/content/about.es.html?aid=376374;label=esrow-OtlvhU2CXhSVxek50Z_17wS410489931081%3Apl%3Aata%3Ap1%3Ap22.563.000%3Aac%3Aap%3Aneg%3Afi%3Atikwd-65526620%3Alp20260%3Ali%3Adec%3Adm%3Appccp%3DUmFuZG9tSVYkc2Rllyh9YcUSe6BbHz0Ad_yDShFFSHQ;sid

Boyero, M., & Cesár, M. (2016). El Recurso Humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Dialnet*, 1669-7634.



Cadena, P., Rendón, R., Aguilar, J., Salinas, E., de la Cruz, F. d., & Sangerman, D. (Noviembre de 2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: una cercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7), 1603-1617. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2631/263153520009.pdf>

Camino, A. (Julio de 1999). *Repositorio de la Universidad Politpenica de Cataluña* . Obtenido de Vivienda en Manabí-Ecuador (Evolución y Características): www.tesisenxarxa.net

Carías, C. (15 de Junio de 2020). *Get Social*. Obtenido de <https://www.getsocialagencia.com/facebook-marketplace/>

Centeno, G. (07 de Abril de 2021). Causales de Irregularidad. (Chacón, & Panamá, Entrevistadores)

Cosulich, J. (1993). La Evasión Tributaria. *Comisión Económica para America Latina y el Caribe*. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/9480/S9300143_es.pdf?sequenc

Criollo, A. (23 de Marzo de 2021). Operación de quinta vacacional. (Chacón, & Panamá, Entrevistadores)

Cuevas, H., Dasten, J., & Rojas, J. (2018). *América Latina: expansión capitalista, conflictos sociales y ecológicos* (Primera ed.). Santiago: RIL Editores. Obtenido de América Latina: Expansión capitalista, conflictos sociales y ecológicos : http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/gt/20190510042111/Expansion_Capitalista.pdf

D' Meza, G., Zaldívar, M., & Martín, R. (2016). La expansión internacional de la industria hotelera de los países desarrollados como opción estratégica para los países subdesarrollados.



Econ. y Desarrollo. SciELO, 157(2), 23-38. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842016000200002

Del Canto, E., & Silva Silva, A. (2013). METODOLOGIA CUANTITATIVA: ABORDAJE DESDE LA COMPLEMENTARIEDAD EN CIENCIAS SOCIALES . *Revista de Ciencias Sociales*, III(141), 25-34. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/153/15329875002.pdf>

Delgado, D. (2017). *La técnica de Mystery Shopper como herramienta de análisis de calidad en la industria turística*. Obtenido de Universitat de les Illes Balears: https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/3299/Delgado_Bauza_Diana.pdf?sequence=1

Delgado, S. (13 de Abril de 2021). Operación de quinta vacacional. (Chacón, & Panamá, Entrevistadores)

Diccionario de Americanismos. (2010). *Asociación de Academias de la Lengua Española*. Obtenido de <https://lema.rae.es/damer/?key=>

Echeverri, J., & Gallego, L. (2018). *Cultura Ciudadana. Reflexiones y Experiencias de Ciudad* (Primera ed.). Medellín: Universidad EAFIT. Obtenido de <https://www.eafit.edu.co/centros/analisis-politico/Documents/Libro%20Cultura%20Ciudadana.pdf>

El Telégrafo. (13 de Agosto de 2016). *La informalidad afecta en un 40% al sector turístico*. Obtenido de <https://www.letelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/la-informalidad-afecta-en-un-40-al-sector-turistico>

Entrepreneur. (21 de febrero de 2020). *¿Se puede vivir de la renta?* Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/346627>



Félix de Lucena Coutinho, A. (2011). *Rehabilitación de Fincas en Douro: Manual de Buenas Prácticas*. (R. Frias, Ed.) Porto, Comarca del Baixo Corgo, Portugal: Facultad de Ingeniería de la Universidad de Porto. Obtenido de <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/68284/1/000154598.pdf>

Filgueira, J. (2008). Los blogs dentro del turismo 2.0 . *ROTUR. Revista de ocio y turismo, I*, 135-152. doi:<https://doi.org/10.17979/rotur.2008.1.1.1230>

Franco, M. (2017). *Repositorio Universidad de Estatal Península de Santa Elena*. Obtenido de La informalidad turística y su incidencia en el desarrollo del sector , en el cantón Salina, Provincia de Santa Elena, año 2016: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4123/1/UPSE-TDT-2017-0015.pdf>

Franco, P. (2010). *Institucionalidad social en América Latina*. Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3767/LCw312_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Freije, S. (2002). *El Empleo Informal en América Latina y el Caribe: Causas, consecuencias y recomendaciones de política* . Obtenido de Bancolinteramericano de Desarrollo: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/El-empleo-informal-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe-Causas-consecuencias-y-recomendaciones-de-pol%C3%ADtica.pdf>

GAD Municipal de Cuenca. (19 de Julio de 2001). Obtenido de Convenio de Tranferencia de Competencias: http://www.cuenca.gob.ec/?q=vista_ordenanzasultimas

GAD Santa Isabel . (2020). *Pan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Cantón Santa Isabel 2020-2030*. Obtenido de <http://santaisabel.gob.ec/pdot/>



GAD Santa Isabel. (15 de Noviembre de 2014). *GAD Santa Isabel*. Obtenido de Actualización del plan de ordenamiento territorial del cantón Santa Isabel: http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdiagnostico/016000780001Diagnostico_15-11-2014.pdf

GAD Santa Isabel. (2020). *GAD Santa Isabel*. Obtenido de Pla de ordenamiento territorial del cantón Santa Isabel 2020-2030: <http://santaisabel.gob.ec/pdot/>

García, G. (21 de Agosto de 2017). *Universidad Oberta de Catalunya*. Obtenido de http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/17821/3/XX08_93006_01331-1.pdf

Gasbarrino, S. (21 de Octubre de 2020). *Hub Spot*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/vender-facebook-marketplace>

Gobierno de Nicaragua. (2001). *Encuesta Nacional de Hogares sobre la Medición del Nivel de Vida: Manual de Encuastador*. Managua, Nicaragua. Obtenido de https://docplayer.es/15835729-Conceptos-y-definiciones-basicas.html#tab_1_1_2

Gómez, J. C., Jiménez, Pablo, J., & Matner, R. (2017). *Consensos y conflictos en la política tributaria de América Latina*. Obtenido de Comisión Económica para América Latina y el Caribe: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/41048/6/S1700003_es.pdf

Gómez, L. (Junio de 2007). La informalidad en la economía, algo incuestionable. *SciELO*, 10(19). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-63462007000100004

González, D., & Véliz, J. (2019). *Evolución de la vivienda de interés social en Portoviejo* (Vol. XII). Manabí. doi:<https://doi.org/10.11144/Javeriana.cvu12-23.evis>



González, J. (2011). La hotelería informal y la competitividad turística de la Ciudad De Cartagena. *AGLALA*, II(1), 70-113.

Goyzueta, S. (Julio-Diciembre de 2011). Segmentación de la red social facebook: una oportunidad para la empresa. *PRESPECTIVAS*(28), 33-61. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941257003.pdf>

Gracia, M. (31 de Julio de 2020). *El turismo rural destaca este verano: las mejores apps y webs para reservas de última hora*. Obtenido de Byzness: <https://byzness.elperiodico.com/es/tu-bolsillo/20200731/turismo-rural-casas-rurales-verano-vacaciones-apps-webs-8059056?fbclid=IwAR362GmP3ROJJNWDkNxTWGRnFzQ0sqSmPy8Gh8xdREpikuU9xCHL32jXNXc>

Guber, R. (2001). *La etnografía, método, Campo y flexivilidad*. Quito: Norma. Obtenido de https://facultad.pucp.edu.pe/comunicaciones/ciudadycomunicacion/wp-content/uploads/2014/11/Guber_Rosana_-_La_Etnografia_Metodo_Campo_y_Reflexividad.pdf

Hernandez Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1997). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill. Obtenido de <http://josetavarez.net/Compendio-Methodologia-de-la-Investigacion.pdf>

Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México DF.: McGRAW-HILL Education. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hunt, S. (2015). Cultura ciudadana. Una nueva mirada al límite entre el estado y la sociedad. *Íconos. Revista de Ciencias Sociales*(52), 119-141. doi:<http://dx.doi.org/10.1714/iconos.52.2015.1674>



Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). (Julio de 2015). *Actualización metodológica de la medición del empleo en el sector informal*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>

Jácome, P., & Morales, J. (Julio de 2018). *Repositorio Universidad de Cuenca*. Obtenido de Actualización del catastro turístico del cantón Santa Isabel, provincia del Azuay: <http://192.188.48.14/bitstream/123456789/30815/1/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n.pdf>

Jimenez, A., Puche, J., & Jiménez-Eguizábal, J. (2017). Political discretion and corruption: the impact of institutional quality on formal and informal entrepreneurship. *European Journal of International Management*, 11(3), 280–300. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Ilan_Alon/publication/316571672_Political_discretion_n_

Johnson, B., & Onwuegbuzie, A. (October de 2004). Mixed Methods Research: A Research Paradigm Whose Time Has Come. *Educational Researcher*, 14-26. Obtenido de <https://www.jstor.org/publisher/aera>

León, T., & Salinas, D. (31 de Agosto de 2016). *Repositorio Digital Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. (U. C. Guayaquil, Ed.) Obtenido de Propuesta de intervención turística para el cantón Santa Isabel, provincia de Azuay.: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/6413>

Luna, P., Ruiz, J., & López, D. (2012). Nuevos paradigmas para las empresas en la era tecnológica: la socialización de las pymes. *Ciencia Económicas*(1), 147-162.

Macías, L., & Michán, L. (Diciembre de 2009). Los recursos de la Web 2.0 para el manejo de información académica. *Fuente*, 1(1), 18-27. Obtenido de



<http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/01->

[01/los_recurso...pdf](http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/01-los_recurso...)

Martínez, D., & Infante, R. (22 de Noviembre de 2019). *La informalidad en la visión de la OIT: evolución y perspectivas para América Latina*. Obtenido de Organización Internacioanl del Trabajo : [ilo.org/santiago/publicaciones/reflexiones-trabajo/WCMS_729999/lang--es/index.htm](http://ilo.org/santiago/publicaciones/reflexiones-trabajo/WCMS_729999/lang-es/index.htm)

Martínez, V. (2013). *Métodos, técnicas e instrumentos de Investigación*. Obtenido de https://decimobenedikta2019.webnode.com.co/_files/200000019-221b523164/Metodos_tecnicas_e_instrumentos_de_inves.pdf

Mendoza, W., Loor, V., Salazar, G., & Nieto, D. (Julio de 2018). La asignación presupuestaria y su incidencia en la Administración Pública. *Revista Científica Dominio de la Ciencia*, IV(3), 313-333. doi:<http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/812>

Miller, P. (2012). SANTA ISABEL TURISMO & CULTURA. *Revista Cuenca Ilustre – Ecuador* .

Ministerio de Turismo. (24 de Marzo de 2015). *Reglamento de Alojamiento Turístico*. Obtenido de Registro Oficial- Organo del Gobierno del Ecuador: <https://registroficial.gob.ec>

Ministerio de Turismo. (Diciembre de 2017). *Proyecto para la consolidación, regulación y control turístico*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/05/Documento-Proyecto-Consolidacion-Regulaci%C3%B3n-y-Control-T.-dic-2014.pdf>

Montoya, C., & Boyero, M. (julio-diciembre de 2016). El Recurso Humano como Elemento Fundamental para la Gestión de Calida y Competitividad Organizacional. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 20(2), 1669-7634.



