



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Hotelería

Guía metodológica y operativa para la implementación de casas de huéspedes en la ciudad de Cuenca

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

Autor:

Paúl Antonio Arizaga López

CI: 0104773841

Tutora:

Mst.D. Nancy Karla Delgado Oleas

CI: 010496444-0

Cuenca, Ecuador

16/09/2019



Resumen:

El proyecto de intervención que se presenta, tiene como objetivo elaborar una guía metodológica y operativa para la implementación de casas de huéspedes en la ciudad de Cuenca. Año 2018-2019. El estudio se realizó aplicando metodología con enfoque mixto a través de un estudio cuantitativo a partir de la recopilación de datos tanto del Ministerio de Turismo, como de diferentes páginas web para profundizar en la realidad a estudiar, considerando las variables Ubicación, Capacidad, Servicios, Ventajas y Precios. Posteriormente se aplicó un enfoque cualitativo, mediante entrevistas al Presidente de la Cámara Hotelera de Azuay y a un ofertante del servicio de Casas de Huéspedes formales de la localidad, con la intención de conocer la percepción que tienen los mismos con respecto a la situación que se vive en estos momentos. Como resultado del estudio, se ha podido conocer que la oferta de Casas de huéspedes formal en Cuenca es insuficiente para el auge del turismo, además existe en la ciudad una oferta informal muy numerosa que no cuenta con los permisos reglamentarios y que opera normalmente, lo que se convierte en una competencia desleal muy difícil de superar, por la inversión que deben hacer los empresarios que se apegan a las normas para funcionar legalmente, lo que debe ser revisado y mejorado en beneficio del desarrollo económico, cultural y turístico de la región.

Palabras claves: Guía metodológica, Casas de huéspedes, Servicio, Alojamiento, Turismo



Abstract

The aim of this intervention project is to create a methodological and operational guide for the implementation of guest houses in Cuenca, 2018-2019. This study was carried out using a mixed approach methodology through a quantitative study based on the compilation of data from the Ministry of Tourism as well as from different web sites in order to deepen the reality being studied. Variables such as location, capacity, services, advantages, and prices were considered in the study. Afterwards, a qualitative approach was applied using interviews so as to know the perception regarding the current situation of the hotel industry. As a result of this study, it could be perceived that the formal supply of guest houses is not enough for the boom of tourism. Besides, there is a huge informal supply which does not have license and operates without any inconvenient. This situation turns into an unfair competition difficult to overcome for the businessmen who have invested and want to work legally. This circumstance should be checked and improved for the benefit of the economic, cultural, and touristic development of the region.

Key words: methodological guide, guest houses, service, lodge, tourism

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Paúl Antonio Arizaga López".



Índice del Trabajo

RESUMEN.....	ii
ABSTRACT.....	iii
ÍNDICE GENERAL.....	iv
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
CLÁUSULA DE DERECHO DE AUTOR.....	viii
CLÁUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL.....	ix
DEDICATORIA.....	x
AGRADECIMIENTO.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	12
CAPÍTULO I. SITUACIÓN ACTUAL DE LAS CASAS DE HUÉSPEDES EN LA CIUDAD DE CUENCA.....	15
1.1 Las Casas de Huéspedes y sus Generalidades.....	15
1.2 Análisis de la oferta formal de las casas de huéspedes.....	18
1.2.1 Análisis de la capacidad de alojamiento en la oferta formal.....	27
1.2.2 Servicios ofertados por las casas de huéspedes formales.....	29
1.2.3 Ventajas que ofrece el mercado formal.....	29
1.2.4 Precios de habitación por noche en la oferta formal.....	31
1.3 Análisis de la oferta informal de las casas de huéspedes.....	32
1.3.1 Análisis de la capacidad de alojamiento en la oferta informal.....	35
1.3.2 Servicios ofertados por la oferta informal.....	36
1.3.3 Ventajas que ofrece el mercado informal.....	37
1.3.4 Precios de habitación por noche en la oferta informal.....	39
1.4 Percepción de los propietarios sobre la situación actual del funcionamiento de las casas de huéspedes.....	40



CAPÍTULO II. BASE LEGAL Y NORMATIVA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS CASAS DE HUÉSPEDES EN LA CIUDAD DE CUENCA.....	44
2.1 Leyes que regulan el turismo y las actividades de alojamiento.....	45
2.1.1 Constitución de la República de Ecuador.....	45
2.1.2 Ley de turismo.....	47
2.1.3 Reglamento general de turismo.....	49
2.1.4 Reglamento de alojamiento turístico.....	49
2.1.5 Ordenanzas Municipales.....	50
2.2 Normativa regional y local para la constitución de casas de huéspedes en la ciudad de Cuenca.....	50
 CAPÍTULO III. PROPUESTA DE LA GUÍA.....	 56
3.1 Estructura metodológica.....	57
3.2 Estructura operativa.....	58
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	67
Conclusiones.....	67
Recomendaciones.....	70
BIBLIOGRAFÍA.....	69
Diseño del proyecto de tesis.....	71



ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Relación número de casas de huéspedes con otras categorías en Cuenca – Ecuador.....	26
Gráfico 2. Distribución capacidad de alojamiento oferta formal.....	27
Gráfico 3. Servicios que presta la oferta formal.....	29
Gráfico 4. Ventajas del mercado formal.....	30
Gráfico 5. Precios en la oferta formal.....	31
Gráfico 6. Capacidad de alojamiento oferta informal.....	35
Gráfico 7. Servicios que presta la oferta informal.....	36
Gráfico 8. Ventajas del mercado informal.....	37
Gráfico 9. Precios por noche en la oferta informal.....	39
Gráfico 10. Fases de la estructura metodológica a seguir.....	58



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Datos de ubicación RUC de las casas de huéspedes formales existentes en Cuenca, Ecuador.....	20
Tabla 2. Continuación datos de ubicación Coordinación zonal de las casas de huéspedes formales existentes en Cuenca, Ecuador.....	21
Tabla 3. Continuación datos de ubicación de las casas de huéspedes formales existentes en Cuenca, Ecuador.....	22
Tabla 4. Caracterización de la oferta de las casas de Huéspedes formales existentes en la actualidad en Cuenca, Ecuador.....	23
Tabla 5. Caracterización de la oferta de las casas de huéspedes Informales existentes en la actualidad en Cuenca, Ecuador.....	34
Tabla 6. Permisos que deben tramitarse.....	54
Tabla 7. Obligaciones Tributarias.....	55



Cláusula de licencia y autorización para publicación en el Repositorio
Institucional

Paúl Antonio Arizaga López en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación **“Guía metodológica y operativa para la implementación de casas de huéspedes en la ciudad de Cuenca”**, 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, 16 de septiembre de 2019

Paúl Antonio Arizaga López

C.I: 0104773841



Cláusula de Propiedad Intelectual

Paúl Antonio Arizaga López, autor del trabajo de titulación "Guía metodológica y operativa para la implementación de casas de huéspedes en la ciudad de Cuenca", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca, 16 de septiembre de 2019

Paúl Antonio Arizaga López

C.I: 0104773841



DEDICATORIA

Con especial afecto, dedico este Trabajo a:

Dios, por ser quien siempre ha iluminado mi vida.

Mis Padres, por hacer de mí el hombre de bien que hoy soy.

A mis familiares: por ser el punto de apoyo para ayudarme a lograr esta meta.

A mis amigos, por acompañarme a lo largo de todo este recorrido y por estar a mi lado en el momento en que más los he necesitado.

A todas aquellas personas cuyos nombres escapan de mi mente, pero que siempre me han apoyado y compartido conmigo momentos de crecimiento personal...

A todos ustedes dedico este trabajo

Paúl Antonio Arízaga López



AGRADECIMIENTO

Un sincero y profundo agradecimiento a la Universidad de Cuenca y a toda su planta de profesores, por brindarme la oportunidad de lograr culminar una meta profesional en mi vida.

Un reconocimiento especial y un extenso agradecimiento a mi directora de tesis Mg Nancy Delgado, por el acompañamiento brindado durante toda la realización de este trabajo. Gracias por la confianza y el apoyo brindado.

Paúl Antonio Arízaga López



INTRODUCCIÓN

El turismo, se ha convertido en la actualidad, en uno de los factores que genera mayores ingresos económicos para el país, ya que permite captar entradas por diferentes vías como ventas a nivel de bienes y servicios, dentro de los cuales se pueden mencionar; “alimentación, traslados, visitas a sitios turísticos y culturales, venta de suvenires y por supuesto el hospedaje, siendo este último, uno de los más determinantes en la generación de bienes económicos para la zona donde se encuentra”. (Carrión, 2013: 14)

Desde esta perspectiva, el alojamiento y la manera en que el mismo se presenta, conforma una de las estructuras básicas de la actividad turística, debido a que la presencia de alojamientos garantiza el asentamiento temporal de los turistas y por ende el desarrollo exitoso de los viajes o visitas que realizan.

En el país existen diferentes tipologías de alojamientos turísticos, según el reglamento de alojamiento turístico, dentro de los cuales se destacan: los hoteles, hostales, casas de huéspedes, refugios, resort y los campamentos turísticos, entre otros. (Blasco, 2007) Ahora bien, indistintamente de la nomenclatura de cada país, la razón de tal diversidad se debe principalmente a que el turista tiene diferentes necesidades que se deben satisfacer, por lo que su elección de hospedaje va a depender, entre otras cosas, del lugar que visita y de las actividades que desea realizar.

Es por esto que el desarrollo turístico de una región debe tener en cuenta la gestión de alojamiento, así como seguir los lineamientos que se necesitan para lograr el éxito en la misma, de aquí la pertinencia de la presente investigación, la cual pretende diseñar una guía metodológica y operativa para la creación de casa de huéspedes en la ciudad de Cuenca, esto considerando que según el IICA (Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura), una guía es una herramienta de apoyo ideal ya que provee una metodología secuencial que ayuda a elaborar planes de desarrollo turístico para una región determinada, (IICA, 2014) tomando en cuenta todos los aspectos que se necesitan para lograr los objetivos propuestos, como es el caso de la gestión de alojamientos.



El estudio plantea como objetivo general elaborar una guía metodológica y operativa para la implementación de casas de huéspedes en la ciudad de Cuenca, con la que se pretende diversificar la oferta de alojamiento para los turistas, con calidad y buena relación entre costo, contribuyendo de esta manera con el desarrollo turístico en la localidad, tomando en cuenta las proyecciones y el auge del turismo en la región.

La metodología utilizada para desarrollar el estudio tuvo un enfoque mixto, consistió en aplicar en la primera fase un estudio cuantitativo, a partir de la recolección de datos tanto del Ministerio de Turismo, como de diferentes páginas web como Airbnb, para profundizar en la realidad a estudiar, considerando las variables ubicación, capacidad, servicios, ventajas y precios. Posteriormente se realizó una entrevista al Presidente de la Cámara Hotelera de Azuay y a ofertantes del servicio de Casas de Huéspedes formales de la localidad, con la intención de conocer la percepción que tienen los mismos con respecto a la situación que se vive en estos momentos. Se utilizó la técnica de observación directa, que permitió diagnosticar la situación actual de las casas de huéspedes en la ciudad de Cuenca, Ecuador, derivándose en el análisis de la oferta formal e informal de dichos establecimientos.