- Moreira, M., Pico, B., & Díaz, E. (2016). Análisis de las características del sector informal en la Provincia de Los Ríos Ecuador. *Publicando*, III(7), 398-416.
- Muralanda, F., & Restrepo, J. (Julio-Diciembre de 2020). Una aproximación a los efectos negativos del hospedaje informal sobre la hotelería de gran formato en la ciudad de Medellín. *Revista de la Facultad de Ciencias*, XXI(2), 124-145. doi:<https://doi.org/10.22267/rtend.202102.144>
- Ochoa, M. (2014). *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, III(5).
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *Diagnóstico sobre la economía informal: Énfasis en el sector comercio en los países del norte de Centroamérica: El Salvador, Honduras y Guatemala*. Obtenido de http://www.oit.org/wcmstp5/groups/public/---americas/---ro-lima/--sro-san_jose/documents/publication/wcms_752182.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (2002). *El trabajo decente y la economía informal*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- Osio Havriluk, L. (2010). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. *Observatorio Laboral*, III(5), 93-109.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol.*, I(35), 227-232. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Pereira, Z. (30 de Junio de 2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación:. *Revista Electrónica Educare*, XV(1), 15-29. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194118804003.pdf>
- Perez, G. (Agosto de 2011). La Web 2.0 y la sociedad de la información. *Revista mexicana de ciencias políticas y sociales*, 57-68. doi:10.22201/fcpys.2448492xe.2011.212.30400



- Polanco, D., Araujo, M., Portugal, C., Guamilama, J., Valdes, M., & Salazar, D. (2019). Análisis del emprendimiento turístico en Ecuador y su impacto en la sociedad. Caso de estudio: empresas familiares en la parroquia de Mindo. *Siembra*.
- Quecedo, R., & Castaño, C. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de Psicodidáctica*(12), 5-39. doi:<https://www.redalyc.org/pdf/175/17501402.pdf>
- Quispe, G., Ayaviri, D., Villa, M., & Velarde, R. (2020). Comercio informal en ciudades intermedias del Ecuador: Efectos socioeconómicos y tributarios . *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVL(3). Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28063519016/html/index.html>
- RAE. (2020). *Definición de Casaquinta*. https://dle.rae.es/casaquinta?m=30_2.
- Reglamento de Alojamiento. (24 de Marzo de 2016). *Reglamento de Alojamiento*. Obtenido de [Reglamento de Alojamiento: https://siete.turismo.gob.ec/reglamento/REGLAMENTO%20DE%20ALOJAMIENTO%20TURISTICO.pdf](https://siete.turismo.gob.ec/reglamento/REGLAMENTO%20DE%20ALOJAMIENTO%20TURISTICO.pdf)
- Riera, V., & Sánchez, W. (2019). Análisis comparativo de la posición competitiva de Airbnb con Booking y Expedia en la ciudad de Cuenca. *Repositorio Unidversidad Cuenca*. Obtenido de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/33388/1/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf>
- Riquelme, M. (2017). *Las quintas de recreo en la huerta de Mutxamel (ss. XVIII-XIX)*. Mutxamel, Valencia, España: Ajuntament de Mutxamel. Obtenido de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/72627/2/Riquelme_Quintas-de-recreo_Libro_2017.pdf



Rodríguez Soto, J., & Dussán, C. (Agosto de 2018). La informalidad empresarial, evolución literaria que denota un fenómeno complejo. *Polo del Conocimiento*, III(8), 561-578. doi:10.23857/pc.v3i8.655

Rodríguez-Sandoval, D. (Octubre de 2012). *Análisis de los negocios informales en la economía ecuatoriana y su transición a la formalidad*. 2011. Obtenido de Repositorio Pontificia Universidad Católica del Ecuador : <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/5558/T-PUCE-5789.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Establecimientos%20de%20hasta%20cinco%20personas,y%2C%20otros%20de%20similares%20caracter%C3%ADsticas.>

Samaniego, N. (2008). El crecimiento explosivo de la economía informal. *Economía UNAM*, IV(13), 52-55. Obtenido de SCIELO: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1665-952x2008000100002

Sandoval Betancour, G. (2014). La informalidad laboral: causas generales. *Equidad y Desarrollo*(22), 9-45.

Sarmineto, T. (30 de Marzo de 2021). Causales de Irregularidad. (Chacón, & Panamá, Entrevistadores)

Serrano Mancilla, A. (2013). Análisis de la informalidad en el Ecuador: Recetas tributarias para su gestión. *SRI*, 131-261.

Serrano, D., & Tapia, E. (17 de Enero de 2019). *El Comercio*. Obtenido de El mercado laboral en Ecuador registra más informalidad : <https://www.elcomercio.com/actualidad/desempleo-mercado-laboral-informalidad.html>

Serrano, S. (10 de Marzo de 2021). La Informalidad en el Alojamiento. (N. Chacón, & J. Panamá, Entrevistadores)



- Suseno, Y. (2018). Disruptive innovation and the creation of social capital in Indonesia's urban. *Asia Pacific Business Review*, 174-195.
- Torres, A. (2010). *Análisis de las Características Generales del Sector Informal en el Ecuador-Segmento Pequeños Comercios*. Obtenido de Repositorio FLASCO: <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/2380/4/TFLACSO-2010ATG.pdf>
- Torres, L., & Vergara, N. (2018). Impacto de las Plataformas Tecnológicas en el Sector Hotelero. *Universidad de ICESI*. Obtenido de https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/84349/1/TG02190.pdf
- Torres, M. (enero de 2017). *Repositorio de Economía y Negocios, Universidad de Chile*. Obtenido de Instagram y su Uso como una Herramienta de Marketing Digital: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/142530/Torres%20Carmona%2C%20M%20arcelo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres, R. (Febrero de 2011). *Otra Educación*. Obtenido de Quito: Entrecista Cultura Ciudadana: <https://otra-educacion.blogspot.com/2011/02/cultura-ciudadana-que-clase-de.html>
- Veeduría Distrital de Bogotá . (2010). *Cultura Ciudadana. Marco Conceptual*. Obtenido de <http://veeduriadistrital.gov.co/sites/default/files/cc.pdf>
- Vega, A. (Marzo de 2011). *Repositorio Institucional de la Universidad de Cuenca*. Obtenido de Análisis del potencial agroturístico del cantón Santa Isabel : <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1673/1/tur33.pdf>
- Véliz, J., & Díaz, S. (2014). El fenómeno de la informalidad y su contribución al crecimiento económico: el caso de la ciudad de Guayaquil. *Journal of Economics Finance and Administrative Science*(19), 90-97. Obtenido de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2077188614000249?token=C85FE3F4AA16D>



B297ACB72C58B2CFF156D7DA1056E5E2F4A29D79183E79713F85EE4057B99E357
24DCD67CEE3A17B75E



ANEXOS

Anexo 1.

Solicitud de Información GAD Santa Isabel

Cuenca, 19 de abril de 2021

Señor
Luciano Ernesto Guerrero Rodríguez
Alcalde del cantón Santa Isabel
Presente. -

Estimado Señor Alcalde:

Reciba un cordial saludo. Mi nombre es Lourdes Sánchez, docente de la Universidad de Cuenca. Por medio de la presente solicito se brinde información a las estudiantes Nube Yessenia Chacón Jara con cédula 0105482160 y Jennifer Carolina Panamá Laso con cédula 0106504459, estudiantes de la carrera de Hotelería que tienen aprobado el trabajo de titulación: "Análisis de la dinámica de alojamiento en quintas vacacionales: Yunguilla- Santa Isabel".

Para el desarrollo de la investigación son necesarios insumos como:

- Capas base del límite de Santa Isabel y Yunguilla.
- Información general de Yunguilla y Santa Isabel especialmente en el ámbito turístico.
- Información sobre las quintas de alquiler en Yunguilla (en caso de existir)

Además, las estudiantes requieren realizarle una entrevista por lo que se solicita se agende una cita de manera presencial o virtual.

Por la favorable atención a la presente, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,

Mg. Lourdes Sánchez Rodas
DOCENTE
UNIVERSIDAD DE CUENCA



Anexo 2.

Diseño de trabajo de titulación aprobado

Santa Ana de los Ríos de Cuenca, 30 de enero de 2021

Señores

**CHACÓN JARA NUBE YESSENIA
PANAMÁ LASO JENNIFER CAROLINA
ESTUDIANTES DE LA CARRERA HOTELERÍA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD
UNIVERSIDAD DE CUENCA**

Presente.-

De nuestra consideración:

Con un cordial comunico a ustedes que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, en sesión celebrada el día 26 de enero del 2021, conoció el diseño de su trabajo de titulación, intitulado: “ANÁLISIS DE LA DINÁMICA DE ALOJAMIENTO EN QUINTAS VACACIONALES: YUNGUILLA- SANTA ISABEL”, en uso de sus atribuciones contempladas en el literales a) y n) del artículo 87 del Estatuto de la Universidad de Cuenca, **RESOLVIÓ**; 1) Aprobar el Diseño de su Trabajo de Titulación, y 2) designar como Director a la Mg. Lourdes Sánchez.

Se les recuerda a los señores estudiantes: **Chacón Jara Nube Yessenia** que al cumplir un año de haber culminado sus estudios deberá realizar el Curso de Actualización de Conocimientos y **Panamá Laso Jennifer Carolina** es estudiante regular.

Para el desarrollo del trabajo de titulación tienen un mínimo de 6 meses y un máximo de un año y medio, es decir hasta el 29 de julio del 2022.

Particular que se comunica para los fines pertinentes.

Atentamente,

Mg. Karina Farfán Pacheco
DECANA



Firmado electrónicamente por:

MARIA JOSE

CARRION

Lourdes Carrion A.

SECRETARIA - ABOGADA (E)

c.c. Director/a de Carrera
Director de Trabajo de Titulación: Mg. Lourdes Sánchez
Tribunal: Mg. Freddy Espinoza - Mg. Imelda Avecillas
Asistente de Gestión de la carrera de Hotelería
Archivo



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD
CARRERA DE HOTELERÍA

**ANÁLISIS DE LA DINÁMICA DE ALOJAMIENTO EN QUINTAS VACACIONALES:
YUNGUILLA- SANTA ISABEL**

Línea de investigación: Desarrollo de la oferta y demanda de alojamiento en el contexto local, nacional e internacional

Sub-Línea de investigación: Problemas sociales: Hospitalidad y Hotelería

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de: Licenciado en Hotelería

TUTOR:

Mg. Lourdes Sánchez

AUTORES:

CHACÓN JARA, NUBE YESSENIA

C.I. 0105482160

PANAMÁ LASO, JENNIFER CAROLINA

C.I. 0106504459

CUENCA, ENERO DE 2021



1. Título del proyecto de investigación

Análisis de la dinámica de alojamiento en quintas vacacionales: Yunguilla - Santa Isabel.

2. Nombre del estudiante

Nube Yessenia Chacón Jara (nube.chacon@ucuenca.edu.ec)

Jennifer Carolina Panamá Laso (jennifer.panama@ucuenca.edu.ec)

3. RESUMEN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El turismo es una actividad que evoluciona constantemente buscando cubrir las necesidades y adaptarse a las expectativas del turista actual y de los cambios repentinos que sufre la sociedad en general. Las formas tradicionales de hacer hospedaje y de turismo se han visto bajo presión debido a la innovación de servicios que gracias al internet han podido llegar de forma directa al cliente evitando la interacción y la intermediación. Sin embargo, dichos servicios en muchos casos no cumplen con las disposiciones regulatorias fijadas por los organismos pertinentes, lo cual ha generado un incremento de la oferta informal en varios territorios.

En el Valle de Yunguilla, cantón Santa Isabel de la provincia del Azuay conocido por sus bondades climáticas y por ser un espacio de ocio para los cuencanos han proliferado los servicios de alojamiento en quintas vacacionales. Estos servicios son ofrecidos a través de medios digitales como plataformas especializadas en alojamiento, redes sociales e incluso por recomendación boca a boca. No obstante, no cumplen con las disposiciones regulatorias para llevar a cabo la actividad de servicio de alojamiento.

Por lo tanto, este trabajo de investigación busca conocer la dinámica de funcionamiento de las quintas vacacionales de Yunguilla- Santa Isabel. Teniendo como objetivo principal conocer la dinámica de operación y manejo con la intención de obtener un análisis y evaluación de estos servicios. Asimismo, los objetivos específicos serán: i) Determinar las causales de irregularidad de las quintas vacacionales de Yunguilla, Santa Isabel desde el punto de vista de los actores del territorio, II) Registrar las características de funcionamiento de las quintas



vacacionales de Yunguilla, Santa Isabel, iii) Realizar un análisis comparativo de las características de alojamiento de las quintas vacacionales de Yunguilla, Santa Isabel.

Esta investigación tendrá un enfoque exploratorio-descriptivo y se realizará con base a la información obtenida a través de redes sociales (Facebook, Instagram), OTAS¹ (Tripadvisor, booking) y entrevistas semiestructuradas. La información obtenida posteriormente será recopilada en una base de Excel con la finalidad de conocer cuál es la dinámica de operación de este tipo de servicios. Para el análisis de las variables cuantitativas se utilizará el software IBM/SPSS mientras que para las variables cualitativas se utilizará el software Data Meaning.

4. PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación pretende conocer la dinámica de funcionamiento de las quintas vacacionales y comparar sus servicios entre sí, dada la heterogeneidad de estos alojamientos. Es necesario mencionar que estas quintas por lo general son propiedades familiares que son utilizadas por sus dueños en épocas vacacionales, feriados o finas de semana. Sin embargo, los propietarios han visto la oportunidad de poner en alquiler las mismas y usan los ingresos para mantener la infraestructura de la propiedad con el fin de obtener beneficios. Esta actividad perjudica al Estado al evadir obligaciones estipuladas en la ley operando de forma irregular.

En otros países denominan a estos establecimientos como turismo de quintas. Anteriormente las quintas simplemente se usaban para actividades de ocio familiares los fines de semana, pero en la actualidad se han convertido en una alternativa de turismo. Asimismo, existe evidencia de que este tipo de servicio ha sido denominado como casa rural en otras latitudes. Cabe recalcar que este tipo de servicios a pesar de no ser nuevo en el mercado evidencia un crecimiento notable en sus búsquedas donde el término casa rural con piscina ha sido uno de los conceptos más buscados según el ranking de alojamientos más buscados en Google (Gracia, 2020).

A pesar de aquello, el término quinta en el Ecuador es conocido como una propiedad destinada a ser utilizada los fines de semana o en temporada vacacional, generalmente son terrenos ubicados fuera de la urbanización que poseen piscina,

¹ OTAS: Online Travel Agencies



espacio para deportes y áreas para parrilladas (Arqhys, 2012). No obstante, este término no se ha definido ni catalogado dentro del Reglamento de Alojamiento por el Ministerio de Turismo.

Por otra parte, en el Reglamento de Alojamiento se puede encontrar el término hacienda turística definida como un establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje; generalmente localizadas dentro de parajes naturales o áreas cercanas a centros poblados. La principal característica es poseer valores patrimoniales, históricos, culturales, manteniendo actividades propias del campo y vinculación con la comunidad local. Como tal, las similitudes de operación e infraestructura entre quinta y hacienda, pueden acarrear confusión impidiendo categorizarlas adecuadamente, ya que este término no está definido.

Siendo así, la información obtenida en este estudio constituirá una base informativa y de evaluación muy valiosa para la formulación de medidas y estudios relacionados en el campo de alojamiento de manera de puedan ser categorizadas y cuantificar este tipo de servicios.

5. MARCO TEÓRICO

A lo largo de la historia, el alojamiento ha sido un elemento clave para el desarrollo del turismo. Desde sus inicios hasta la actualidad, este ha ido evolucionando a fin de cubrir las necesidades del turista (Morillo, 2011). El sector de alojamiento es un pilar básico dentro del sistema turístico y su cadena de valor, siendo importante destacar su naturaleza compleja tanto en estructura como operación, caracterizado por ofertar al cliente un servicio intangible y de imposible almacenamiento (Sánchez, 2003).

Los establecimientos de alojamiento son sistemas comerciales que ofrecen bienes materiales e intangibles a corto plazo, cuyo objetivo es satisfacer necesidades básicas de descanso y alimentación de los visitantes o turistas, poniendo a disposición sus instalaciones que varían según su tamaño, función y costos (Morillo & Carbozo, 2017). Según Por otro lado, de acuerdo con el Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador (2015) se puede definir un establecimiento de alojamiento turístico como “una unidad integral de negocio, destinado a prestar servicios no permanentes de hospedaje y/o complementarios a turistas nacionales o extranjeros” (p.3).



En la búsqueda de satisfacer todos los requerimientos existentes aparecen varios tipos de establecimientos de alojamiento con diferentes características que ofertan una gama de productos y servicios que contribuyen a su clasificación (Sánchez, 2012). El paso del tiempo ha evidenciado que los alojamientos tradicionales se han transformado de manera que actualmente se ofrece desde hospedaje en cápsulas en medio de la selva, hasta casas a la orilla del mar, a la vez, estos se comercializan en distintas plataformas. En consecuencia, esto ha ocasionado que el control y la regulación sean cada vez más una tarea complicada (López y Núñez, 2016).

De tal modo, el servicio de alojamiento por su naturaleza, alcance y peculiaridad requiere ser reglamentado, estableciendo los parámetros a los cuales debe someterse esta actividad, a fin de que su conceptualización, clasificación, categorización y servicio prestado respondan a estándares técnicos y objetivos que permitan la generación de una oferta de calidad (Derecho Ecuador, 2015). En lo que se refiere a la clasificación y categorización de una determinada actividad turística esta se pone a responsabilidad de la autoridad competente de un país; además, al determinar la clasificación se otorga un estatus jurídico que integran sus derechos y obligaciones (Serrano, 2017).

En el Ecuador según artículo 5 de la Ley de Turismo se establece como actividad turística al servicio de alojamiento; siendo el Ministerio de Turismo el organismo rector de esta actividad. El Ministerio de Turismo deberá trabajar en coordinación con los diferentes gobiernos seccionales según sus competencias para la clasificación, categorización, regularización, promoción, planificación y control de todas las actividades turísticas.

En el concepto de clasificación, de acuerdo con el artículo 12 presente en el Reglamento de Alojamiento Turístico (2015) los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican y categorizan de acuerdo al cumplimiento de los requisitos de la siguiente manera:

Tabla 1

Categorización según la clasificación de los establecimientos de alojamiento.



Clasificación del establecimiento de alojamiento turístico	Categorías asignadas
Hotel	2 estrellas a 5 estrellas
Hostal	1 estrella a 3 estrellas
Hostería-Hacienda Turística	3 estrellas a 5 estrellas
Lodge	
Resort	4 estrellas a 5 estrellas
Refugio	Categoría única
Campamento turístico	Categoría única
Casa de huéspedes	Categoría única

Nota: La presente tabla de categorización es la dispuesta de acuerdo al Reglamento de Alojamiento.

Fuente: MINTUR

De acuerdo a la clasificación de alojamientos turísticos existen 8 tipos de establecimientos de los cuales el refugio, campamento turístico y casa de huéspedes tienen categoría única; los demás establecimientos se categorizan en estrellas con un rango de 1-5 estrellas.

Dentro de las obligaciones de los establecimientos de alojamiento turístico dispuestos en el Reglamento de Alojamiento, se identifican los siguientes: cumplir con los requisitos de seguridad y accesibilidad; mantener las instalaciones, infraestructura, mobiliario, insumos y equipamiento del establecimiento en perfectas condiciones de limpieza y funcionamiento; otorgar información veraz y contar con personal calificado para brindar un servicio de excelencia; entre otros (Ministerio de Turismo, 2015).

Además de los requisitos obligatorios de categorización y distintivos establecidos, los establecimientos deberán obtener previamente el registro de turismo y la Licencia Única anual de funcionamiento, a través de la Autoridad Nacional de Turismo o de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (MINTUR, 2015).

La primera obligación del hotelero es cumplir el proceso de registro del establecimiento de alojamiento con la presentación de la debida documentación. Además de ello para uso del nombre comercial, el establecimiento de alojamiento deberá cumplir con las disposiciones de la Ley de Propiedad Intelectual. Así mismo, también deberá obtener la licencia anual de funcionamiento, la cual una vez obtenida



según el procedimiento establecido, se deberá contar con dicho documento para su exhibición, en un lugar que sea visible para el huésped (MINTUR, 2015).

El cantón Santa Isabel se encuentra localizado en la zona sur-oeste de la Provincia del Azuay, en la cuenca media del río Jubones, que cruza de norte a sur el valle de Yunguilla y desemboca en el Océano Pacífico. Este lugar está situado a 72 km de Cuenca, rodeada de verde naturaleza, con una temperatura media de 18 °C (Miller, 2012).

El valle de Yunguilla se caracteriza por modernas construcciones vacacionales. Actualmente, los propietarios alquilan sus propiedades para obtener ingresos que sirven para el mantenimiento de las instalaciones. Las quintas se caracterizadas por tener piscina, espacios verdes, canchas de uso múltiple, entre otros servicios. Estas propiedades están en auge, y de acuerdo al Municipio de donde se estima que 5 de cada 10 quintas cuentan con piscina (Ambrosi, 2010). Estas características sumado al clima, convierten al cantón en un destino turístico muy visitado por los cuencanos, además de turistas nacionales y extranjeros.

Alrededor del mundo el término quinta está tomando tendencia. Así se evidencia en España, pues de acuerdo al ranking de alojamientos más buscados por los españoles en Google el alojarse en una casa rural con piscina ha sido el concepto que más buscado últimamente (Gracia, 2020). De esta manera, podemos definir el término quinta o casa quinta como propiedades destinadas a ser utilizadas solamente en los fines de semana o en temporada vacacional. Generalmente son terrenos ubicados fuera de la urbanización, poseen una piscina, espacio para practicar deportes y áreas para disfrute de parrilladas (Arqhys, 2012).

En el Ecuador el termino quinta aún no ha sido definido, ni catalogado dentro de la normativa legal, sin embargo, hoy es un término bastante conocido e hipotéticamente podría ser uno de los servicios más ofertados como es el caso de otros establecimientos informales (Serrano Mancilla, 2013). Sin embargo, existe un servicio semejante, que se ha catalogado dentro del reglamento es la hacienda turística (Ministerio de Turismo, 2015), que puede llevar a confusión por cierto parecido; el mismo que se define como:



Establecimiento de alojamiento, generalmente localizadas dentro de áreas naturales o cercanas a centros poblados. Una construcción que puede tener valores patrimoniales, históricos, culturales; además, oferta actividades propias del campo como siembra, huertos, cabalgatas, actividades culturales y vinculación con la comunidad (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2015, p. 9).

No obstante, también hay que recalcar la existencia de establecimientos de alojamiento que prestan sus servicios de forma irregular. Estos alojamientos se pueden definir como establecimientos no regulados o informales; que de acuerdo con Marrero (2016) se definen como:

Tipo de establecimiento no hotelero que dispone de unidades alojativas y cuenta con el equipamiento y las instalaciones necesarias para la conservación, manipulado y consumo de alimentos, entre los que se encuentran los apartamentos, residencias, villas, casas emblemáticas, casas rurales, condohoteles y viviendas vacacionales. (pag. 60)

La informalidad es uno de los fenómenos que más ha impactado al sistema económico debido a que tras de esta, está un entramado de relaciones como es la pobreza, la exclusión social, el desempleo y las desigualdades sociales. Por lo que encontrar la definición acertada resulta complicado pues engloba algunas dimensiones laborales, legales, tributarias, entre otros (Serrano, 2010).

Al hablar de informalidad se puede hacer referencia a los trabajadores que no tienen contrato formal, no poseen un sistema de seguridad social pública, no cuentan con prestaciones, o simplemente sin declarar sus obligaciones (Sepúlveda y Reina, 2016). El sector informal existe por que produce bienes y servicios para diferentes segmentos y generalmente a precios accesibles, no necesariamente está manejado ni al servicio de los "pobres" como suele ser concebido. Según Marx la informalidad es la parte de la economía más vulnerable y explotada de lo que él llamaba el sistema capitalista (Serrano, 2010).

Inicialmente el sector "informal" se caracterizaba por los trabajos tradicionales de ambulante que años después cambiarían a ser nuevas y más flexibles formas de trabajo en el contexto de una "nueva economía". El trabajador en el sector informal generalmente contribuye al PIB, e inclusive, percibiendo remuneraciones más allá del salario mínimo (Serrano Mancilla, 2013).



De este sector se deriva el emprendimiento que nace de la existencia de oportunidades en el mercado e incluso de las crisis para generar ingresos mayores de los que se hubiesen obtenido como asalariados. Así, se da la creación de los negocios de reducido tamaño, que no cuentan con las rentas y utilidades suficientes como para poder ser registradas y cumplir en términos fiscales sus compromisos (Fundación Instituto Iberoamericano de Mercados de Valores, 2016). Además, se observa que estos negocios no nacen como resultado de la falta de empleos remunerados en el sector formal, sino que más bien, es la mejor opción de todo individuo emprendedor sin mayor capital (Larrea, 2016).

El sector informal es altamente heterogéneo, se encuentra en diferentes sectores productivos, y funciona con un bajo nivel de organización, poca división del trabajo y escaso capital, con mano de obra poco calificada a base de conocimientos empíricos (Maloney, 2002). Generalmente, los activos fijos pertenecen a los propietarios del negocio o servicio y pueden ser utilizados indistintamente por su empresa no constituida en sociedad o por el hogar, además, no existen garantías formales de contratación.

En la mayoría de casos los alojamientos informales no cuentan con cifras oficiales debido a que esta modalidad es nueva en el mercado, por tal razón son escasos o casi nulos los estudios sobre el sector (González, 2018). Esta problemática es bien compleja, y no existe una estimación exacta del tamaño de esta actividad económica.

El alojamiento no regulado origina malestares sobre todo a los administradores de los hoteles legales del sector turístico, pues sus ingresos disminuyen como resultado de la baja ocupación (González, 2018). En este sentido, los alojamientos no regulados presentan edificios residenciales, con locaciones apropiadas para la demanda de turistas que incluyen piscinas, áreas recreacionales, barbacoas, entre otros. Generalmente tienen proximidad a las playas y acceso a los paisajes naturales, lo que hace posible ejercer una fuerte competencia a los alojamientos regulares (Zuleta & Jaramillo, 2016). Sin embargo, reiteradas veces se ha mencionado la afectación de la informalidad del alojamiento a los alojamientos regulares como un ejercicio de competencia desleal (Bulchand y Melián, 2016; Espinoza y Freire, 2017).