Asimismo, se aplicó la indagación bibliográfica y la revisión de material documental para profundizar la base legal y normativa necesaria para la implementación de las casas de huéspedes en esta ciudad. Se aplicaron entrevistas a representantes locales del sector, con la finalidad de determinar los planes, proyectos y actividades que se llevan a cabo con el fin de mejorar la realidad de los alojamientos turísticos en la ciudad.

En atención a lo expuesto, el presente trabajo está conformado por tres capítulos, el primero caracteriza la situación actual de las casas de huéspedes en la ciudad de Cuenca, así como las generalidades que presentan; se desarrolla el análisis de la oferta formal y de la oferta informal existente. El segundo capítulo, recopila y sistematiza la información y normativa sobre requerimientos para la creación de casas de huéspedes, así como su funcionamiento, para lo cual fue necesario hacer uso de la técnica de revisión bibliográfica, hasta obtener los datos necesarios así como el análisis de los mismos. El tercer capítulo presenta la incorporación de procedimientos y requerimientos



que se necesitan para lograr el diseño de la guía metodológica y operativa; y consolidar de esta manera la propuesta final.

Por último, apoyados en la fundamentación teórica revisada, así como en el análisis de las entrevistas obtenidas, se presentan las conclusiones y recomendaciones, las cuales responden a los objetivos del estudio y que se espera sean tomadas en cuenta por las autoridades competentes, para lograr la motivación de las personas que se encuentran interesadas en el tema.



CAPÍTULO I

SITUACIÓN ACTUAL DE LAS CASAS DE HUÉSPEDES EN LA CIUDAD DE CUENCA

1.1 Las casas de huéspedes y sus generalidades

El turismo en el Ecuador, representa uno de los ingresos económicos más importantes para el país, por lo que es necesario y trascendental, contar con servicios de excelencia e infraestructuras óptimas que permitan satisfacer las demandas de los turistas, principalmente en lo concerniente al alojamiento, ya que existen diversidad de tipologías, cada una con características propias que las diferencian unas de otras.

En este sentido, una de las modalidades de alojamiento turístico que se tipifica en el Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador y que puede contribuir de alguna forma a mejorar la demanda turística en la ciudad de Cuenca, lo conforman las casas de huéspedes, las cuales son definidas por dicho reglamento como el

... establecimiento de alojamiento turístico para hospedaje, que se ofrece en la vivienda en donde reside el prestador del servicio; cuenta con habitaciones privadas con cuartos de baño y aseo privado; puede prestar servicio de alimentos y bebidas (desayuno y/o cena) a sus huéspedes. (Ministerio de Turismo, 2016)

De acuerdo con lo establecido en las leyes ecuatorianas, para que una casa de huéspedes funcione debe cumplir con una serie de requisitos, los cuales se encuentran establecidos en los reglamentos vigentes, donde se destaca la capacidad mínima, la cual será de dos y máxima de cuatro habitaciones destinadas al alojamiento de los turistas, con un máximo de seis plazas por establecimiento. Esto considerando que las mismas suelen ser establecimientos tradicionales de menor categoría que el hostal y el hotel.

Revisando un poco de historia, se destaca que “las casas de huéspedes en sus orígenes, estaban constituidas por casas particulares que acogían huéspedes para comer, dormir o en pensión completa, por un precio módico” (Gibson, 2005: 32), es decir, las mismas cumplían en cierta forma las funciones de un hotel, pero por precios mucho más económicos, aunque no con las mismas comodidades o servicios.



En el territorio español y para la primera mitad del siglo XIX, se les denominaba posadas secretas, y consistía en el alquiler de una parte amueblada de un piso, por lo general un dormitorio amueblado a huéspedes ocasionales, constituyéndose para esta época en el recurso más frecuente adoptado por los forasteros.

En el caso de Ecuador y particularmente en la ciudad de Cuenca, la historia destaca que los primeros datos que se tienen sobre la existencia de alguna clase de alojamiento en esta ciudad, es La Casa de las Posadas, uno de los más claros ejemplos de la existencia de este tipo de infraestructura, portadora de una parte importante de la arquitectura de esta ciudad, ubicada en el barrio de San Sebastián (González y Molina, 1995)

Estos datos dejan ver claramente que “las casas de huéspedes o posadas, han ocupado un lugar de importancia en el mundo” (Palacio, 2002: 21), siendo los primeros establecimientos en funcionar como opción de alojamiento. En el caso de Cuenca, las casas de huéspedes funcionaban en sus inicios como mesón de la época colonial, donde descansaban viajeros y animales que llegaban a la ciudad, sin embargo no se ha conseguido documentación primaria que apoye estas ideas.

Lo expuesto, permite apreciar que el alojamiento en residencias, casas de huéspedes u otras tipologías, ofrecen grandes ventajas frente al hospedaje en hoteles y otros establecimientos turísticos, ya que brindan al turista un servicio cómodo y de precios accesibles y aunque su categoría sea diferente a los hoteles, pueden ser ideales para hospedarse y cubrir la demanda turística que se tiene con respecto al alojamiento.

Según el Reglamento de alojamiento turístico, para que una Casa de Huéspedes se considere apta para recibir huéspedes es necesario contar con los siguientes requisitos:

1. *Instalaciones Generales*: Contar con sistema de iluminación de emergencia; servicio de Internet en un área de uso común (no aplica en localidades donde no exista el servicio); servicio telefónico a disposición del huésped en áreas de uso común.
2. *Áreas de clientes – General*: Contar con servicio de recepción, sala de estar y área de comedor y cocina.
3. *Área de Clientes – Habitaciones privadas*: Contar con cerradura para puerta de acceso a la habitación, colchón, protector de colchón, sábanas, cobija o cubrecama, almohada,



protector de almohada, closet o armario, silla, mesa o escritorio, agua caliente en ducha y/o tina de cuartos de baño y aseo privados, luz de velador o cabecera, basurero, tomacorrientes (al menos dos), cortinas o persianas (pueden ser sustituidas por puerta interior de la ventana).

4. *Área de clientes – Cuarto de baño y aseo privado en habitaciones:* Contar con ducha y/o tina con cortina o puerta, lavamanos, espejos sobre el lavamanos, piso o elementos anti deslizante, tomacorriente, inodoros con asiento y tapa, toallero y/o gancho, juego de toallas por huésped (cuerpo y manos), toalla de piso, jabón en lavamanos y ducha, porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área de cuarto de baño y aseo, papel higiénico, dispensador de desinfectante dentro o fuera del cuarto de baño y aseo.

5. *Otros servicios:* contar con botiquín con contenidos básicos según lo establece el Reglamento de Alojamiento Turístico, bodega o área para encargarse de equipajes de huéspedes.

Las ideas expresadas, permiten apreciar que el hospedaje en hogares puede ser considerado un elemento ideal para proyectar el turismo local en la ciudad de Cuenca, pues el alojamiento turístico residencial está definido por la zona de interés donde se ofrece este servicio y por sus características y condiciones, además es atendido por personas de la localidad, lo que es propicio para el turista ya que le permite un mayor contacto con las costumbres de la región, y es ideal para disfrutar de un hospedaje más acogedor, tranquilo y cómodo, que es lo que ofrece este tipo de alojamiento.

1.2 Análisis de la oferta formal de las casas de huéspedes

En el área turística, la oferta suele estar condicionada por los recursos con los que dispone el mercado turístico, infraestructuras, productos y servicios propios del sitio de interés. Según Kotler y otros, “las necesidades y deseos de los clientes se satisfacen mediante una oferta al mercado compuesta de cierta combinación de elementos tangibles, servicios, información o experiencias”. (Kotler, De Madariaga, Flores, Bowen, & Makens, 2011: 18), desde esta postura, se puede inferir entonces que la oferta se relaciona con todos los productos y servicios, en este caso turístico, que se ofrecen para satisfacer las necesidades, intereses y demandas de los turistas, así como las experiencias que permitan complacer sus aspiraciones.



En el caso del estudio que se presenta, la oferta de servicios de alojamiento, se caracteriza por ser formal, cuando la misma cuenta con los permisos reglamentarios para su funcionamiento y se encuentra apegada a las normas y regulaciones vigentes, mientras que la oferta informal, es aquella constituida por locales que ofrecen alojamiento pero que no cuentan con los permisos reglamentarios, constituyéndose en una oferta desleal para el sector ya que al no pagar impuestos ofrecen tarifas más bajas y disminuyen la ocupación en los establecimientos formales que cumple con todos los requisitos legales y pagan impuestos.

Con base en estas ideas, se procede a continuación a caracterizar la oferta que las casas de huéspedes formales, ofrecen a los clientes en la ciudad de Cuenca, lo que a su vez ayuda a tener una visión más amplia sobre la situación que existe con respecto a este tema en la localidad, ya que se pudo conocer según el Grupo de Investigaciones de Economía Regional que para Cuenca, ingresaron en el año 2016 turistas extranjeros provenientes de Estados Unidos 29.2%, Colombia 11.5%, Alemania 7.3%, España 6%, Perú 5.7%, Argentina 4%, Canadá 3.6%, Chile 2%, Venezuela 2% y otros países 2.8%. En el caso del turismo interno hacia la ciudad según el mismo documento provinieron de Quito un 22%, seguido de Guayaquil 16.7%, Machala 9.2%, Cañar 14%, Loja 5% y de otras partes del Ecuador 44% (GIER, 2016). Estos datos indican que el turismo para la ciudad de Cuenca tiene proyecciones positivas, por lo que la oferta de alojamiento debe ser revisada a fin de prestar el servicio que se demanda.

En este sentido, se pudo conocer que en la ciudad de Cuenca-Ecuador, existían para el año 2017, según datos del Ministerio de Turismo, solo 10 casas de huéspedes formales, las cuales trabajan operativamente conforme a las regulaciones legales establecidas, pagan sus impuestos y se cuentan dentro del catastro actual, la oferta que las mismas brindan al público se verificó en base a las siguientes variables: capacidad de alojamiento, servicios que ofrece, ventajas, precio por noche. Para esto se revisó material bibliográfico alusivo al tema, se realizaron entrevistas a algunos propietarios, así como la observación directa mediante visitas a las casas estudiadas. A continuación se presentan las Tablas 1, 2 y 3 donde se muestra la información correspondiente a las casas de huéspedes formales establecidas y contabilizadas en el catastro de Cuenca.