Además, compiten con precios más accesibles y flexibilidad en el servicio de acomodación de turistas. Los propietarios que ofrecen sus alojamientos a los turistas,



argumentan hacerlo, para poder cumplir con el pago de los gastos de impuestos y mantenimiento de su propiedad.

Según diferentes estudios los huéspedes de estos alojamientos buscan acomodar más personas, por menos precio, así como buscan sentirse en un ambiente familiar en el que sean momentáneamente los dueños de la propiedad. Estos establecimientos al no estar registrados legalmente, sus propietarios no pagan los impuestos correspondientes por la explotación de esta actividad económica (Calle, Lazo y Granados, 2017) Además, no pueden brindar las ventajas derivadas de un contrato formal como es la seguridad, el servicio 24 horas, la privacidad y muchos otros, que solo un hotel con todo su equipamiento e infraestructura puede garantizar.

De esta manera se concluye que los alojamientos irregulares no son enemigos para los alojamientos regulares, se ven como un aporte al turismo pues, "cada uno tiene su mercado, ofrecen servicios muy diferentes" manifiesta un propietario. Sin embargo, el tema de evasión de impuesto al prestar una actividad económica está en entredicho.

En este sentido, la informalidad se ha vuelto incontrolable en los diferentes sectores del turismo en Cuenca y sus alrededores: hospedaje, alimentos y bebidas, operación turística, transporte turístico y en otros servicios relacionados. Este tipo de servicios se ofertan en páginas web y en revistas informales, como casas y departamentos en renta para los turistas popularizando la práctica de alojarse en lugares que no están registradas o reguladas para el efecto.

Desde el año 2019, el Ministerio de Turismo modificó el reglamento de Turismo donde se dice que todos los propietarios que alquilan casas o departamentos a turistas deberán obtener el Registro de Turismo y la Licencia Única Anual de Funcionamiento. El incumplimiento de los requisitos o entrega de información errónea, causará una sanción de entre \$ 1.000 y \$ 5.000 (COOTAD, 2019).

También se debe tomar en cuenta que en la ley de inquilinato del Ecuador el plazo estipulado en el contrato de arrendamiento escrito, establece una duración mínima de dos años, excepto en los siguientes casos como: habitaciones en hoteles, casas de pensión o posadas (Registro civil, 2015).



6. OBJETIVOS

Objetivo general

Analizar la dinámica de alojamiento en quintas vacacionales de Yunguilla-Santa Isabel.

Objetivos específicos

1. Determinar las causales de informalidad de las quintas vacacionales de Yunguilla, Santa Isabel desde el punto de vista de los actores del territorio.
2. Caracterizar el funcionamiento de las quintas vacacionales de Yunguilla, Santa Isabel.
3. Realizar un análisis comparativo de las características de alojamiento de las quintas vacacionales de Yunguilla, Santa Isabel.

7. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación tendrá un enfoque mixto, es decir cualitativo y cuantitativo de alcance exploratorio no probabilístico mediante muestreo por conveniencia sobre la dinámica de alojamiento en quintas vacacionales de Yunguilla-Santa Isabel. La primera parte del estudio será de carácter cualitativo orientado a determinar las causales de informalidad. Para la concepción de este objetivo (1) se aplicará entrevistas semiestructuradas a los actores involucrados del territorio como: administradores o propietarios de los establecimientos, representantes de los entes regulatorios involucrados como es el GAD Municipal del cantón Santa Isabel y el Ministerio de Turismo.

La segunda parte del estudio tendrá un enfoque cuantitativo que permitirá registrar las características de funcionamiento de las quintas de Yunguilla establecidas en el objetivo (2) para conocer los procesos desde la reserva hasta el fin de los servicios. Para esto se aplicará una exploración de redes sociales y OTAS, además, se recopilará información mediante la técnica del cliente fantasma (Mystery Shopper) con la intención de observar y registrar características de funcionamiento y estructura organizacional.

Para cumplir el objetivo 3, se realizará análisis comparativo con base a la información obtenida anteriormente sobre las características de los alojamientos en



cuanto a variables de servicio, geográficas, tarifas, entre otras. Posteriormente, se pretende realizar una comparación mediante distintos criterios que surgen de las mismas variables de estudio.

El análisis de los datos cualitativos será realizado en el software Data Meaning y los datos cuantitativos serán procesados en el software SPSS versión 24.

8. BIBLIOGRAFÍA

Ambrosi, P. (2010). *Desarrollo del Turismo Alternativo en la Provincia del Azuay: El valle de Yunguilla*. Obtenido de Repositorio Universidad de Cuenca : <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1653/1/tur15.pdf>

Bulchand Gidumal, J., & Melián Gonzáles, S. (2016). Una guía para entender la economía colaborativa (Imecola.co). Las Palmas.

Calle, M., Lazo, A., & Granados, M. (2017). *Gestión del Sector Alojamiento-Hotel*. Machala: ETMACH.

Dirección General de Estrategia Urbana. (2016). *La oferta de alojamiento turístico en Madrid*. Obtenido de Agencia Empleo Madrid: http://www.agenciaempleomadrid.es/UnidadesDescentralizadas/UrbanismoyVivienda/Urbanismo/Destacamos/ficheros/INFORME%20FINAL%20HOTELERO%20MAYO%2016_Parte%202.pdf

Ecuador, R. c. (22 de Mayo de 2015). *registrocivil.gob.ec*. Obtenido de https://www.registrocivil.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/05/Ley_de_Inquilinato.pdf

Espinoza, F., & Freire, S. (2017). Características y evolución de la oferta de alojamiento de airbnb en una ciudad patrimonio cultural de la humanidad. Caso Cuenca (Ecuador). Caso Cuenca (Ecuador). Tsafiqui, (9).



Fernández, E., & Estévez, F. (24 de Diciembre de 2019). *Abogados*. Obtenido de Ley de Arrendamientos Urbanos actualizada 2020: <https://www.abogadosparatodos.net/ley-291994-de-arrendamientos-urbanos/>

Fundación Instituto Iberoamericano de Mercados de Valores. (2016). *La financiación de las micro,pequeñas y medianas empresas a través de los mercados de capitales en Iberoamérica*. Madrid: CYAN, Proyectos Editoriales, S.A. Obtenido de <https://www.iimv.org/iimv-wp-1-0/resources/uploads/2017/03/estudiocompleto.pdf>

González, J. (05 de Octubre de 2018). *La hotelería informal y la competitividad turística de la Ciudad de Cartagena*.

Gracia, M. (31 de Julio de 2020). *El turismo rural destaca este verano: las mejores apps y webs para reservas de última hora*. Obtenido de Byzness: <https://byzness.elperiodico.com/es/tu-bolsillo/20200731/turismo-rural-casas-rurales-verano-vacaciones-apps-webs-8059056?fbclid=IwAR362GmP3ROJJNWDkNxTWGRnFzQ0sqSmPy8Gh8xdREpikuU9xCHL32jXNXc>

Guillén, N. (2018). *Viviendas de uso turístico: Régimen civil, administrativo y fiscal*. Madrid : REUS.

Larrea, R. (Agosto de 2016). *Análisis del Emprendimiento y la Innovación en la Economía del Ecuador durante el período 2010-2014*. Obtenido de Repositorio PUSE: repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12598/DISERTACION%20ROQUE%20LARREA%20GUERRERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mier, J., & Segura, C. (2018). *Competencia desleal*. México : Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM. Obtenido de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/10/4741/15.pdf>

Ministerio de Turismo. (24 de Marzo de 2015). *Reglamento de Alojamiento Turístico*. Obtenido de Registro Oficial- Organo del Gobierno del Ecuador: <https://registroficial.gob.ec>



- Monsalve, C., & Hernández, I. (Junio de 2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga. *Revista de Investigación de la Escuela de Administración de Negocios*, 160-173. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n78/n78a11.pdf>
- Morillo, M. (2011). Turismo y producto turístico. Evolución, conceptos, componentes y clasificación. *REDALYC(1)*, 135-158. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545890011.pdf>
- Morillo, M., & Carbozo, C. (2017). Sistema de costos basado en actividades en hoteles de cuatro estrellas de Mérida, Venezuela. *INNOVAR JOURNAL*, 27(64), 91-113.
- Navas, C., & Ponce, E. (04 de Octubre de 2017). *LENIX FINDER*. Obtenido de Normativa de Control de Establecimientos de Alojamiento no Turísticos. : <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/Normativa%20control%20de%20los%20establecimientos.pdf>
- Rodríguez, A. N. (2017). *Dirección y coordinación de alojamientos turísticos*. Madrid, España: SÍNTESIS. Obtenido de <https://www.sintesis.com/data/indices/9788491710165.pdf>
- Sánchez, M. (2012). *El turismo: concepto y clasificación*. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8805/cap3.pdf>
- Secretaria de Turismo de la Nación. (2008). *Nuevas Modalidades de Alojamiento* (Primera ed.). Argentina: Secretaria de Turismo de la Nación. Obtenido de <https://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2009/09/nuevas-modalidades-de-alojamiento.pdf>
- Senante, Falcón, Padrón, González, Hoys, Rodríguez, . . . Santos. (2015). *Reinventando Alojamientos Turísticos*. (M. Simancas, & R. Hernández, Edits.) Caja Canarias: ASHOTEL. doi:978-84-606-5816-0
- Sepúlveda, C., & Reina, W. (2016). Sostenibilidad de los emprendimientos. Un análisis de los factores determinantes1. *Revista Venezolana de Gerencia*, 21(73).



Serrano Mancilla, A. (2013). Análisis de la informalidad en el Ecuador: Recetas tributarias para su gestión. *SRI*, 131-261.

Serrano, J. (01 de Octubre de 2017). *Clasificación de las empresas de alojamiento*. Obtenido de Universidad de Córdoba.

Ugarte, V. (2012). *Alojamiento y Recreación en Cienfuegos: Análisis cronológico, histórico y arquitectónico*. Santa Clara, Cuba: Universidad Central Marta Abreu de las Villas.

Zuleta, L., & Jaramillo, L. (2016). *Cartagena de Indias, impacto económico de la zona histórica*. Cartagena: Convenio Andres Bello.

9. TALENTO HUMANO

Recurso	Dedicación	Valor Total \$
Director	6 horas / semana / 6 meses	500,00
Estudiantes	10 horas / semana / 6 meses (por cada estudiante)	900,00
Total		1400,00

10. RECURSOS MATERIALES

Cantidad	Rubro	Valor \$
100 u	Impresiones	15,00
2 u	Libros	20,00



10 u	Esferos	2,50
10	Lápices	3,00
1 u	Calculadoras	5,00
5	Carpetas	3,00
TOTAL		48,50

11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**ANÁLISIS DE LA OFERTA Y LA DINÁMICA DE LAS QUINTAS VACACIONALES:
YUNGUILLA- SANTA ISABEL 2020**

	1	2	3	4	5	6	7
1. Recolección y organización de la información	X	x					
2. Discusión y análisis de la información			X				
3. Trabajo de campo				x			
4. Integración de la información de acuerdo a los objetivos					x		
5. Redacción del trabajo						x	



6. Revisión final							X
-------------------	--	--	--	--	--	--	---

12. PRESUPUESTO

ANÁLISIS DE LA OFERTA Y LA DINÁMICA DE LAS QUINTAS VACACIONALES:
YUNGUILLA- SANTA ISABEL 2020

Concepto	Aporte del estudiante \$	Otros aportes \$	Valor total \$
Talento Humano			
Investigadores	40,00		40,00
Gastos de Movilización			
Transporte	30,00		30,00
Subsistencias			
Gastos de la investigación			
Insumos	15,00		15,00
Material de escritorio	48,50		48,50



Bibliografía	10,00		10,00
Internet	40,00		40,00
Equipos, laboratorios y maquinaria			
Computador y accesorios	500,00		120,00
Otros			
Imprevistos	25,00		25,00
TOTAL			328,50

13. ESQUEMA

Índice

Abstract

Agradecimientos

Dedicatoria

Introducción

Capítulo 1 Irregularidad

1.1. Marco teórico

1.2. Datos generales Santa Isabel - Yunguilla

1.3. Metodología

1.4. Causales de irregularidad

Capítulo 2: Características de funcionamiento

2.1. Características de funcionamiento

2.2. Estructura organizacional

Capítulo 3: Análisis comparativo características de alojamiento

3.1. Características de alojamiento



3.3. Análisis comparativo

Conclusiones

Recomendaciones

Bibliografía

Anexos



Anexo 3

Entrevista semiestructurada enganchador

Tipo de entrevista: Semiestructurada presencial

Entrevistado: Sr. Santiago D. enganchador

Lugar y fecha: San Joaquín, 13 de abril de 2021

Duración: una hora 15 minutos.