TABLA Nº 1

Datos de ubicación RUC de las Casas de Huéspedes formales existentes en Cuenca, Ecuador. Cuenca – 2018

Ruc	Nombre Comercial	Número de Registro	Representante legal	Coordinación Zonal	Parroquia	Calle Principal	Intersección	Nro. Casa	Email	Total Hab.	Total Camas
0101626307001	CASA DE HUESPEDES SAN SEBASTIAN	ACUEAJ00002861	ORTEGA BRAVO ANA MARIA	CZ6	SAN SEBASTIÁN	SIMON BOLIVAR	ESTEVEZ DE TORAL	13-93	anamariaorteb@hotmail.com	2	3
0102074333001	CASA TIO SHANTA	ACUEAJ00001769	IÑIGUEZ ARTEAGA ZILPA CANDACE	CZ6	BAÑOS	SIN NOMBRE	1RO DE SEPTIEMBRE	SN	lorebravoi@hotmail.com	2	4
0102155983001	CUENCA ROOMS	ACUEAJ00002863	MALDONADO MOSCOSO JUAN SEBASTIAN	CZ6	HUAYNACÁPA C	Federico Malo	Tadeo Torres	1-261	booking@cuencarooms.com		
0102297579001	CUENCA HOSPEDAJE	ACUEAJ00001926	BRAVO A. JUAN FERNANDO	CZ6	EL SAGRARIO	SUCRE	JUAN MONTALVO	12-42	jferbras@gmail.com	4	12
0102341856001	POSADA PUMAMAQUI ACCOMMODATIONS	ACUEAJ00002670	WHITE STUART HARBORNE	CZ6	EL SAGRARIO	HONORATO VASQUEZ	HERMANO MIGUEL	6-28	stuarthwhite@gmail.com	4	4
0102696705001	SAYURI	ACUEAJ00001819	SANISACA MUÑOZ JOSE TARQUINO	CZ6	EL BATÁN	GRANADINA S	AMAZONAS	1-07	tarquinosani@hotmail.com	5	10
0150964518001	CUENCA INN	ACUEAJ00001924	GOSSMAN THOMAS	CZ6	YANUNCAY	SANTA MARIA	AV. DON BOSCO	4-112	mgossman530@gmail.com	5	9
0151661881001	ALL INCLUSIVE LIVING	ACUEAJ00002555	BUSHNELL SARAH SABRINA	CZ6	YANUNCAY	GASPAR DE VILLARROEL	AV. ISABEL LA CATOLICA	S/N	dgbssb@gmail.com	3	5
0300210440001	LA CASA AZUL B&B	ACUEAJ00003000	MONCAYO MARIA JOSEFA	CZ6	CUENCA, CABECERA CANTONAL Y CAPITAL PROVINCIAL.	GONZALO CORDERO	AVENIDA SOLANO	1-57	majoc_g2@hotmail.com	4	6
1102756689001	CASA TODOSANTOS	ACUEAJ00003030	ROJAS CASTILLO MARIA SOLEDAD	CZ6	HUAYNACÁPA C	PASAJE 3 DE NOVIEMBRE	AV. 3 DE NOVIEMBRE	4-106	mariasoledadrc@gmail.com	3	6

Fuente: Base de Datos Catastro (2018)



La observación directa realizada, permitió actualizar datos con respecto a la caracterización de la oferta de las casas de huéspedes formales existentes en la actualidad, las mismas se presentan en la Tabla 1, en donde se sintetizan de manera precisa cada una de las variables analizadas, las cuales son fundamentales para conocer la situación de las mismas en la localidad.

Ahora bien, para obtener la información acerca de la oferta de las casas de huéspedes informales, se realizaron visitas a los establecimientos y en conversaciones directas con sus propietarios o administradores se pudo conocer la oferta existente con respecto a capacidad del hospedaje, servicios que presta, ventajas de acuerdo a lo que consideran sus propietarios y el precio que se maneja por noche, tal como se aprecia en la Tabla N° 2 que sigue a continuación.

TABLA N° 2

Caracterización de la oferta de las casas de huéspedes formales existentes en la actualidad en Cuenca, Ecuador. Cuenca – 2018

Establecimiento	Ubicación	Capacidad	Servicios	Ventajas del mercado	Precio x Noche
CASA DE HUESPEDES SAN SEBASTIÁN	Simón Bolívar 13-93 y Estevez de Toral, 010111 Cuenca, Azuay, Ecuador	2 hb 4p	Hospedaje Alimentación	Ubicado cerca de parques, restaurantes, museos, mercados, iglesias, bancos, cajeros automáticos, acceso a transporte público o privado de inmediato, los huéspedes que deseen fumar disponen de un balcón.	\$22
CASA TIO SHANTA	Primero de Septiembre, 010102 Cuenca, Azuay, .Ecuador	2hb 5p	Hospedaje Alimentación	Ubicada en ambiente natural. Se puede disfrutar de los jardines y amplios espacios verdes alrededor de la casa, ya que caminando 5 minutos a pie hay lugares de recreación como piscinas de agua termal, canchas de tennis, raquet y fútbol.	\$20
CUENCA ROOMS	Tadeo Torres Y Federico Malo	6hb 13p.	Hospedaje Alimentación	Cerca al centro histórico. Casa registrada como Casa de	\$35



				huéspedes y funciona como hostal NASS.	
CUENCA HOSPEDAJE	Juan Montalvo y Sucre 12-42	6 Suites 20p	Hospedaje Alimentación	Dentro de un edificio. Seguro	\$35
POSADA PUMAMAQ UI ACCOMMODATIONS	Honorato Vázquez, San Blas, Cuenca, Azuay, Ecuador.	4 hb. 12p	Hospedaje Alimentación	Cerca Plaza principal y el Parque Calderón. Acceso a transporte, restaurantes, museos, entre otros. Cuenta con TV, WiFi, lavadora y secadora, toallas y ropa de cama, secador de pelo y plancha con tabla de planchar. Cocina, nevera, microondas, cafetera, tostadora, vajilla y cubertería.	\$43
SAYURI CASA DE HUESPEDES	Granadinas 1-07 y Avenida Amazonas Cuenca 010103	5 hb 10p	Hospedaje Alimentación	Se encuentra a 350 m del Parque de los Andes, a 400 m del Parque Oficina Familia Cuenca, a 500 m del Parque del Ángel, a 270 m el Parque Quetzal (de los peces), a 3 km el Museo de Arte Moderno, el Orquideario de la Universidad de Cuenca y la Plaza de San Sebastián.	\$30
CUENCA INN	Santa María 4-112 y Av Don Bosco	4 hb 12p	Hospedaje. Alimentación	Amplio, Cuenta con los permisos correspondientes.	\$49/59
ALL INCLUSIVE LIVING	Gaspar de Villarroel y Av. Isabel La Católica	3hb 5p	Hospedaje. Alimentación	Cómoda y amplia. Cuenta con permisos y Wi-fi gratuito	\$34/51
LA CASA AZUL B&B	Gonzalo Córdova y Av Solano	4hb 7p	Hospedaje Alimentación	Hermosa Casa. Cuenta con servicios extras como microondas, lavadora, escritorio.	\$32
CASA TODOS SANTOS	Calle Larga 342, Cuenca, Ecuador, 010150 Cuenca, Ecuador	2 hb 11 p.	Hospedaje Alimentación	Cercana a: Museo Pumapungo, Museo de las Culturas Aborígenes, el Museo de Las Conceptas y el Museo de la Identidad Cañari. El río Tomebamba está a 2,6 km. La plaza de San Blas se encuentra a 1,1 km del alojamiento, el Museo de	\$ 20 hasta \$60 según habitación y número de personas



				Esqueletología Doctor Gabriel Moscoso está a 1,4 km.	
--	--	--	--	---	--

Elaboración: Autor (2018)

Cuenca es considerada una zona de mucha proyección turística en el Ecuador, por la variedad de atractivos naturales y culturales que posee, lo que impulsa a que muchas personas de otros lugares visiten con frecuencia la ciudad, muchos de ellos por turismo o situaciones relacionadas con negocios, lo que les obliga en ocasiones a permanecer transitoriamente en la localidad, conllevando a prestar más atención a las ofertas de alojamiento que en la ciudad se encuentran y a la manera en que las mismas se constituyen.

En este sentido, el análisis de los datos obtenidos muestra en la Tabla anterior que, en la actualidad, solamente existen diez casas de huéspedes en la ciudad de Cuenca, que se encuentran formalmente registradas y que aún están operativas, de las cuales siete funcionan como casa de huéspedes pero brindan albergue a un número de personas superior al estipulado de acuerdo a la ley. Lo que indica que aunque las mismas funcionan apegadas a los requisitos tipificados por la norma, no se está cumpliendo con el criterio referido a la capacidad de alojamiento por personas, lo que aunado a la ausencia de inspecciones regulares por parte de los entes competentes, propicia un desequilibrio en el funcionamiento operativo de las mismas, lo que pudiera afectar la calidad del servicio que prestan a sus usuarios.

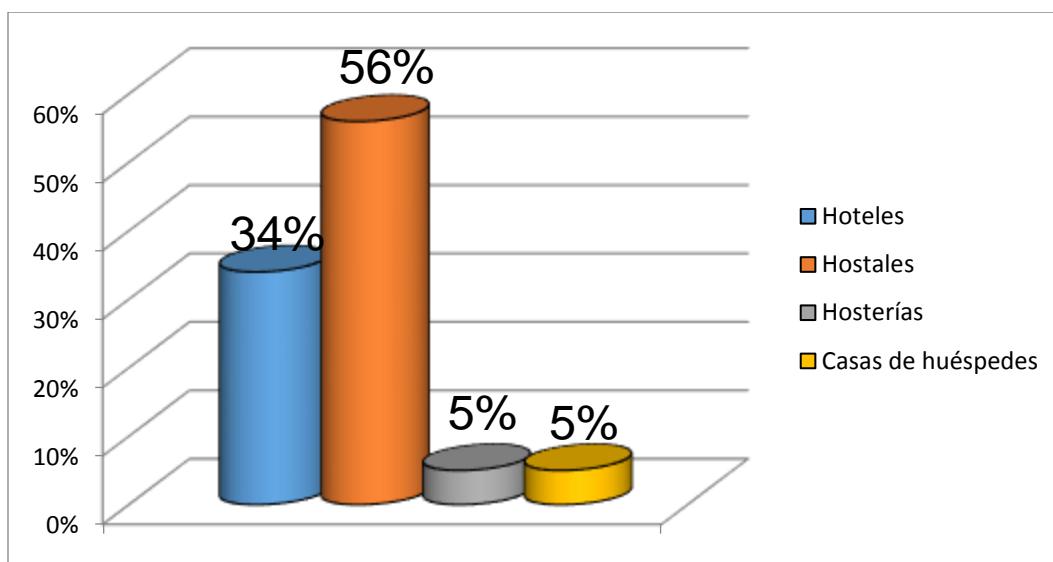
Por otra parte, la revisión documental realizada durante este estudio, muestra una disminución considerable (10%) en los alojamientos de la categoría Casas de Huéspedes, lo que disminuye aún más la disponibilidad de oferta con respecto a este servicio en la zona, hecho que es contrario al incremento que la demanda turística ha mantenido en los últimos años, lo que debe ser considerado y regulado a fin de evitar que este tipo de establecimientos, solicitados por los turistas que buscan un lugar más hogareño y tranquilo donde hospedarse, desaparezcan con el tiempo, por no contar con los requisitos para sostenerse ante la competencia en ocasiones desleal que vienen enfrentando.