*La información obtenida a través de esta entrevista será utilizada únicamente con fines académicos y será grabada bajo consentimiento previo del entrevistado.

1. ¿Cómo maneja usted el establecimiento es propietaria o administradora?

En mi caso soy administrador, todo empezó porque yo trabajo en el área de restauración, es así que se me ocurrió la idea de sub-alquilar, y al mismo tiempo ofrecer la alimentación. Ya que las personas debido a la pandemia no les gusta compartir los espacios con otras personas. Al principio tenía algunas quintas donde les preparábamos todos los alimentos, aunque en la actualidad ha bajado considerablemente este servicio. Es así que, los propietarios me entregan los establecimientos y yo soy la persona encargada de realizar todo el proceso de alquilar desde la promoción, negociación, entrega y revisión. La parte más difícil es controlar pues algunos establecimientos poseen incluso hasta cámaras para controlar los establecimientos. Yo personalmente considero que con lo que se alquila se cubre tranquilamente los servicios básicos pues no son costosos, y el mantenimiento de la piscina especialmente se lo hace cada 15 días y generalmente lo hace una persona de la zona lo que es rentable.

2. ¿Cómo promociona su establecimiento?

Estos establecimientos se promocionan mediante Marketplace ya que una vez intente ofertarlo en Airbnb, pero es muy complicado, así que lo oferto en Facebook, y lo que más funciona es la recomendación boca a boca. Pues casi el 75% de clientes son personas cuencanas que alquilan para los fines de semana especialmente, cuando son personas extranjeras prefieren entre semana, muy pocas personas vienen de la costa. A pesar que he intentado establecer promociones para que las personas de Cuenca alquilen entre semana, no me ha funcionado lo que al final es una pérdida pues al yo ser el responsable solo comisiono por los alquileres y como no vivo en Santa Isabel tengo que transportarme seguido a revisar a entregar es decir tratar que los clientes estén contentos de manera que vayan agradecidos con el servicio.

3. ¿Factura los servicios y si lo hace como lo hace?

Al momento no facturamos el servicio de alojamiento como tal, pero lo que sí es el servicio de alimentación y es lo que mejor se gana pero que lamentablemente las personas han dejado de utilizar este servicio. No se entregan facturas del servicio de alojamiento, los pagos se realizan mediante transferencias generalmente de la mitad o depende de las personas, pero si se necesita para asegurar el alquiler. El valor completo se lo entrega el momento que llegan a utilizar las instalaciones cuando se hace la entrega. Casi nunca las personas piden facturas o recibos por estos servicios.

4. ¿Cómo garantizan su servicio?

Cuando se alquila un establecimiento quedamos en un punto de encuentro, en caso de que los clientes no se puedan ubicar con los establecimientos, después junto con los huéspedes recorreremos las instalaciones para indicarles el estado de las mismas. Por lo general, los utensilios no son nuevos y en cuando a los muebles en general tampoco son nuevos porque como se alquilan a veces las personas no cuidan las cosas. Además, se entrega un *check list* con todas las cosas que están en servicio de las personas, y como los huéspedes entregan una garantía, esta lista de cosas servirá para revisar el estado de la instalación y una vez finalizado el servicio se pueda devolver la garantía. El problema es cuando los propietarios de las quintas son muy exigentes, por ejemplo: quieren que no beban en las instalaciones o que no pongan música en

volumen alto lo que es complicado pues la gente va allá hacer fiestas, entonces como yo soy el intermediario tengo que lidiar con esto. Además, otros propietarios entregan en pésimas condiciones los establecimientos y los huéspedes se quejan, pero con el dinero que gano en este caso yo no puedo realizar cambios en la infraestructura es así que para evitar estas situaciones he dejado de ofrecer este tipo de establecimientos.

5. ¿Qué tipo de público se hospedan en el establecimiento?

Como le mencionaba anteriormente generalmente son personas de Cuenca, obvio que si bien este tipo de servicio ya existía se incrementó debido a la pandemia pues las personas buscan lugares privados para estar en familia o amigos. En épocas de feriado es cuando más ocupación tienen estos establecimientos. He creado muchas promociones, pero realmente las personas prefieren alquilarlos solo en fines de semana seguro por el clima que ofrece vienen acá a relajarse a pasar en familia y por mala suerte prefieren prepararse sus propios alimentos.

***Para constancia se adjunta capturas de pantalla:**



Anexo 4

Entrevista a anfitrión de quinta vacacional

Tipo de entrevista: Semiestructurada virtual vía plataforma Zoom

Entrevistado: Angélica C. anfitrión de quinta vacacional

Fecha: 23 de marzo de 2021

Duración: 20 minutos

*La información obtenida a través de esta entrevista será utilizada únicamente con fines académicos y será grabada bajo consentimiento previo del entrevistado.

1. ¿Cómo maneja usted el establecimiento es propietaria o administradora?

Se alquila la quinta para un grupo en específico, se les avisa los precios, la cantidad de personas, puede ser un grupo de máximo de 15 personas, pertenecientes a un solo grupo. La quinta familiar, que era inicialmente un lugar para que mi familia pase un fin de semana, pero como se vio algunas cuestiones se dio la oportunidad de arrendar. Con los ingresos del arriendo se cubre



todos los arreglos que se tienen que pagar y servicios básicos. En cuanto a la administración es una cuestión familiar donde todos colaboramos, pero el dueño es quien recibe todo el dinero.

2. ¿Cómo promociona su establecimiento?

En este caso nosotros ofertamos la quinta en Facebook, nosotros no tenemos políticas de cancelación, ahí en Facebook he visto que existen otras propiedades en arriendo, pero no conozco a los propietarios. Nosotros ofrecemos internet, luz, cable, piscinas, agua caliente, agua fría, no ofrecemos alimentación, pero sí utensilios. Al ser grupos de máx. 7 personas a cada uno se le cobra \$25. Para contactarnos pueden ver el número publicado en Facebook y contactarse por WhatsApp

3. ¿Factura los servicios y si lo hace como lo hace?

No se factura, en caso que el cliente necesite un comprobante se le hace firmar una garantía, pero nunca nos han pedido factura,

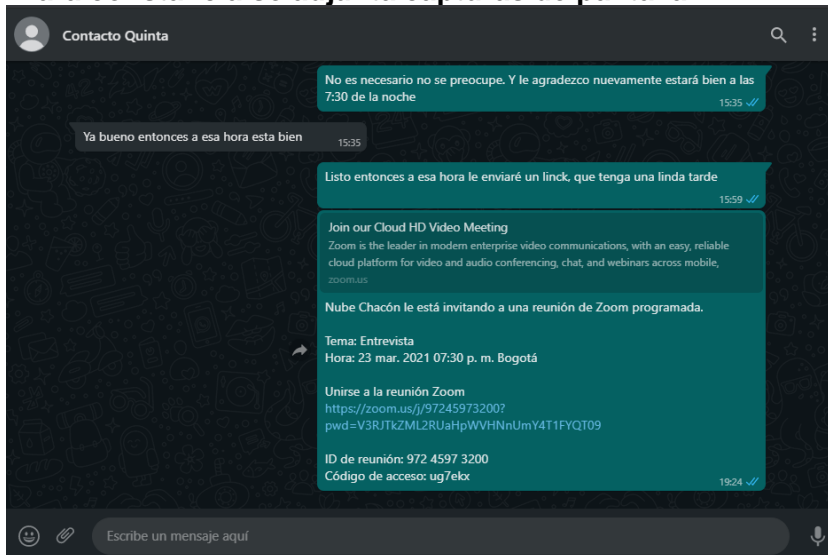
4. ¿Cómo garantizan su servicio?

En nuestro caso solo disponemos de un establecimiento, y el cliente nos da \$70 de garantía, y además le damos un inventario de lo que se le entrega, y en el momento que devuelven las llaves el propietario revisa y si está todo perfecto se le devuelve la garantía, o si no se le descuenta el valor afectado

5. ¿Qué tipo de público se hospedan en el establecimiento?

Se alquila cualquier día de la semana, y generalmente chicos o grupos de familia de Cuenca y Azogues

***Para constancia se adjunta capturas de pantalla:**





Anexo 5

Entrevista a la Fundación de Turismo para Cuenca

Tipo de entrevista: Semiestructurada virtual vía plataforma Zoom

Ente de regulación: Fundación de Turismo para Cuenca

Entrevistado: Jefe de Proyectos y Planificación de la Fundación de Turismo para Cuenca Sumak Serrano

Fecha: 10 de marzo de 2021

Duración: 37 minutos

*La información obtenida a través de esta entrevista será utilizada únicamente con fines académicos y será grabada bajo consentimiento previo del entrevistado.

1. ¿Cómo definiría usted a un establecimiento de alojamiento informal?

La irregularidad de un establecimiento turístico está determinada por 3 elementos: el no poseer el registro del MINTUR, la falta de pago de la Licencia Única Anual de Funcionamiento (LUAF) y la falta de registro en el SRI.

2. ¿Cuáles son los índices de informalidad en el sector de alojamiento?

Desde el 2016 la Fundación Municipal de Turismo para Cuenca viene trabajando con la Facultad de Economía de la Universidad de Cuenca en el levantamiento estadístico sobre la oferta y demanda turística del cantón. Todos los boletines estadísticos se encuentran colgados en la página web de la fundación. Ese levantamiento tuvo un alcance solo el sector turístico mas no hubo un levantamiento más específico sobre el sector informal. Conocemos y sabemos que existe varios establecimientos que se encuentran realizando actividad turística de manera informal pero no se tiene ningún dato estadístico que indique cuantos establecimientos están operando de esta manera.

3. ¿Cuáles son las principales preocupaciones con respecto al sector informal?

El primer aspecto es el tema de la calidad del servicio, al no tener un control de actividad, no podemos controlar este tipo de establecimientos; más allá de un trabajo coordinado con el Ministerio de Turismo. En segundo lugar, la calidad del destino, que hace el sector turístico formal que de acuerdo con la última actualización del catastro turístico asciende a 1327 establecimientos turísticos obviamente nos reclame y exija mayor control en ese sentido.

4. ¿Cuál es su jurisdicción el ámbito informal?

La fundación por su figura legal por unos estatutos que fueron elaborados a inicios, hace que no podamos en este momento ejecutar harías acciones sobre control y es por eso que hemos solicitado al municipio para reformas de esos estatus que nos permita tener acción que controle los establecimientos. No solamente turísticos; sino los que están realizando operaciones de manera informal. Entonces se podría decir que es el Ministerio de Turismo son los encargados de regular la actividad. Por un lado, nosotros tenemos un alcance cantonal solamente nuestra jurisdicción es dentro del cantón Cuenca, sobre las 21 parroquias rurales y en ese sentido nosotros nos acogemos a la normativa turística dentro de nuestras competencias, funciones y atribuciones dentro del cantón Cuenca.

5. ¿Existe una nueva reglamentación que ya salió de alguna manera para frenar lo que son los alojamientos informales en 2019 el Reglamento de Alojamiento en Inmuebles para Uso Turístico en que se basa este?

El Ministerio de Turismo está trabajando en un reglamento para poder controlar a este tipo de establecimientos de alojamiento, porque en este momento este tipo de servicios no es normado en nuestro país. Entonces, todas estas plataformas que están a nivel mundial generalmente la tenemos aquí en Ecuador y a nivel mundial tiene que de alguna manera ser regulada, de alguna



manera controlada y en este momento no tenemos cifras reales de cuentas. En ese tipo de servicios está poniendo a disposición su vivienda para alojamiento entonces claramente esperamos que esta del reglamento sea aprobado en el menor tiempo posible tal vez no en este gobierno, pero en el próximo sí. Para poder nosotros tener una certeza en el cantón y poder controlar este tipo de sector que en este momento es informal por qué no hay un reglamento, una ordenanza, no hay una normativa que le regule a eso y obviamente están cayendo en un tema de informalidad. Pero el interés comparte que las autoridades de control en este caso el Ministerio de Turismo es crear una normativa que pueda ayudar a controlar este tipo de establecimientos entiendo que está bastante avanzado ya hay un documento entiendo que es un corredor que ha sido socializado con este sector este tipo de alojamiento creo que están en la fase de ajustes, correcciones entonces yo esperaré que en los próximos meses tener un reglamento que pueda ayudarnos a controlar este tipo de alojamientos.

6. ¿Cómo considera que se deberían regular las quintas vacacionales?

Con respecto a las quintas vacacionales hay que tener en cuenta un aspecto en la normativa vigente del ministerio hay un Reglamento de Alojamiento se toman en cuenta las hacienda. En lugares de simples vacacionales depende la actividad principal que estén haciendo si la quinta se dedica a parte de la actividad debería tener una actividad principal porque eso es algo complementario. Entonces deberá tener una idea principal en este caso sería un restaurante, cafetería bueno esos dos básicamente o un establecimiento de alojamiento también ya entonces eso va a depender mucho de la actividad principal que esté realizando o si el cliente en la quinta vacacional quiere hacer alguna actividad por ejemplo un camping.

7. ¿Cuáles considera usted como causales de informalidad?

Bueno desde mi punto de vista somos una cultura ciudadana de hacer las cosas por debajo.... lastimosamente es así de triste decirlo, pero a veces queremos hacer las cosas por debajo de la ley esto obviamente no es un tema general de todo no me quiero generalizar. Pero nuestra cultura como tal es así. Otro de los aspectos, es la desconfianza a la institucionalidad en estos años hemos visto una des institucionalidad de los órganos de control en este casoy la gente obviamente ya no les creen. En general una falta de credibilidad...falta de confianza en la institucionalidad lo que hace que quien quiera ponerse un negocio de actividad turística pues simplemente no cumple con la normativa. Por otro lado, el tema de pocos incentivos el ser turístico o no; si hay una gran diferencia cuando usted quiera ponerse una empresa o un negocio de turismo y tiene los permisos municipales tiene que ir al Ministerio de Turismo y el Ministerio le diste usted no es turístico pasa a ser regulado o controlado por la Intendencia General de Compañías entonces... Yo creo también han sido los pocos incentivos que han recibido por parte de las autoridades para convertirse en establecimientos informales obviamente esto no es una justificación, pero debería verla como una razón del porque la gente o cierta gente opta por la informalidad.

8. ¿Un poco más enfocado en ese ámbito en ese lugar en las quintas vacacionales que opinaría usted?

Si es que de por medio existe una transacción financiera entre algún usuario una persona que quiere hacer uso de una quinta y el dueño de esa quintase puede evidenciar el tema de informalidad. En este caso se puede evidenciar si ha habido una transacción monetaria entonces allí se habla con las autoridades para poder controlar este tipo de servicios... y claro uno escucha de personas que van a las quintas del amigo que le invita a un grupo de personas lo que se ha escuchado. No se proceden a denuncias, esas personas no se encuentran registradas; pero el amigo dice no yo lo invité entonces no se realizaría la denuncia.



Hay también una cultura de que si no evidenciamos que hay una transacción financiera de un grupo de personas y el propietario de la quinta es muy difícil corroborar está legalidad de informalidad.

9. ¿Han realizado algún tipo de proyecto que sea dedicado específicamente a regular la informalidad?

La fundación pese a tener una ordenanza no ha podido ejercerlas por qué no hay una figura legal como fundación entonces proyectos puntuales no los hemos realizado sin embargo puedo mencionar que el año anterior se actualizó el catastro de turismo que es sumamente importante porque más antes no había una actualización de catastro el cantón no sabía los establecimientos contábamos nos dijimos por el catastro del Ministerio de Turismo, pero lamentablemente estaba incompleto.

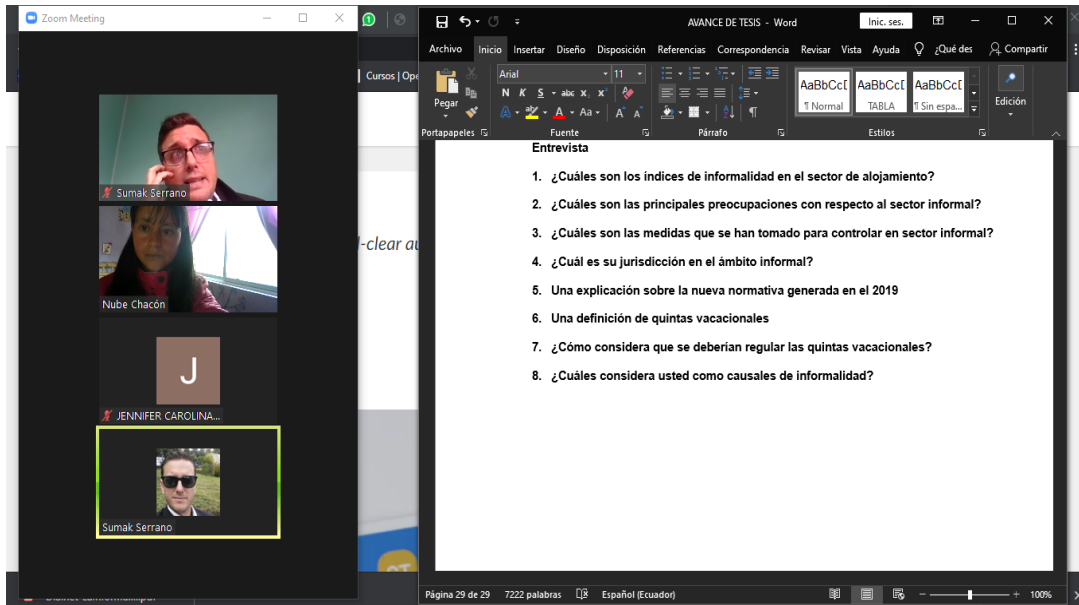
Mucha gente piensa que solamente con el registro de turismo ósea con el que le da el ministerio ya está terminado el proceso y ya no va a pagar la LUAF entonces ustedes se encontrarán con un monto de establecimiento turísticos por no habré pagado la LUAF por años entonces qué es lo que se hizo el año anterior es transparentar el número de establecimientos que tienen el registro que han pagado la LUAF que están activos es SRI ese es otro por ejemplo se registra en el ministerio de turismo en el 2011 y de pronto en el 2015 les fue mal quieren el negocio pero dejan activo o inactivo el RUC entonces hay un desfase. Entonces que hicimos el año anterior hacer un cruce entre el catastro del ministerio de Turismo el catastro del SRI y el catastro de rentas dimos un cruce y ahora tenemos un catastro de turismo actualizado con 1327 establecimiento antes teníamos casi 1780 pero con eso ahora tenemos un catastro mucho más limpio.

10. ¿He estado investigando algunas personas del sector me comentaron que ya por qué estoy facturando estoy pagando los impuestos entonces ya no soy informal y quería que me explique un poco más sobre el tema??

No hay que confundir una cosa voy a poner un ejemplo: usted digamos que se quiere poner una cafetería y ustedes comienzan a operar porque tienen el RUC y ya construyó la cafetería y ahora la cuestión que es lo que pasa llega al Ministerio de Turismo a controlar a usted? y le dice buenas disculpe tienen el permiso para funcionar como turístico y usted le dice no y solamente le presenta el RUC y ese no es un documento que le faculta ser un funcionario turístico lo que les deseo el RUC es que usted es una persona jurídica pagando sus impuestos pero eso es muy distinto a que usted se legalmente en un negocio eso lo dice el Ministerio de Turismo.

Usted dice, pero no me interesa ser turístico, pero usted igual tiene que llegar al Ministerio porque se entiende que usted realiza una actividad turística tienen que ir y dende se inspecciona dicen no usted no entra por qué no cumple con los requisitos en nuestra categorización entonces así le ponen no turístico, pero quién le ha de controlar es la Intendencia en base a sus parámetros determinarán cuáles son sus sanciones. El RUC no es un documento que lo convierte en turístico legalmente.

***Para constancia se adjunta capturas de pantalla:**



Anexo 6

Entrevista al Ministerio de Turismo

Tipo de entrevista: Semiestructurada virtual vía plataforma Zoom

Ente de regulación: Ministerio de Turismo

Entrevistado: Directora del Ministerio de Turismo Zonal 6 Psc. Tania S.

Fecha: 30 de marzo de 2021

Duración: 37 minutos

*La información obtenida a través de esta entrevista será utilizada únicamente con fines académicos y será grabada bajo consentimiento previo del entrevistado.

1. ¿Cómo definiría usted a un establecimiento de alojamiento informal?

El formal la obligación de registrarse en el Gad Cantonal y el informal es aquel que trabaja sin los permisos que garanticen que está ejerciendo una actividad legal y óvidamente regularizar el informal también podría darse es aquel que evade impuestos, responsabilidades y exigencias de la actividad formal y es el que fomenta la competencia desleal porque tiene ciertas ventajas que realmente no son ventajas a la larga, en detrimento de la actividad formal.

2. ¿Conoce los índices de informalidad en el que se encuentra en el sector de alojamiento?

En el tema de alojamiento la tendencia de las nuevas formas de comercializar el servicio de alojamiento como por ejemplo el Airbnb y lo que llamamos las OTAS han hecho que servicios, casas, establecimientos que no están registrados y los organismos de control ingresen a estas plataformas y ofertar sus servicios, esto es una tendencia mundial. Nosotros no podemos estar en contra de esta economía globalizada que impone nuevas alternativas para el consumidor, viajero y el turista, no podemos estar en contra, esto es la tendencia ha venido para quedarse para abrir el abanico de posibilidades al turista. Pero si debemos normar y regularizar estas actividades cada país está encontrando la manera de hacerlo y obviamente el Ecuador y la ciudad de Cuenca en particular tienen que de acuerdo a su oferta y a su demanda tiene que establecer las nuevas reglas del juego para que estos alojamientos informales.



3. ¿Solo el hecho de dar una factura al tener ya ellos se consideran y a la final estamos pagando los impuestos recordando lo que usted nos dijo al principio no saben cobrar como factura no es ni un punto para que sean legales verdad?

Bueno es un parte impórtate cumplir el tema de impuestos y emitir facturas todos sabemos que es una obligación al emitir facturas estamos en muchas ocasiones cobrando lo que es el IVA o si la actividad no retiene no se cobra el IVA. Estamos cumpliendo con una obligación tributaria pero como insisto eso es solamente una parte eso es cumplir con el control que exige el SRI y existen otras exigencias de otros entes de control que también tienen que cumplirse, pero está bien emitir facturas es un paso importante obviamente.

4. ¿En cuanto a la informalidad cual sería las principales preocupaciones con respecto a este tema?

El tema de la informalidad tiene muchas aristas negativas, por ejemplo, no puede garantizar que el turista está obteniendo servicios de calidad; ni siquiera puede garantizar la seguridad del turista. El Ministerio de Turismo ha aumentado por la pandemia 23 protocolos de Bioseguridad para cada una de las actividades del turismo quien quiera trabajar en turismo tiene que cumplir con estos protocolos si uno cae no está registrado en el Ministerio de Turismo no puede controlar que esta implementado esas medidas de bioseguridad por lo tanto no podemos nosotros garantizar que el turista va a estar en un lugar que cuide su salud partamos de ese punto. En segundo lugar, está el tema de la seguridad quien está dentro de ese apartamento ofrecido en una plataforma de alojamiento no sabemos y el turista va a llegar a un sitio desconocido que realmente no podemos protegerle, no podemos garantizarle que anfitrión o que empresa que cedula, que RUC, que nombre le está acogiendo entonces no hay control. Otro punto es la evasión de los impuestos todos tenemos que tributar para poder tener ingresos para el país para que mejore la garantía de todos los ecuatorianos y un cuarto punto yo destacaría es el tema de la competencia desleal por que quien es formal paga el salario mínimo o básico al menos de sus empleados aporta al IESS, paga los impuestos y cumple con todos los permisos y afronta todos los reclamos que puedan darse en tanto que quienes informan pues no tiene estas exigencias ni de impuestos ni de inspecciones del Ministerio de Relaciones Laborales. No tiene que cumplir con el servicio ISE con el Seguro Social no tiene elementos básicos subsidiados entonces puede ofrecer una tarifa más baja por que no es un profesional en tanto que un ocal formal representado por profesionales sus costos no le permiten bajarse y por lo tanto el turista que viene cree que por menor precio tiene un mejor servicio cuando no sabe que se está poniendo en un local informal

5. ¿Cuál cree usted son las principales causales de informalidad?

Yo debo reconocer que hay personas bien intencionadas que movidas por la necesidad de trabajar encuentran en una actividad o en un bien que tengan en una propiedad que tengan encuentran una posibilidad una oportunidad de ofrecer servicios turísticos. Esas zonas primero movidas por la necesidad y segundo considerando que los tramites son muy engorrosos el sistema es muy lento...es muy exigente dice bueno prefiero trabajar de una manera informal procurar dar un buen servicio y no sacar tanto papel y tanto impuesto. Hay que ponernos en los pies de esas personas más aun en las condiciones económicas actuales que la gente busque la manera de vivir honradamente. Entonces creo que es obligación del sistema facilitar en el sentido de hacer que los tramites que sean más ágiles de abrirse un negocio formal no sea tan complicado y que el sector turístico no esté agobiado de tanto impuesto y de tanto permiso porque yo reconozco que en el sector turístico tiene que pagar no solamente registrarse en el Ministerio del Turismo y en el GAD que le corresponde tiene que sacar permisos de ARCSA, permiso de los bomberos, pagar al SRI, pagar a las cámaras pagar a las asociaciones entonces es una infinidad de pagos que tiene el sector turístico y es un sector sumamente golpeado más



aun por la pandemia. Entonces yo creo que por un lado para combatir la informalidad tiene que haber un mejor control y por otro lado tiene que agilizarse los tramites y tiene que informarse a los informales cuales son los requisitos para hacerse formales en el caso del Ministerio del Turismo para ser formal no se requiere pagar ningún permiso tiene únicamente que ingresar a la plataforma SITURIN ingresar sus datos su trámite el ministerio le hace una inspección le califica como turístico o no turístico y le da su registro de turismo.