Esto se debe quizás a los aspectos legales que rigen estas actividades, los cuales en su mayoría plantean una serie de requisitos y regulaciones para poder constituirse como un prestador de este servicio, lo que conlleva a que los prestadores del mismo encuentren algo injusto competir con las actividades turísticas que no cumplen con las regulaciones legales y que igualmente funcionan en la ciudad, dando paso a reclamos al sector público para que legisle en torno a la realidad de Cuenca. (Ávila y Pesántez, 2017)

GRÁFICO 1

Relación porcentual de Casas de huéspedes con otras categorías en Cuenca – Ecuador.



Fuente: MINTUR – Catastro turístico consolidado nacional (2016)

Elaboración: Autor (2018)

TABLA 3. SITUACIÓN DE LAS CASAS DE HUÉSPEDES CON RESPECTO A OTRAS CATEGORÍAS EXISTENTES EN CUENCA – ECUADOR

Criterion	f	%
Hoteles	65	34%
Hostales	105	56%
Hosterías	10	5%
Casas de Huéspedes	10	5%
Total	190	100%

Fuente: MINTUR – Catastro turístico consolidado nacional (2016)

Elaboración: Autor (2019)



Los resultados obtenidos muestran que del total de los establecimientos comparados, se tiene que el mayor porcentaje obtenido corresponde a los hostales, con un 56% del total de establecimiento; seguido de los hoteles con una representación porcentual equivalente al 34%, las hosterías al igual que las casas de huéspedes con una representación del 5% cada una, lo que refleja que la mayor cantidad de alojamientos se concentran en la categoría de hostales, los cuales ofrecen el servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas, pudiendo prestar el servicio de alimentos y bebidas a sus huéspedes.

Comparando estos resultados, se observa que las casas de huéspedes, a pesar de poseer características muy similares a los hostales, tienen un porcentaje de ocupación mínimo, comparado con el servicio que prestan, lo que quizás se deba a que la cantidad existente es mínima con respecto a los hostales, lo que contribuye a que su proyección y participación en el sector sea escasa.

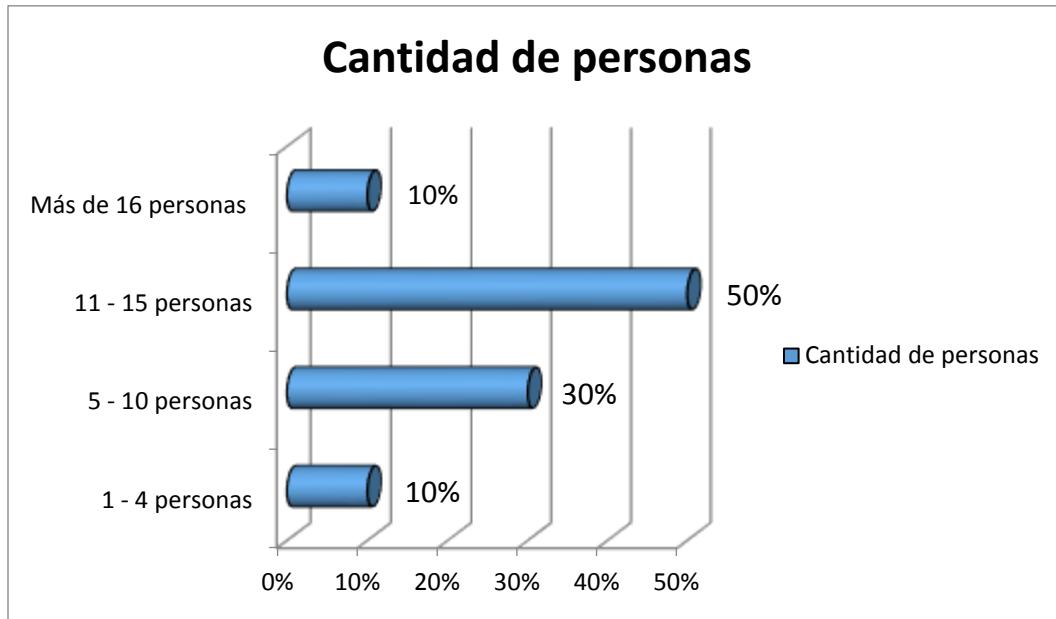
1.2.1. Análisis de la capacidad de alojamiento en la oferta formal

La capacidad de alojamiento, es uno de los aspectos determinantes en la clasificación del mismo. A continuación se indica la capacidad de alojamiento que presenta en los actuales momentos, las casas de huéspedes dentro de la oferta formal.



GRÁFICO 2

Distribución capacidad de alojamiento de la oferta formal



Fuente: Base de datos

Elaboración: Autor

Con respecto a la capacidad de alojamiento en la oferta formal, se puede apreciar en el gráfico 1, que de las 10 Casas de huéspedes formales que existen en la ciudad, cinco de ellas tienen capacidad para albergar grupos de entre 11 a 15 personas, lo que representa un 50% aproximadamente del total de las mismas, tres tienen capacidad para albergar grupos de entre cinco a 10 personas, lo que representa un 30% aproximadamente del total, una casa de huéspedes tiene capacidad para albergar grupos de más de 16 personas representando un 10% del total y otro porcentaje similar puede albergar de una a cuatro personas.



TABLA 4. CAPACIDAD DE ALOJAMIENTO DE LA OFERTA

Criterio	f	%
Capacidad para más de 16 personas	1	10%
Capacidad entre 11 – 15 personas	5	50%
Capacidad entre 5 – 10 personas	3	30%
Capacidad entre 1 – 4 personas	1	10%
Total		100%

Fuente: Base de Datos

Elaboración: Autor (2019)

Los resultados muestran que la mayoría de las casas de huéspedes de la ciudad, tienen capacidad para albergar grupos de turistas por encima del número estimado en la ley, lo que aunque suele ser beneficioso para los turistas pues muchos de ellos llegan a la zona en grupos y uno de los criterios que se considera en este caso, para seleccionar el alojamiento, es la posibilidad de que todos puedan albergarse en el mismo lugar, para hacer mucho más ameno el disfrute, es contrario a lo establecido en las normas, contribuyendo a que estas no se cumplan como debe ser.

En este sentido, aunque existe la posibilidad de albergar a parejas en habitaciones individuales, se aprecia que se está prestando atención a la posibilidad de otras opciones en cuanto a capacidad, pues van desde la opción reglamentaria de cinco o seis personas, hasta la posibilidad de albergar a 16 personas o más, lo que a su vez influye en su selección como opción de alojamiento por parte de los turistas, ya que consiguen un lugar donde el grupo completo pueda ser recibido y a precios relativamente económicos.

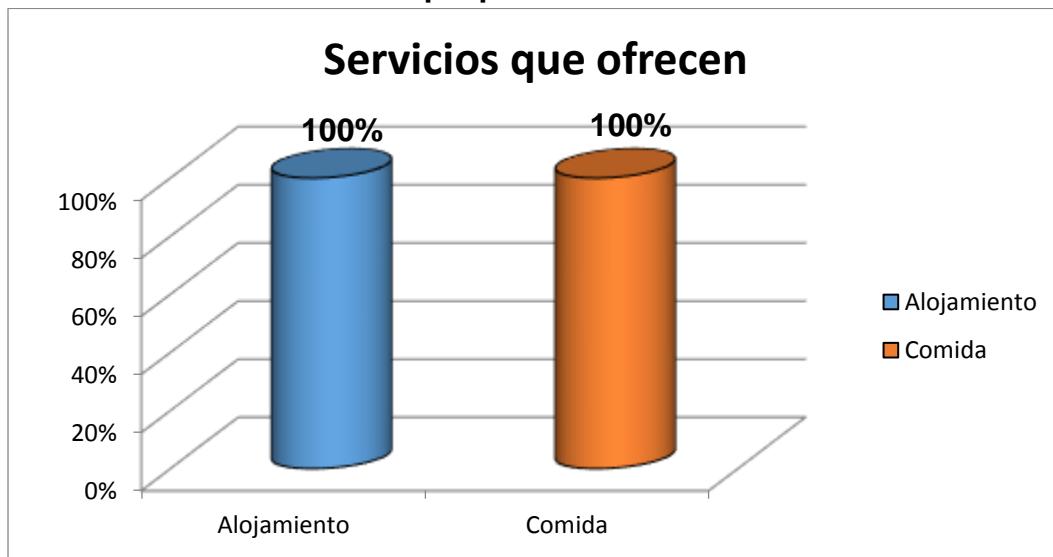
Esto aunque contribuye a dinamizar la economía de la ciudad, pues se incrementa la posibilidad de alojar turistas en establecimientos residenciales y con esto fomentar un mayor desarrollo socio-económico para la ciudad, a su vez es un fenómeno negativo pues propicia deslealtad en la competencia e induce a cometer faltas en el funcionamiento de este tipo de establecimiento, los cuales son categorizados como casas de huéspedes, abonando de esta forma una cantidad estimada de impuestos, pero albergan mayor cantidad de turistas de la reglamentaria, dejando de cancelar los impuestos que les competen si llegan a cambiar de categoría, llegando a incurrir en delitos fiscales de ser descubiertos.



1.2.2 Servicios ofertados por las casas de huéspedes formales

GRÁFICO 3

Servicios que presta la oferta formal



Fuente: Base de datos

Elaboración: Autor

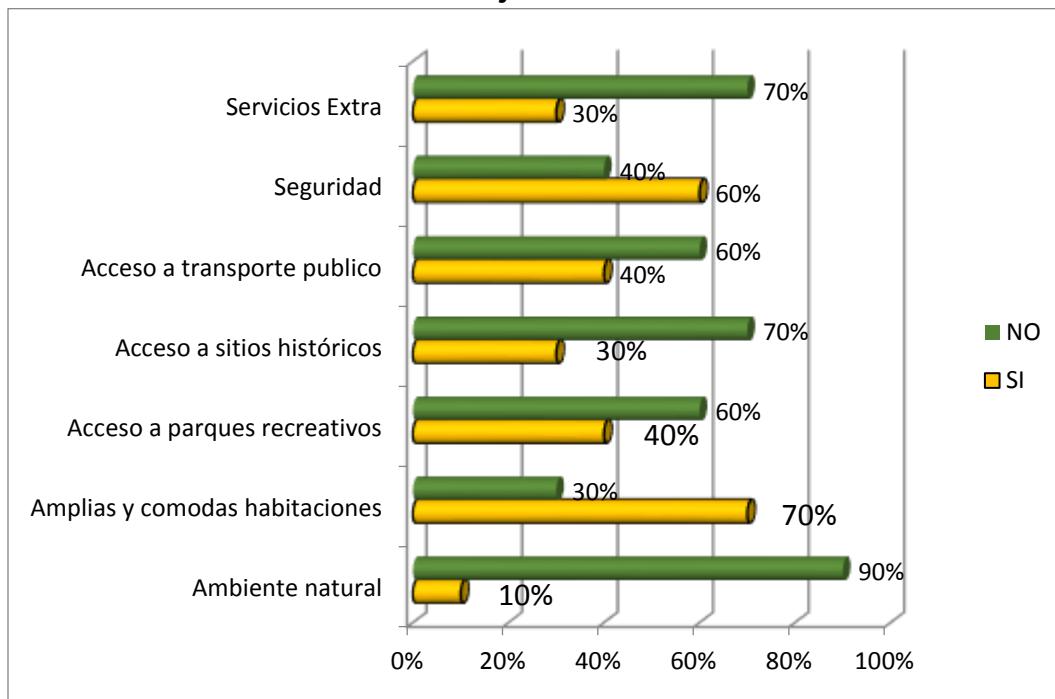
En el gráfico tres, se evidencia que existe una marcada competencia entre la oferta de servicio prestada por las casas de huéspedes entre sí, ya que la totalidad de las mismas brindan a los turistas los servicios tanto de alojamiento como de alimentación, lo que representa el 100% de la oferta. Es decir, en esta variable, las casas de huéspedes están conscientes de que para ser una opción viable para escoger por parte del turista, deben mantenerse y ofrecer a los mismos los servicios que oferta la competencia, donde el alojamiento y la comida son servicios fundamentales que deben ser atendidos, lo que se percibe en los resultados obtenidos.

1.2.3 Ventajas que ofrece el mercado formal

El gráfico 4, refleja los resultados correspondientes a las ventajas que se ofrecen en las casas de huéspedes del mercado formal, en cual analiza el comportamiento de algunos criterios considerados como ventajas en la oferta que se presenta. Los mismos se reflejan en el siguiente gráfico.



GRÁFICO 4
Ventajas del Mercado Formal



Fuente: Autor

Los datos obtenidos muestran con respecto al ambiente natural, que un 90% manifestó No y 10% indicó Sí. Asimismo, un 70% indicó que las habitaciones son amplias y cómodas, mientras que el 30% restante manifestó que las habitaciones No son amplias y cómodas. En cuanto al acceso a parques recreativos, el 60% manifestó que no tienen acceso a los mismos y 40% manifestó que sí tienen acceso. En referencia al acceso a sitios históricos un 70% expresó que no tienen acceso y un 30% opinó que sí lo tienen.

En cuanto al acceso a transporte público 60% expresó que no tienen acceso al mismo, mientras que un 40% indicó que sí cuentan con acceso a este tipo de transporte. Con referencia a la seguridad en las instalaciones, un 60% indicó que sí son seguras y 40% manifestó que no cuentan con seguridad. Por último, en el criterio servicios extra, el 70% de los encuestados opinó que no ofrecen tales servicios y el 30% restante manifestó que sí cuentan con los mismos.

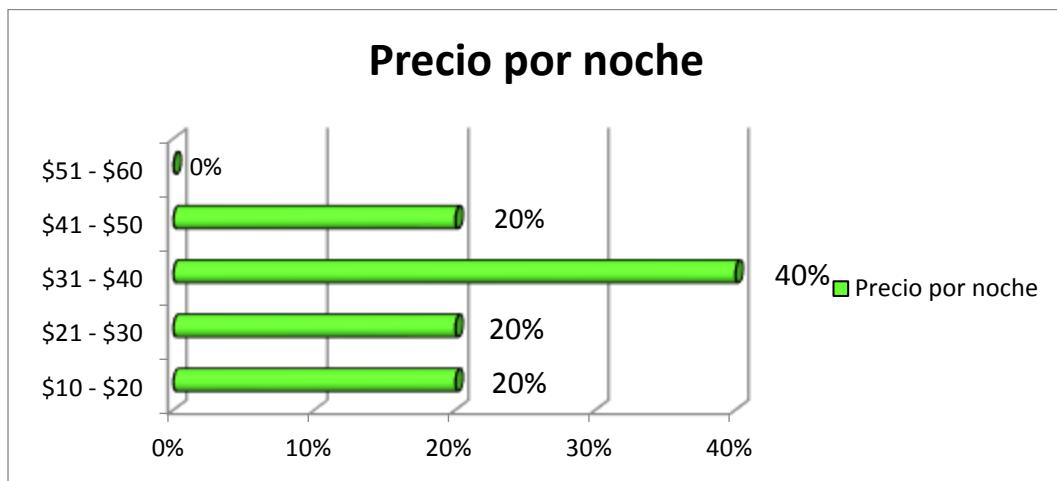
Igualmente, al considerar las ventajas que las casas de hospedaje ofrecen a los usuarios, se tiene que todas ellas cuentan con los permisos de funcionamiento



reglamentarios, por lo que se obligan a mantener un servicio de calidad de acuerdo con los estándares establecidos en la normativa del turismo. Asimismo ofrecen acceso a sitios históricos de la ciudad, comodidad en cuanto a las habitaciones que ofrecen, existen algunas que se han aventurado a brindar otro tipo de servicios como el acceso a microondas, lavadoras, escritorios, entre otros, lo que hace mucho más atractiva la oferta para el turista, pues será menos el gasto en servicios de lavandería y transporte, por mencionar algunos.

1.2.4 Precios de habitación por noche en la oferta formal

GRÁFICO 5
Precios en la oferta formal



Fuente: Autor

El último criterio analizado, es el referido al costo por noche, el cual se refleja en el gráfico 4, donde se aprecia el criterio del precio por noche de las habitaciones hasta noviembre de 2018, donde se evidencia, en primer lugar que los precios son relativamente accesibles para los turistas. Se aprecia que el porcentaje de precio en el cual se agrupa la mayoría de las casas de huéspedes se encuentra entre \$31 - \$40 la noche, donde se concentran el 40% de las mismas. Seguido de 20% que se encuentran entre los estándares de \$21 - \$30. Asimismo, se obtuvo que un 20% de las mismas, sitúa sus precios entre \$10 - \$20 por noche, lo que permite apreciar que existe muy poca variación en el precio que manejan las casas de huéspedes formales.



De igual forma, es necesario destacar que en los establecimientos donde se observan los precios más altos, son aquellos que pueden albergar a mayor cantidad de personas, lo que en cierta forma se convierte en un factor de equilibrio al momento de considerar la selección del alojamiento.

El análisis realizado, permite apreciar que el sector de alojamiento en casas de huéspedes formales, no se encuentra proporcional a las posibilidades de crecimiento del sector turismo en el Ecuador, debido a que se ha observado que el mismo ha disminuido en un 10% en los últimos años, según la revisión bibliográfica realizada, pues muchas casas de huéspedes que funcionaban debidamente registradas y bajo la norma legal establecida, se han visto en la necesidad de cerrar sus puertas, pues existe una oferta informal que no cumple con los requisitos legales, que no paga los impuestos reglamentarios, pero que obtiene mayores beneficios que aquellas casas de huéspedes que funcionan apegadas a la ley.

Esto lleva a inferir que debe realizarse un trabajo arduo para darle mayor auge al sector, principalmente mediante la generación de una ordenanza que regule el funcionamiento del turismo en la localidad, con respecto al alojamiento, asimismo, mediante la realización de supervisiones continuas que garanticen y acrediten el funcionamiento de las mismas y que permitan a los propietarios de estos establecimientos impulsar y promocionar el turismo, mediante la ampliación y el mejoramiento de la oferta de alojamiento que se ofrece, ya que constituye uno de los pilares estratégicos considerados como básicos para darle mayor fortaleza al desarrollo sostenible del turismo en el Ecuador.

1.3 Análisis de la oferta informal de las casas de huéspedes

Las casas de huéspedes informales, en opinión de Vanegas, “son departamentos que funcionan tal cual un hotel o un hostal, pero sin haber obtenido los permisos municipales y sin generar los gastos operativos que un negocio de este corte suele generar” (El Tiempo, 2016: 6) Es decir que las mismas, al operar sin los debidos permisos, ofertan precios más económicos, pero entran en un tipo de competencia desleal que afecta a todo el sector hotelero.



En la ciudad de Cuenca, se ha venido observando un fenómeno bastante irregular, el cual más que fortalecer el desarrollo turístico, puede llegar a perturbarlo, pues no se estaría cumpliendo con la normativa vigente en esta materia. Como se pudo apreciar en el punto anterior, son muy pocas las casas de huéspedes formales que existen en Cuenca y que cuentan con los permisos legales para su funcionamiento.

Sin embargo, existen en la actualidad según Airbnb¹, más de 300 casas de huéspedes informales en la ciudad de Cuenca, las cuales se publicitan ofreciendo el servicio de alojamiento mediante el acceso a la web, pero que no cuentan ni con la documentación respectiva que les acredite para prestar tal servicio, pues no trabajan de conformidad con lo establecido en la ley vigente, ni cumplen con el pago de impuestos reglamentarios, que es uno de los aspectos que debe cuidarse, pues juegan un papel fundamental en el desarrollo y crecimiento de las regiones.

En este sentido, se realizó un análisis a las casas de huéspedes informales, tomando como muestra cinco establecimientos seleccionados de acuerdo a la posibilidad de acceso real a los mismos, los cuales fueron visitados y consultados con respecto a la oferta que ofrecen, obteniéndose los resultados que se observan en la Tabla 5 que se muestra a continuación.

TABLA Nº 5

Caracterización de la oferta de las casas de huéspedes informales existentes en la actualidad en Cuenca, Ecuador. Cuenca – 2018

Nombre del Establecimiento.	Ubicación.	Capacidad	Servicios que ofrece.	Ventajas del mercado	Precio x noche.
LA COLINA HOSPEDAJE Y RELAX	Turi.	De 3 a 7 personas por Apartamento	Hospedaje, Estacionamiento, Wifi, Calefacción.	Precio, contacto con la Naturaleza, conocimiento de la cultura, Cocina.	Entre \$50 a \$70
LA GUARIDA ANDEAN PALACE.	Mariscal Lamar y Luis Pauta.	4 personas por habitación	Hospedaje Cafetería. Bar y Lavandería Estacionamiento.	Centro de Cuenca, Casa colonial, Chimenea, comedor, cocina, balcón terraza y jardín.	\$20



BEAUTIFUL LOFT IN A BEAUTIFUL CITY	Miguel Cordero Dávila y Paucarbamba	2 personas por habitación	Hospedaje Estacionamiento Wifi Cocina	Ascensor Cerca del centro Seguro	\$35
LA CASA CUENCANA	Calle Larga y Hermano Miguel.	De 2 -11 personas según alquiler	Hospedaje Wifi Desayuno Zona para trabajar notebooks Tv	Ubicación, Desayuno, habitación privada 1bed 1bath	\$24 - \$100 Incluye desayuno
HOSPEDAJE "LA POSADA"	Los Ríos Esquina,	Capacidad máxima de 8 personas.	Hospedaje Conexión WiFi Servicios Extra Tv, Balcón y terraza Admite Mascotas Estacionamiento Traslados al Aeropuerto-	Cercana al Museo Pumapungo. A menos de medio km se encuentran restaurantes.	Desde \$10 hasta \$60

Elaboración: Autor

Los resultados obtenidos en el análisis realizado a la oferta informal de casas de huéspedes en Cuenca, Ecuador, deja ver que de acuerdo con lo publicado en diferentes páginas web, se aprecia un número elevado de establecimientos que se promocionan en las mismas, aunque no cumplen con los estándares exigidos por el Ministerio de Turismo, ni los permisos reglamentarios por parte de la Municipalidad, lo que representa una amenaza para el sector alojamiento, pues se evidencia que el turista selecciona con más frecuencia este tipo de establecimientos, pues los seducen con los beneficios especialmente en el costo, el cual es mucho menor que aquellos que deben cumplir con el pago de los impuestos para poder funcionar.