6. ¿Ese sería la única forma en la que ellos se determinarían como formales o informales hasta el trámite que realista dentro del ministerio?

El ministerio le da la partida de nacimiento es el registro único que le da con ese registro puede hacer los demás tramites que le corresponde.

7. ¿Reglamento de alojamiento para muebles de uso turístico que se está implementando a partir del año 2019 o como se está generando esta nueva normativa?

La nueva normativa antes se denominaba SIETE ahora es SITURIN antes no contábamos con un reglamento de alojamiento y a partir del año 2018 y son los requisitos de cada establecimiento que ofrece servicios de alojamiento debe de cumplir de acuerdo a su categoría ahora tenemos desde casa de huéspedes que ofrece 4 habitaciones si es eso ya puede registrarse para ser formal de ofrecer servicios turísticos lo cual significa que para ser formal ilegal no tiene que tener un hotel no tiene que ser catalogado como una hostería ,hostal o un hotel si no que ay otras categorías más amplias como ascienda turística, casa de huéspedes, y no ay pretexto para no registrarse y no ser formales.

8. ¿Si yo como persona me quiero hacer un establecimiento de ese tipo tengo que averiguar por mi propia voluntad escogerme eso verdad?

Es obvio si es que un médico quiere abrirse un consultorio tiene que tener el título de médico y luego tiene que registrar su consultorio para poder promocionarse lo mismo sucede con un abogado, ingeniero lamentablemente el sector turístico no cumple la formalidad que requiere la actividad pero cada profesional tiene la obligación de cumplir con el reglamento y desarrollar una actividad formal y por eso la sociedad está mal porque estamos acostumbrados a la persecución a la sanción a la amonestación cunado lo primero que tenemos que hacer es ser serios formales y escribimos donde corresponde.

9. ¿El principal problema sería la falta de voluntad o despedidas por parte de las personas?

La falta de profesionalismo de seriedad y no trabajar como informales

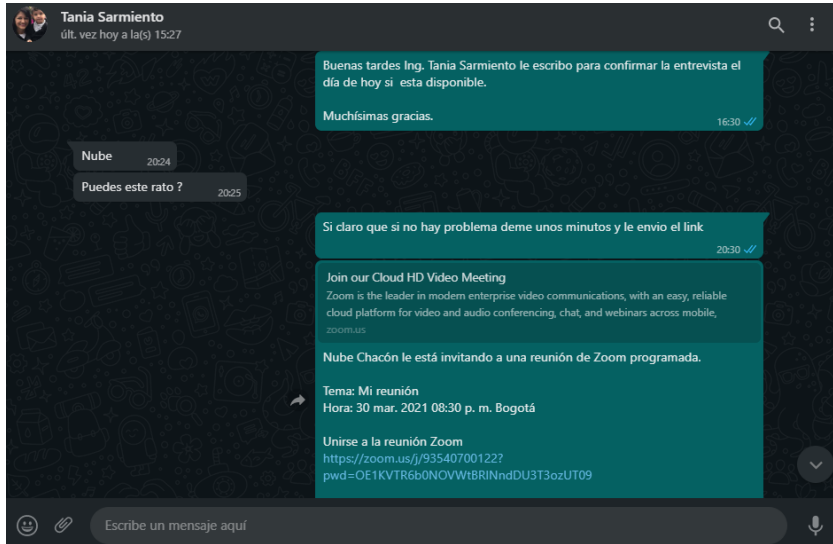
10. ¿Usted que opinaría de las quintas vacacionales que ahora también están en auge rentan se podría decir que es un nuevo tipo de alojamiento que está llamando mucha la atención por parte de Yunguilla?

Creo que están en su derecho de alquilarse como sitios de fin de semana pueden registrarse como casa de huéspedes.

11. ¿Ellos pueden ir a la categoría como casa de huéspedes?

Si ellos entran a esa categoría son parte de una oferta de servicio la gente quiere, con amigos o familia está bien teniendo en cuenta que tienen que tener 1,2,3, personas que trabajen ay para dar un buen servicio cumplen y trabajen.

***Para constancia se adjunta capturas de pantalla:**



Anexo 7

Entrevista GAD Santa Isabel

Tipo de entrevista: Semiestructurada virtual vía plataforma Zoom

Ente de regulación: GAD Santa Isabel

Entrevistado: Técnico de Turismo de GAD de Santa Isabel George Centeno

Fecha: 07 de abril de 2021

Duración: 46 minutos

*La información obtenida a través de esta entrevista será utilizada únicamente con fines académicos y será grabada bajo consentimiento previo del entrevistado.

1. ¿Cuáles son las competencias turísticas del Gad? ¿Como manejan estas competencias?

Las atribuciones fueron delegadas en el 2016 a los GADS, en el tema turística mediante la resolución 001, obviamente en Ministerio es el ente mayor en el cual ellos ponen la normativa, al momento en Santa Isabel mediante que ya ha sido presentada con el departamento jurídico y administrativo para presentar la ordenanza para tener la autoridad de regulación, control, de las actividades turísticas para regular el turismo a nivel cantonal.

2. ¿Como considera el Gad esta nueva modalidad de alojamiento en quintas, es una problemática y por qué?

De hecho, es algo que se da en Cuenca como es el Airbnb y que es complicado porque no sabemos quién va alquilar la quinta, entonces en este caso si se da en Yunguilla la gente alquila las quintas porque la planta turística en este tema de alojamiento es insuficiente, pues no abastece el mercado, los cuencanos eligen las quintas porque son privadas y a veces son prestadas. Pues ni el mismo Ministerio tienen alguna normativa que controle, lo que sabemos que este alquiler está ayudando al movimiento económico al sector productivo del cantón como



son emprendimientos, restaurantes, etc. Quizás en algún momento se lo establezca en la normativa teniendo en cuenta lo general.

3. ¿Cuál es el proceso para crear un establecimiento de oferta turística de forma legal?

Cada Gad tiene su normativa y en este caso al no tener una normativa no podemos realizar el cobro de la LUAF, lo que tienen que hacer para abrir un establecimiento se debe sacar el permiso en el SITURIM registrándose para que el MINTUR proceda a inspeccionar, en este caso el MINTUR asignara un certificado como un negocio turístico(1 x 1000), luego de esto desde el 2016 los prestadores de servicios han estado pagando el permiso de funcionamiento de la intendencia y también se pagaban los permisos, por lo con la ordenanza conjuntamente con el ministerio del Interior, para establecer la LUAF para los establecimientos turísticos. Ahora nosotros hemos solicitado las claves al ministerio de turismo como gestión cantonal, para poder ver cuáles son los nuevos negocios que constan en el catastro turístico. Al momento lo único que pagan es la patente, permiso de bomberos y renovar el uso del suelo

4. ¿Con que entidades tienen coordinación para manejo del turismo en el cantón?

Nos basamos con el ministerio de turístico, una vez que el GAD tenga la ordenanza aprobada procederemos a cobrar la LUAF, al no tener ordenanzas no tenemos autoridad de controlar pues no tenemos atribuciones para inspeccionar. Una vez se tenga la ordenanza los establecimientos que tengan deudas con el MINTUR, deberán cancelarlos, pero serán valores bajos.

5. ¿Cómo manejan su catastro de establecimiento turísticos?

Estimamos que para; el 2022 todos los establecimientos deberán tener los permisos. Se busca construir el plan de desarrollo Cantonal que se lo debe trabajar hasta el 2030 conjuntamente con la Universidad de Cuenca, buscando mejorar el turismo del cantón

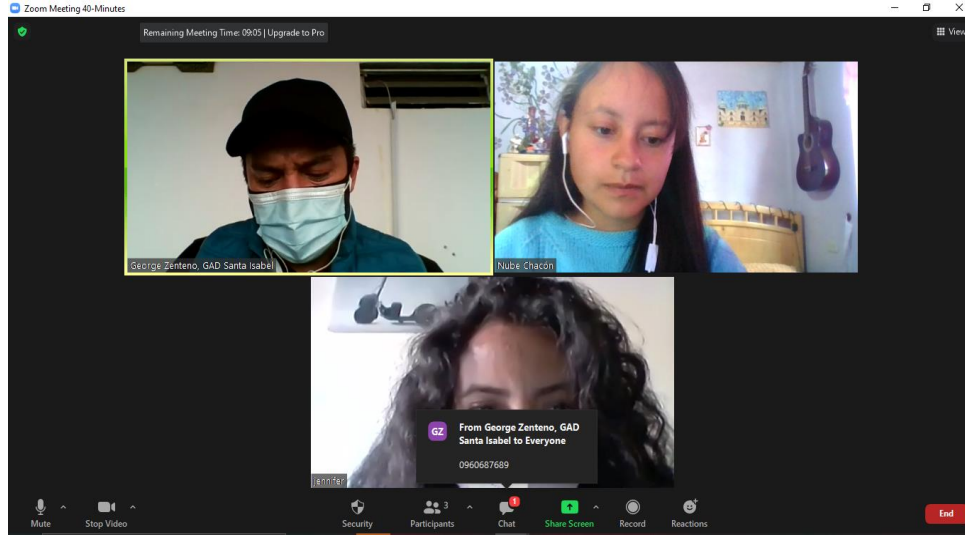
6. ¿Cómo definen ellos un establecimiento de alojamiento informal?

Los hoteles no se han pronunciado debemos tomar en cuenta el libre mercado, pues no sabemos si las personas están rentando o son amigos, hay quintas que quieren regularse como hosterías. No son competencia para la planta turística sino un complemento, la mayoría de quintas se ubican en la parroquia Abdón Calderón

7. ¿Qué requisitos requiere una persona que quiere construir una quinta o una casa en Yunguilla?

Averiguar en la registraduría si el terreno es legal, solicitar la compatibilidad de uso del suelo y tramites que exige el municipio, avalúos y catastros

***Para constancia se adjunta capturas de pantalla:**



Anexo 8

Descripción de áreas e implementos de una quinta vacacional

Infraestructura

Iluminación en todas las áreas del establecimiento
Entrada
Áreas verdes
Piscina

Servicios

Agua las 24 horas
Parqueadero privado
Servicios de alimentos y bebidas bajo petición
Limpieza bajo petición
Organización de eventos
Tanque de gas

Áreas de clientes

Cuarto de Baño

	Inodoro
	Lavamanos
	Tomacorriente
	Basurero
Equipamiento e insumos	Dispensador de jabón
	Toallas
	Ducha
	Papel higiénico
	Dispensador de desinfectante
	Colchones adicionales a petición
	Iluminación eléctrica



HABITACIONES

Iluminación eléctrica central

Camas de plaza, plaza y media(twen), dos plazas(full), dos plazas y media(queen) y cama literas.

	Colchón
	Protector de colchón
	Sábanas
	Cobijas
Equipamiento	Cubrecama, edredón
	Almohadas
	Protector de almohada
	Velador
	Basureros

Cobija extra a petición del huésped

Colchones extras bajo petición

Tomacorrientes

ÁREA DE COCINA

Área de lava platos

Área de almacenamiento de cocina

	Cocina
	Utensilios de cocina
	Refrigerador
Equipamiento e utensilios	Cafetera
	Licuadaora
	Microondas
	Tanque de gas.
	Vajilla

ÁREA DE COMEDOR

	Mesa
	Sillas
	Mantel de mesa
Equipamiento e utensilios	Saleros
	Azucareros
	Cubiertos
	Servilletas
	Vajilla

ÁREA DE SALA DE ESTAR

	Muebles
Equipamiento	Sillas
	Mesas
	Televisión
	Equipo de sonido

**ÁREA DE RECREACIÓN**

Equipamiento	Piscina de niños y adultos
	Hidromasaje
	Sauna
	Sombrillas
	Sillas reclinables
	Parrilla
	Mesa de billar
	Mesa de tenis de mesa
	Hamacas
	Canchas de uso múltiple
Áreas verdes y jardines	

Nota. La presente tabla describe servicios que pueden variar por factores característicos de cada quinta. Elaboración propia.