Al analizar las variables consideradas en la oferta informal y apreciar sus resultados en los cinco (5) establecimientos observados, se obtuvo lo siguiente:

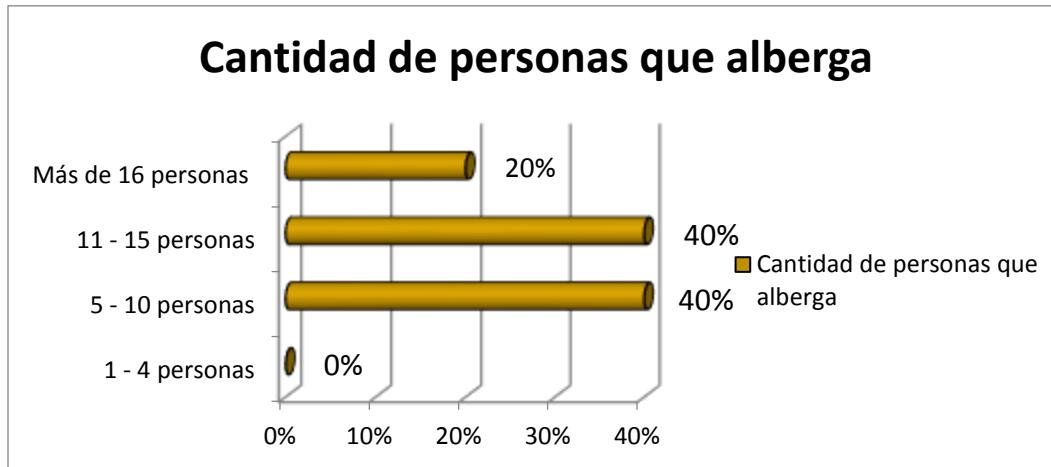
1.3.1 Análisis de la capacidad de alojamiento en la oferta informal

Seguidamente se presentan los resultados correspondientes a la capacidad de alojamiento en la oferta informal.



GRÁFICO 6

Capacidad de alojamiento oferta informal



Elaboración: Autor

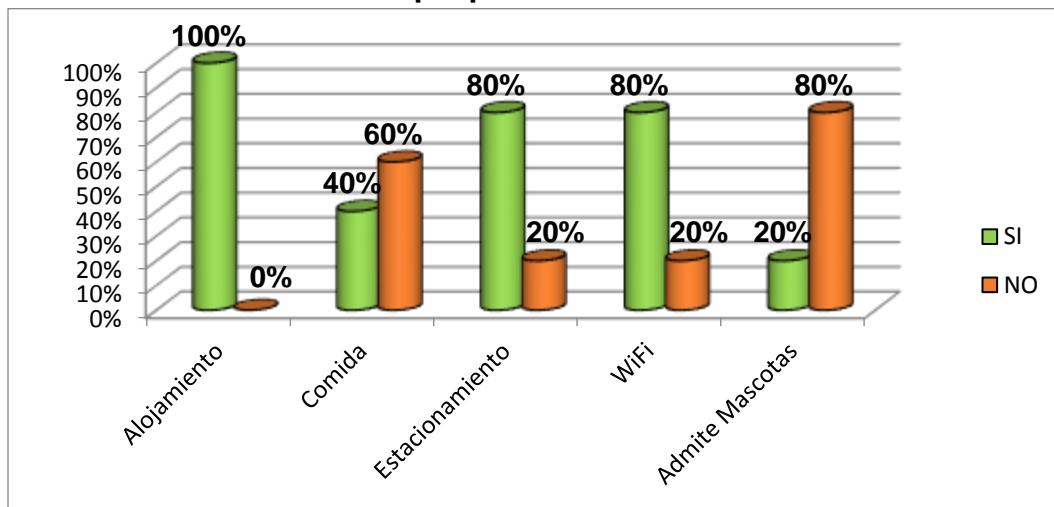
La variable capacidad de alojamiento en la oferta informal, refleja en la ilustración cinco que los alojamientos consultados tienen capacidad para albergar entre 5-11 personas lo que representa un 40% de la muestra consultada, asimismo y en igual representatividad, la oferta en un 40% tiene una capacidad para albergar de 11-15 personas, mientras que solamente el 20% de la oferta consultada tiene capacidad para albergar más de 16 personas, destacándose que ninguno de los consultados muestra capacidad de alojamiento para grupos muy pequeños que oscilen entre 1-4 personas, que es lo que legalmente les corresponde dada su categoría de casas de huéspedes.

Estos datos muestran que la mayor concentración de capacidad de alojamiento de la oferta informal, se reúne en los grupos medios que van entre cinco – 15 personas, lo que evidencia que para los prestadores de servicio el foco de interés de concentra en prestar el servicio a la mayor cantidad de personas que puedan albergar, aspecto que aunque es lucrativo para los prestadores del servicio, es contrario a lo establecido en la norma legal vigente.

1.3.2 Servicios ofertados por la oferta informal



GRÁFICO 7
Servicios que presta la oferta informal



Elaboración: Autor

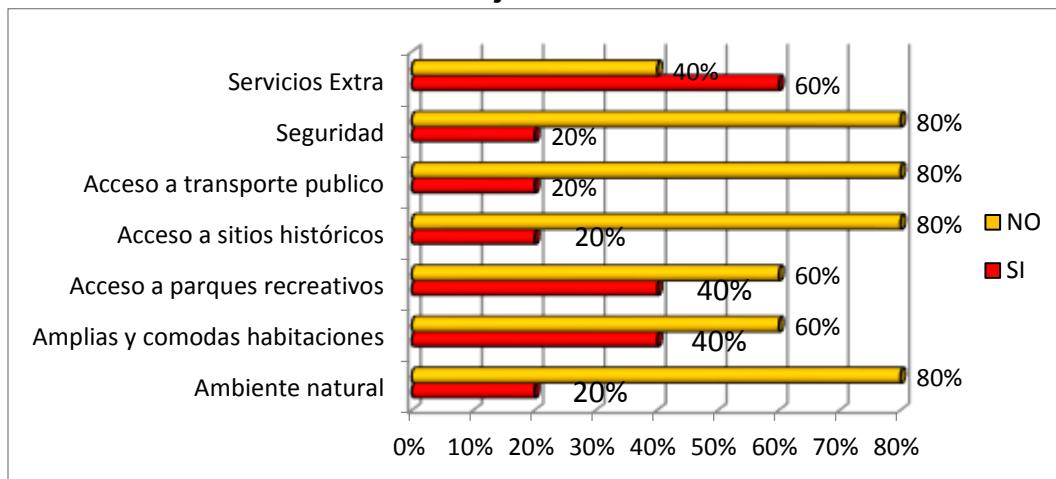
El análisis de los servicios que ofrece la oferta informal, muestran que las cinco casas de huéspedes en estudio, ofrecen servicios de alojamiento. En cuanto al servicio de comida, un 60% de las casas consultadas no la oferta, mientras que el 40% restante Sí oferta esta servicio. Además, y comparado con la oferta formal, la oferta informal anexa otro tipo de servicios para brindar a los turistas como son: estacionamiento, un 80% si los ofertan y solo un 20% no los ofrece. En cuanto al servicio de WiFi, igualmente un 80% de las casas de huéspedes informales encuestadas expresa que Sí ofrece este servicio a los clientes, mientras que el 20% restante No lo oferta. Por último, la admisión de mascotas, un 80% No la ofrece mientras que solo un 20% ofrece este tipo de servicio.

Con respecto a esto, se puede inferir que ciertamente la oferta de servicios que prestan las casas de huéspedes informales, es mucho más variada que la que ofrece la oferta formal, lo que pudiera ser debido a que en estas últimas, al no estar reglamentadas, no pagan los impuestos a los que se ven en cierta forma obligadas las casa de huéspedes formales, por lo que pueden invertir en otro tipo de oferta mucho más diversa para el turista, lo que lleva a la selección de las mismas.

1.3.3 Ventajas que ofrece el Mercado Informal



GRÁFICO 8
Ventajas del Mercado Informal



Fuente: Autor (2019)

En la ilustración se evidencia las ventajas ofrecidas por las casas de huéspedes de la oferta informal, las cuales permiten apreciar luego de una entrevista realizada a los propietarios de las mismas, que un 20% ofrece un ambiente natural, seguido de un 80% que no cuenta con este tipo de ambientes para ofrecer. Con respecto al criterio comodidad de las habitaciones, el 60% de los propietarios consultados, indica que no son lo suficientemente cómodas, seguido de un 60% que manifiesta que No son cómodas las habitaciones, quizás por la cantidad de turistas que alojan por habitación. El criterio acceso a parques recreativos, un 60% indica que no están cerca de estos, seguido de un 40% que manifiesta que si se encuentran cerca de parques recreativos.

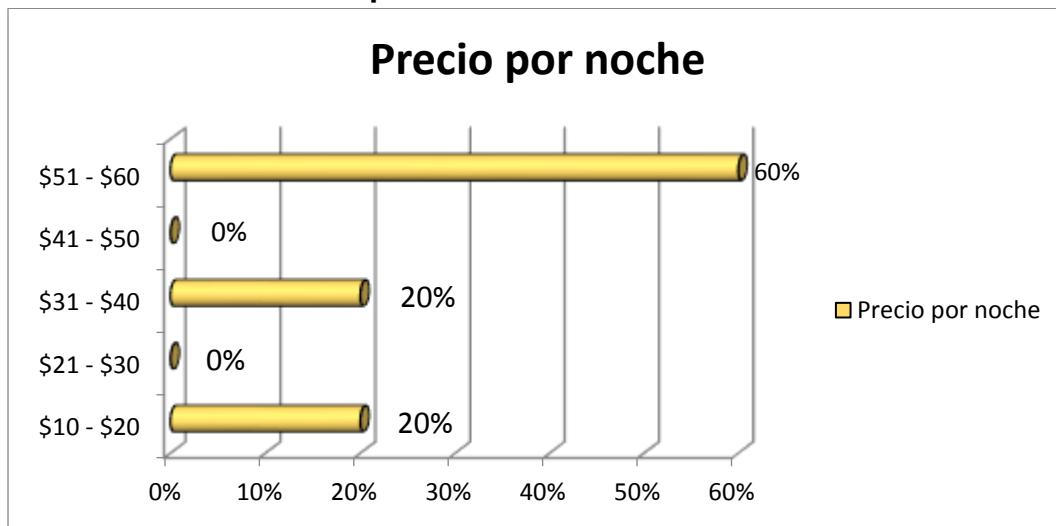
En el criterio acceso a sitios históricos, el 80% de los encuestados manifestó que No hay acceso a los mismos, mientras que el 20% restante indicó que Sí tienen acceso a sitios históricos cercanos. En cuanto al acceso a transporte un 80% manifestó que no cuenta con acceso a transporte, mientras que un 20% sí oferta este servicio. Igualmente se obtuvo un porcentaje similar en cuanto a seguridad, ya que el 80% de las casas de huéspedes informales no les brindan seguridad a los turistas, seguido de un 20% que si les ofrece seguridad. Por último, en el criterio servicios extra, se aprecia que la mayoría de estas casas de huéspedes 60%, si ofrecen servicios extra variados a los turistas, mientras que un 40% no les ofrece ningún servicio extra.



Los datos analizados muestran que la variedad y disposición de las casas de huéspedes informales para ofertar servicios diversos a los clientes, es un elemento que incide de manera determinante en la satisfacción de los clientes y las posibilidades de recomendación, lo que aunque favorece el turismo en la localidad, no deja de ser un elemento de competencia desleal, pues las mismas no están debidamente autorizadas para la prestación de los servicios y perciben usufructo sin la inversión que deberían hacer para poder prestar tales servicios, lo que impide que la municipalidad pueda obtener los impuestos por esto, alterando el desarrollo económico en la localidad.

1.3.4 Precios de habitación por noche en la oferta informal

GRÁFICO 9
Precios por noche en la Oferta Informal



Fuente: Autor

La última variable medida, Precio por noche, reporta que la mayor concentración en cuanto a los precios por noche se ubica en el criterio \$51 - \$60, con un 60% de representatividad, lo que indica que estas casas de huéspedes, buscan obtener la mayor ganancia posible a pesar de que sus inversiones son mucho menos que las de la oferta formal, pues no se ven sometidas al pago de grandes cantidades de impuestos y de servicios según el uso del suelo, lo que ciertamente incide de forma negativa en la competencia para las casas de huéspedes que se apegan a lo formal y cumplen con sus condiciones de funcionamiento. El resto de las ofertas tiene similar representatividad, y



se ubica en las opciones \$31 - \$40 con un 20% y \$10 -\$20 otro 20% de variación en los precios ofrecidos a los clientes por cada noche.

El análisis de las ofertas formal e informal, permite apreciar que en la ciudad de Cuenca, existe mucha competencia desleal en cuanto al funcionamiento de casas de huéspedes, lo que ha contribuido a ver el negocio como un recurso poco atractivo, a pesar de que la oferta turística en la ciudad va en aumento. Sin embargo, al no existir una regulación adecuada que norme con celeridad la prestación de este servicio y que sancione debidamente a quienes lo ofrecen, va a seguir existiendo la inconformidad por parte de quienes con responsabilidad mantienen sus establecimientos al día y que realmente generan el desarrollo y crecimiento económico de la región en cuanto al turismo.

1.4. Percepción de los Propietarios sobre la situación actual del funcionamiento de las Casas de Huéspedes

Como parte del diagnóstico realizado, se presenta a continuación la opinión tanto del Señor Juan Pablo Vanegas, Presidente de la Cámara Hotelera de Azuay, como de algunos propietarios de establecimientos formales, a quienes se realizó una entrevista para conocer su criterio con respecto al funcionamiento de las casas de huéspedes formales y las ventajas que se obtienen de trabajar desde esta condición.

De esta entrevista se pudo obtener la siguiente información:

.- Trabajar de manera formal en el turismo, con respecto al alojamiento, tiene como principal ventaja la seguridad, lo que implica para los propietarios un mayor control de riesgos, pues si una casa de huéspedes no está registrada actualmente y no cuenta con los permisos respectivos no podrá gozar de inspecciones en las cuales se capaciten tanto a los administradores como empleados del mismo, estandarizando y llevando un control de servicios y productos. En estas inspecciones, se asegurará que los establecimientos formales no se presten para servicios como trata de personas o pornografía infantil, evitando sucesos como los pasados en Montañita.

.- Otra ventaja de trabajar de manera formal es que puede llevarse un registro real de migración en cuanto a la ciudad, mediante la obtención de la tarjeta de registro a



migración, con la cual se podrán realizar estudios verdaderos que indiquen estadísticamente cuales son nuestras ventajas y desventajas y poder mejorarlos.

Con respecto a las desventajas, los entrevistados coinciden en que las casas de huéspedes se ven supeditadas por los siguientes aspectos:

Cancelación de Impuestos Municipales: Una de las de las desventajas de trabajar en cuanto a la formalidad es el costo de impuesto que se pagan actualmente para poder obtener los permisos, lo que se aspire que mejore cuando se apruebe la ordenanza municipal para regular el uso del suelo, pues la misma contempla emitir multas a los infractores con cantidades desde cinco hasta 10 sueldos básicos por trabajar sin los permisos correspondientes, lo que contribuirá a disminuir notablemente la cantidad de establecimientos informales.

Precio: el precio juega un papel importante, pues los establecimientos informales tienen un costo más bajo en comparación de establecimientos formales y esto se debe a que no pagan impuestos, al momento que se regularicen, los establecimientos informales deberán subir su precio para compensar los gastos de impuestos y tal vez ya no sea un negocio tan rentable.

Con referencia a las casas de huéspedes informales, los entrevistados acotaron que la principal ventaja de las mismas es que no pagan impuestos: Una de las ventajas de trabajar de manera informal es que no recauda el pago de impuestos y se puede cobrar un precio más bajo comparado con los establecimientos que son formales.

En cuanto a las desventajas de casas de huéspedes informales, se puede decir que se pierden las Oportunidades de capacitaciones: las casas de huéspedes informales pierden la oportunidad de recibir capacitaciones para mejorar productos o servicios, es por esta razón que no se puede asegurar que en la ciudad estén estandarizados los precios y servicios, cayendo en una competencia desleal y brindando un servicio no profesional.

Las ideas expuestas, permiten inferir que el crecimiento del turismo como factor económico y de calidad de vida, es muy sensible a la oferta de alojamiento que se presenta y la situación económica de los turistas, pues muchos de ellos buscan en todo



momento la economía para lograr un mejor disfrute del descanso al que se accede, sin embargo, es un aspecto delicado pues en muchas ocasiones pagar por un alojamiento más económico suele costar más de lo previsto, pues el servicio que ofertan no es lo que se espera, ya que no cuentan con la autorización y el aval respectivo para prestar tal servicio, lo que desmejora la imagen del desarrollo turístico local y pone en evidencia las falencias del sector en el manejo de las regulaciones y las leyes en función del tema estudiado.

En este sentido, es necesario que se revisen las normativas y regulaciones vigentes en esta materia, así como la realización de inspecciones que permitan a los dueños de establecimientos de alojamiento formal, los cuales cumplen con el pago de sus impuestos y se apegan a la normativa turística vigente, gozar de otros beneficios que hagan rentable el negocio y que sean visibles para los usuarios, a fin de ir mejorando la oferta que los mismos brindan a los turistas y hacer del turismo un elemento clave dentro del desarrollo económico y cultural de la región.

En otro orden de ideas, se precisa que los dueños de las Casas de huéspedes formales no están claros en cuanto a los beneficios de contar con todos los papeles en regla y no hay un organismo que controle la creación de las mismas. Además las personas que gozan de casas de huéspedes formales no dedican todo su tiempo a este negocio, disponen del mismo como un ingreso económico extra.

Por último, las casas de huéspedes informales, al funcionar sin cancelar los impuestos reglamentarios, genera beneficios exclusivamente para sus propietarios, pues no fomenta fuentes de empleo, lo que permite apreciar que la oferta informal, más que contribuir al desarrollo local, solo se centra en generar beneficios personales que mejoran el bienestar de los propietarios pero no aportan beneficios al desarrollo local, ni generan beneficios para que puedan ser reinvertidos en los programas de desarrollo turístico de la ciudad, según lo expuesto por los entrevistados.

Otro aspecto que es importante considerar con respecto al alojamiento informal y que es percibido por los propietarios, es que el mismo tiene elevados niveles de afectación para todo el sector, pues es complicado para los propietarios de casas de huéspedes formales, competir con alojamientos informales, en virtud de que ellos sobrepasan



procesos y omiten pagos que inevitablemente influyen en la tarifa: pago de empleados, lavado de ropa, servicios básicos a costo comercial, impuestos, entre otros.

CAPÍTULO II

BASE LEGAL Y NORMATIVA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS CASAS DE HUÉSPEDES EN LA CIUDAD DE CUENCA

El turismo ha sido declarado por el Gobierno de Ecuador, como una política de Estado, la cual se encuentra encaminada a la consecución del Buen Vivir, mediante la generación de empleo, cadenas productivas, divisas, redistribución de riquezas e inclusión. En tal sentido, existen leyes, normativas y regulaciones, diseñadas para normar la actividad turística en el país, en todos y cada uno de sus elementos constitutivos, con la finalidad de fomentar el desarrollo económico del país.

Desde este punto de vista, una de las actividades necesarias para alcanzar un mejor desarrollo turístico, lo constituye el servicio de alojamiento, el cual de acuerdo con el Reglamento del Servicio de Turismo:

...por su naturaleza, alcance y peculiaridad requiere ser reglamentado a través de un cuerpo normativo específico en el cual se establezcan 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. (Ministerio de Turismo, 2016)

De la cita anterior se puede inferir, que compete al ministerio de turismo, conjuntamente con las autoridades competentes, establecer las bases y normas necesarias y mediante alianzas con las municipalidades, hacer cumplir las mismas a fin de garantizar un servicio de alojamiento óptimo para el turista pero ajustado a las normas establecidas, buscando así regularizar el funcionamiento de todos los establecimientos que prestan servicios de alojamiento, apegándose a las normas legales vigentes.

Es decir, al Ministerio de Turismo le compete, no solo determinar las leyes que regirán en materia de alojamiento, sino supervisar y garantizar el adecuado funcionamiento de



los servicios de hospedaje para el turista, por lo que es importante que el mismo supervise de manera frecuente el funcionamiento de este tipo de establecimientos, considerando que el otorgamiento de los permisos para su operatividad, va a depender de la manera en que estos se apeguen a las leyes y las cumplan.

2.1. Leyes que regulan el turismo y las actividades de alojamiento

La Base Legal y Normativa que reglamenta la implementación de las casas de huéspedes en la ciudad de Cuenca, tiene su soporte en los siguientes instrumentos:

2.1.1. La Constitución de la República de Ecuador, específicamente establece lo siguiente:

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características

Art. 66.- Se reconoce y garantiza a las personas:

...15. El derecho a desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y Ambiental (Asamblea Nacional República del Ecuador, 2008)

La Constitución, en los artículos anteriormente destacados, declara que en la República del Ecuador, existe por parte de los ciudadanos la libertad para escoger las actividades económicas a las que tengan a bien dedicarse, siempre que las mismas se encuentren establecidas dentro del lícito comercio y apegadas a los parámetros legales establecidos en las leyes que los rigen. Reconociendo a su vez, el derecho de la persona a recibir la debida información sobre los bienes y servicios a los que se desea dedicar. Por lo tanto, cualquier actividad económica que se encuentre dentro de los estándares legales establecidos, es bien vista por el Estado en beneficio del colectivo social.