Anexo 9

Requerimientos de la categoría hostel

ANEXO 2. HOSTAL - HS				
Requerimientos por categoría - HS				
REQUISITOS		HOSTAL 3 ESTRELLAS	HOSTAL 2 ESTRELLAS	HOSTAL 1 ESTRELLA
Nro.	REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA			
	INSTALACIONES GENERALES			
1	Estacionamiento propio o contratado, dentro o fuera de las instalaciones del establecimiento.	10%	0%	0%
2	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial y/o natural.	X		
3	Contar con áreas de uso exclusivo para el personal:	Cuartos de baño y aseo	X	
		Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)	X	X
		Área de comedor.	X	
ACCESOS				
4	Una entrada principal de clientes y otra de servicio.	X*		
ÁREAS DE CLIENTES				
Áreas de clientes - General				



4-A	Área de recepción con mobiliario		X	X	X
Áreas de clientes - Habitaciones					
5	Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento.		2%	0%	0%
6	Habitaciones	Privadas con cuarto de baño y aseo privado.	X		
		Privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido.		X	
		Privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido, y/o habitaciones compartidas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido.			X
REQUISITOS			HOSTAL 3 ESTRELLAS	HOSTAL 2 ESTRELLAS	HOSTAL 1 ESTRELLA
7	Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.		X		
8	Servicio telefónico	Servicio nacional e internacional en la recepción	X		
		Servicio nacional en la recepción		X	
		Sistema de comunicación			X
9	Caja fuerte en la habitación.		X		
	Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.			X	X
10	Cerradura para puerta de acceso a la habitación.		X	X	X
11	Almohada extra a petición del huésped.		X	X	
12	Portamaletas.		X		
13	Clóset o armario.		X		
	Clóset, armario o colgador de ropa.			X	X
14	Escritorio o mesa.		X		
15	Silla, sillón o sofá.		X		
16	Luz de velador o cabecera en habitación.		X**	X	
17	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.		X	X	X



Áreas de clientes - Cuarto de baño y aseo privado					
18	Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado y/o compartido.	Agua caliente	X	X	X
		Las 24 horas	X		
		Centralizada	X		
19	Juego de toallas por huésped	Cuerpo	X	X	
		Manos	X		
20	Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos.		X		
	Espejo sobre el lavamanos.			X	X
21	Secador de cabello a solicitud del huésped.		X		
22	Amenities de limpieza	Champú	X		
		Jabón	X		
		Papel higiénico de repuesto	X		
SERVICIOS					
23	Contar con formas de pago que incluyan tarjetas de crédito y/o débito o vouchers.		X		
24	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.		10%	1 persona	1 persona
25	Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.		10%	1 persona	0%
26	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico		X	X	X

Anexo 10

Requerimientos de la Categoría Hostería, Hacienda Turística, Lodge de acuerdo al Reglamento de Alojamiento 2016.

ANEXO 3. HOSTERÍA – HT HACIENDA TURÍSTICA - HA LODGE-L			
Requerimientos por categoría - HT - HA - L			
REQUISITOS	HOSTERÍA 5 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 5 ESTRELLAS LODGE 5 ESTRELLAS	HOSTERÍA 4 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 4 ESTRELLAS LODGE 4 ESTRELLAS	HOSTERÍA 3 ESTRELLAS HACIENDA TURÍSTICA 3 ESTRELLAS



			LODGE 3 ESTRELLAS		
Nro.	REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA				
	INSTALACIONES GENERALES				
1	Generador de emergencia	Para suministro general de energía eléctrica para todo el establecimiento.	X	X	
		Para suministro de energía eléctrica en servicios básicos: salidas de emergencia, pasillos y áreas comunes.			X
2	Sistema de protección contra insectos.		X	X	X
3	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común: enfriamiento o calefacción artificial y/o natural.		X	X	X
4	Contar con (por lo menos) los siguientes servicios/actividades/ubicación: 1) Piscina; 2) Hidromasaje; 3) Baño turco; 4) Sauna; 5) SPA; 6) Local comercial afín a la actividad. Ej. Agencia de viajes, artesanías, etc., se considerará como un solo servicio a uno o más locales comerciales; 7) Salones y/o áreas para eventos; 8) Vinculación a una actividad agropecuaria; 9) Realizar caminatas; 10) Realizar cabalgatas; 11) Realizar rodeos; 12) Vinculación de la comunidad local en las actividades turísticas realizadas por el establecimiento; 13) Equipo de uso diario para actividades del establecimiento (al menos botas de caucho y poncho de aguas);		9	7	4



	14) Juegos de salón (mesas de billa y/o billar, mesas de ping pong). 15) Áreas deportivas. 16) Establecimiento ubicado en un edificio patrimonial que cuente con la respectiva declaratoria por parte de la Autoridad Competente.				
4-A	Contar con áreas de uso exclusivo del personal.	Cuarto de baño y aseo	X	X	X
		Área de almacenamiento de artículos personales (casilleros)	X	X	X
		Área de comedor	X	X	X
ACCESOS					
5	Una entrada principal al área de recepción para clientes, y otra entrada de servicio.		X	X	
ÁREAS DE CLIENTES					
Áreas de clientes - General					
6	Área de vestíbulo y recepción (con mobiliario).		X	X	X
7	Restaurante dentro de las instalaciones del establecimiento.	Que incluya servicio de cafetería.	X	X	X
		Carta en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés.	X	X	
8	Servicio de preparación de dietas especiales y restricciones alimenticias bajo pedido del huésped.		X	X	X
9	Área de bar dentro del establecimiento.		X	X	
Áreas de clientes - Habitaciones					
10	Contar con habitaciones para personas con discapacidad, según las especificaciones de la Autoridad competente, ubicadas de preferencia en la planta baja del establecimiento.		2%	2%	2%
11	Habitaciones	Privadas con cuarto de baño y aseo privado.	X	X	



		Privadas con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido.			X
12	Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.		X	X	X
13	Internet en todas las habitaciones		X	X	
14	Caja de seguridad en habitación.		X	X	
	Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.				X
15	Sistema de cierre para puerta de acceso a la habitación.		X	X	X
16	Almohada extra a petición del huésped.		X	X	X
17	Portamaletas.		X	X	X
18	Clóset y/o armario.		X	X	X
19	Escritorio y/o mesa.		X	X	
20	Silla, sillón o sofá.		X	X	X
21	Funda de lavandería.		X	X	X
22	Luz de velador.		X*	X	X
23	Cortina completa y visillo o blackout y visillo. El blackout o la cortina completa pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.		X	X	
	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.				X
24	Servicio telefónico o sistema de comunicación que permita la comunicación desde la recepción hacia la habitación y viceversa.		X	X	X
Áreas de clientes - Cuarto de baño y aseo privado					
25	Agua caliente disponible en ducha y/o tina en cuarto de baño y aseo privado.		X	X	X
26	Iluminación independiente sobre el lavamanos.		X	X	
27	Juego de toallas por huésped	Cuerpo	X	X	X
		Manos	X	X	X
		Cara	X		



28	Toalla de piso para salida de tina y/o ducha.		X	X	X
29	Amenities de limpieza	Champú	X	X	X
		Jabón	X	X	X
		Papel higiénico de repuesto	X	X	X
		Acondicionador	X	X	
		Gorro de baño	X		
SERVICIOS					
30	Servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación.		X	X	X
31	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.		30%	20%	10%
32	Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.		25%	15%	10%
33	Personal bilingüe que brinde el servicio de recepción, conserjería o guardianía las 24 horas.		X	X	
34	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con	Sistema de tratamiento de aguas residuales	X	X	
		Al menos pozo séptico.			X
35	Los nuevos establecimientos, ubicados dentro del territorio nacional deberán contar con un sistema de tratamiento de aguas residuales.		X		
36	Servicio de alimentos y bebidas a la habitación con servicio en español y un idioma extranjero, de preferencia inglés.		X		
	Servicio de alimentos y bebidas a la habitación.			X	
37	Plan de seguridad y atención de emergencias.		X	X	X
38	Servicio de primeros auxilios.		X	X	X
39	Señalética de los servicios y áreas de uso común del establecimiento.		X	X	X



40	Cuenta con formas de pago que incluyan tarjetas de crédito y/o débito o vouchers.		X	X	
41	Servicio de lavandería propio o contratado.		X	X	
42	Servicio de planchado	Propio o contratado.	X	X	
		Plancha a disposición del huésped.			X
43	Circuito cerrado de cámaras de seguridad con capacidad de almacenamiento de al menos 30 días.		X	X	
44	Silla de ruedas disponible para uso del huésped.		X	X	
45	Servicio adicional a petición del huésped.	Cama extra	X	X	
		Cuna	X	X	
		Silla de bebé	X	X	
46	Servicio telefónico y/o equipos que permitan la comunicación hacia el exterior del establecimiento.		X	X	X

Anexo 11

Requerimientos de la Categoría Casa de Huéspedes de acuerdo al Reglamento de Alojamiento 2016.

ANEXO 7. CASA DE HUÉSPEDES - CH	
CATEGORÍA ÚNICA	
No.	REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA
	INSTALACIONES GENERALES
1	Sistema de iluminación de emergencia.
2	Servicio de internet en un área de uso común (no aplica en localidades donde no exista el servicio).
3	Servicio telefónico a disposición del huésped en áreas de uso común.
	ÁREAS DE CLIENTES
	Áreas de clientes - General
4	Servicio de recepción.
5	Sala de estar.
6	Área de comedor y cocina.
	Áreas de clientes - Habitaciones privadas
7	Cerradura para puerta de acceso a la habitación
8	Colchón
9	Protector de colchón
10	Sábanas



11	Cobija o cubrecama
12	Almohada
13	Protector de almohada
14	Clóset o armario
15	Silla
16	Mesa o escritorio
17	Agua caliente en ducha y/o tina de cuartos de baño y aseo privados
18	Luz de velador o cabecera
19	Basurero
20	Tomacorrientes (al menos dos)
21	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.
Áreas de clientes - Cuarto de baño y aseo privado en habitaciones	
22	Ducha y/o tina con cortina o puerta.
23	Lavamanos.
24	Espejo sobre el lavamanos.
25	Piso o elemento anti deslizante.
26	Tomacorriente.
27	Inodoro con asiento y tapa.
28	Basurero con tapa.
29	Toallero y/o gancho.
30	Un juego de toallas por huésped (cuerpo y manos).
31	Toalla de piso.
32	Jabón en lavamanos y ducha.
33	Porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área de cuarto de baño y aseo.
34	Papel higiénico.
OTROS SERVICIOS	
36	Botiquín con contenido básico según lo establecido en el presente Reglamento
37	Bodega o área para encargo de equipaje de huéspedes

Anexo 12

Requerimientos de la Categoría Hostal de acuerdo al Reglamento de Alojamiento 2016.

ANEXO 2. HOSTAL - HS				
Requerimientos por categoría - HS				
REQUISITOS		HOSTAL 3 ESTRELLAS	HOSTAL 2 ESTRELLAS	HOSTAL 1 ESTRELLA
7	Acondicionamiento térmico en cada habitación, mediante: Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica y/o natural o calefacción mecánica y/o natural.	X		



8	Servicio telefónico	Servicio nacional e internacional en la recepción	X		
		Servicio nacional en la recepción		X	
		Sistema de comunicación			X
9	Caja fuerte en la habitación.		X		
	Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.			X	X
10	Cerradura para puerta de acceso a la habitación.		X	X	X
11	Almohada extra a petición del huésped.		X	X	
12	Portamaletas.		X		
13	Clóset o armario.		X		
	Clóset, armario o colgador de ropa.			X	X
14	Escritorio o mesa.		X		
15	Silla, sillón o sofá.		X		
16	Luz de velador o cabecera en habitación.		X**	X	
17	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.		X	X	X
Áreas de clientes - Cuarto de baño y aseo privado					
18	Agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado y/o compartido.	Agua caliente	X	X	X
		Las 24 horas	X		
		Centralizada	X		
19	Juego de toallas por huésped	Cuerpo	X	X	
		Manos	X		
REQUISITOS			HOSTAL 3 ESTRELLAS	HOSTAL 2 ESTRELLAS	HOSTAL 1 ESTRELLA
20	Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos.		X		
	Espejo sobre el lavamanos.			X	X
21	Secador de cabello a solicitud del huésped.		X		
22	Amenities de limpieza	Champú	X		
		Jabón	X		
		Papel higiénico de repuesto	X		
SERVICIOS					
23	Contar con formas de pago que incluyan tarjetas de crédito y/o débito o vouchers.		X		



24	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.	10%	1 persona	1 persona
25	Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.	10%	1 persona	0%
26	Todos los establecimientos ubicados en zonas donde no exista red pública de alcantarillado, deberán contar con al menos pozo séptico	X	X	X