En ese mismo orden de ideas, y considerando la materia de turismo sobre la cual se orienta esta investigación. La Constitución establece lo siguiente:

Art. 238.- Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación



ciudadana. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional.

Constituyen gobiernos autónomos descentralizados las juntas parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los consejos provinciales y los consejos regionales

Lo expuesto en este artículo, permite apreciar que la organización territorial en la ciudad de Cuenca, se encuentra supeditada a la autonomía de cada gobierno, establecido de acuerdo a los principios que los rigen. Para lograr esto, es necesario que cada Gobierno Autónomo establezca los parámetros a seguir lo cual se tipifica en la Constitución Nacional en el artículo 241, en donde se establece que la planificación garantizará el ordenamiento territorial y será obligatoria en todos los gobiernos autónomos descentralizados, es decir cada Gobierno debe ser responsable de la planificación y el ordenamiento del territorio, según los planes previamente establecidos. Es por esto que cada uno de los gobiernos descentralizados, debe ser responsable de vigilar constantemente que dentro de su jurisdicción se cumplan las normativas y leyes necesarias para garantizar el funcionamiento de las instituciones y generar las respuestas que el país espera de cada uno, en el cumplimiento de sus responsabilidades y en la búsqueda de la mejora para toda la sociedad.

“Art. 264, numeral 9.- Formar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales”

En la Constitución del Ecuador, se tipifica que los gobiernos municipales tendrán dentro de sus competencias, formar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales, por lo que la constitución de establecimientos como las casas de huéspedes, por ser inmobiliario urbano o rural, se encuentra bajo la competencia del gobierno municipal, es decir, en este caso de la municipalidad de Cuenca, por lo que compete al mismo establecer las normativas y leyes que deberán regir el funcionamiento de los mismos. Asimismo compete a la municipalidad tomar las acciones pertinentes en materia regulatoria, de manera que las instituciones que prestan los servicios de alojamiento en la localidad cumplan con las ordenanzas y los impuestos que les competen para obtener los permisos de funcionamiento que les corresponden.



2.1.2. Ley de Turismo

La Ley de Turismo (2004) es un cuerpo normativo especial en el cual se regula específicamente, la materia referida a la actividad turística en el territorio del Ecuador, con la finalidad de establecer un marco normativo que administre la promoción, regulación y desarrollo de dicho sector. En tal sentido, se destaca como prioritarios para este trabajo los siguientes artículos:

Art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- a. Alojamiento;
- b. Servicio de alimentos y bebidas (MINTUR, 2008)

En el artículo descrito, se destacan las actividades turísticas que pueden ser desarrolladas y quienes pueden ejercerlas, siempre que sea de forma frecuente y con fines de lucro.

“Art. 8.- Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes” (MINTUR, 2008)

En este artículo se destaca información acerca de los requerimientos que se necesita obtener, previo al ejercicio de las actividades turísticas, como son los Registros de Turismo (trámite que se realiza a través del MINTUR por una sola vez. En él se establece la clasificación y categoría del establecimiento) y la Licencia Anual de Funcionamiento, la cual se puede realizar en diferentes instituciones públicas dependiendo el lugar, en el caso del Cantón Cuenca, se tramita en el municipio, el cual está facultado para esto.

“Art. 19.- El Ministerio de Turismo establecerá privativamente las categorías oficiales para cada actividad vinculada al turismo. Estas categorías deberán sujetarse a las normas de uso internacional. Para este efecto expedirá las normas técnicas y de calidad generales para cada actividad vinculada con el turismo y las específicas de cada categoría”. (MINTUR, 2008)



De acuerdo con este artículo, es de expresa competencia del ente rector de turismo (Ministerio de Turismo) establecer las categorías oficiales para las actividades vinculadas al turismo, las cuales deben sujetarse a la normativa internacional, para emitir las normas técnicas correspondientes a cargo del ente rector, por lo que en marzo del año 2015 surgió el nuevo reglamento de alojamiento turístico Registro Oficial, Año II, No. 465, el cual establece la categorización de hospedaje por estrellas, y emite una nueva clasificación de alojamiento, entre las que constan : a) Hotel H, b) Hostal HS, c) Hostería HT, d) Hacienda Turística HA, e) Lodge L, f) Resort RS, g) Refugio RF, h) Campamento Turístico CT, i) Casa de Huéspedes CH; cada una con ciertos requisitos en virtud de la infraestructura, calidad y servicios que presta cada establecimiento, no obstante se ha generado un vacío legal referente a las casas de huéspedes.

Art. 57.- Las personas que ejerzan actividades turísticas tienen la obligación de entregar al Ministerio de Turismo o a sus delegados la información que permita la elaboración de las estadísticas nacionales de turismo, sujeta al principio de confidencialidad. (MINTUR, 2008)

Según lo expresa el artículo, una de las obligaciones que tiene mayor relevancia para los prestadores de servicios turísticos es entregar la información pertinente y veraz al MINTUR, con la finalidad de que el mismo la utilice para la concerniente realización de los registros necesarios y la elaboración de boletines nacionales que se efectúen anualmente, generando de esta manera, bases estadísticas nacionales que coadyuven al desarrollo del turismo nacional, regional y local, mediante una adecuada planificación por parte de los entes correspondientes.

2.1.3. Reglamento General de Turismo

Este reglamento tiene como base la Ley de Turismo, pues el mismo controla la aplicación de la ley ya mencionada, mediante instrucciones generales contenidas en el mismo, así como la actualización de las medidas jurídicas secundarias que se relacionan con el turismo y que han sido procuradas con anterioridad a la expedición de la ley.

Específicamente en el artículo 5 de este Reglamento, se presentan las definiciones de las actividades turísticas y sus respectivas categorizaciones, así como los procedimientos para la obtención de los respectivos permisos y las sanciones en caso



de no cumplirlas. En el caso del estudio, se precisa en este artículo lo necesario para la obtención del Registro Único de Turismo y la Licencia Única Anual de Funcionamiento, necesarias para llevar a cabo la actividad de alojamiento, asimismo se precisan las sanciones a cumplir en caso de no contar con dichos permisos.

2.1.4. Reglamento de Alojamiento Turístico

Este reglamento se encarga de regular la actividad turística de alojamiento a nivel nacional, el mismo contiene definiciones, derechos y obligaciones tanto de los huéspedes como de los establecimientos de alojamiento, procedimientos de registro, inspección e identificación, clasificación y categorización de los establecimientos de alojamiento turístico y requisitos de categorización distintivos.

Art. 43.- se entiende por alojamiento turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje

De acuerdo con este reglamento, el alojamiento turístico es definido como una unidad total de negocio destinada al alojamiento no permanente de turistas nacionales o extranjeros, pudiendo brindar servicios complementarios, para lo cual deberá contar con los permisos respectivos.

2.1.5. Ordenanzas Municipales

Las ordenanzas municipales del cantón Cuenca, constituyen otro ente regulador de las actividades económicas del cantón, siendo el turismo una de ellas. Además las mismas se encargan de regular las áreas históricas y patrimoniales del cantón. Es por esto que, para llevar a efecto un negocio se debe tener en cuenta el uso y ocupación del suelo, para lo cual se debe considerar revisar las ordenanzas que se dictaminan y están vigentes en esta materia, como es el caso de la recién aprobada Ordenanza del 14 de Diciembre de 2018, en la cual se Regula el Sistema Cantonal de Turismo. En esta nueva normativa se promueve la profesionalización de los prestadores de estos servicios turísticos y la creación de alianzas público privadas para fortalecer esta actividad.



2.2 Normativa regional y local para la constitución de casas de huéspedes en la ciudad de Cuenca

La casa de huéspedes, se define como un establecimiento de alojamiento turístico para hospedaje, que se ofrece en la vivienda en donde reside el prestador del servicio; cuenta con habitaciones privadas con cuartos de baño y aseo privado; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno y/o cena) a sus huéspedes. Debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente Reglamento y su capacidad mínima será de dos y máxima de cuatro habitaciones destinadas al alojamiento de los turistas, con un máximo de seis plazas por establecimiento. (MINTUR, 2016)

En la constitución de un establecimiento destinado al alojamiento turístico, existen una serie de requisitos mínimos que deben cumplirse de forma obligatoria para lograr su aprobación a nivel nacional, indistintamente de su clasificación o categoría, con excepción de los determinados como categoría única. En caso de que el establecimiento no cumpla con estos requisitos, no podrá registrarse y se sancionará conforme a la normativa vigente.

Para la constitución de una casa de huéspedes, o cualquier establecimiento dedicado al alojamiento, es necesario como lo tipifica el Reglamento de Alojamiento Turístico apegarse a los Procedimientos de Registro, Inspección e Identificación, establecidos en la Sección I, en los siguientes artículos:

Art. 7.- Requisitos previo al registro.- Las personas naturales o jurídicas previo a iniciar el proceso de registro del establecimiento de alojamiento turístico, deberán contar con los siguientes documentos:

- a) En el caso de personas jurídicas, escritura de constitución, aumento de capital o reforma de estatutos, debidamente inscrita en el Registro Mercantil;
- b) Nombramiento del representante legal, debidamente inscrito en el Registro Mercantil;
- c) Registro Único de Contribuyentes (RUC), para persona natural o jurídica;
- d) Cédula de identidad o ciudadanía y papeleta de votación, de la persona natural o representante legal de la compañía;



- e) Certificado de gravámenes o contrato de arrendamiento del local de ser el caso, debidamente legalizado ante la Autoridad competente;
- f) Inventario valorado de activos fijos de la empresa bajo la responsabilidad del propietario o representante legal
- g) Pago del uno por mil sobre el valor de los activos fijos;
- h) Para el uso del nombre comercial, el establecimiento de alojamiento deberá cumplir con las disposiciones de la Ley de Propiedad Intelectual y la normativa aplicable en esta materia. Deberá verificarse el resultado de la búsqueda fonética.

No se exigirá al usuario los documentos físicos cuando estos puedan ser obtenidos en línea por la Autoridad Nacional de Turismo.

Con respecto al procedimiento a seguir para el registro e inspección de un establecimiento turístico, el artículo 8, destaca lo siguiente:

Art. 8.- Del procedimiento de registro e inspección de un establecimiento turístico.- El procedimiento para el registro e inspección de un establecimiento de alojamiento turístico será el siguiente:

- a) La Autoridad Nacional de Turismo contará con una herramienta digital de uso obligatorio para el registro de los establecimientos de alojamiento turístico, en el que se determinará el cumplimiento de requisitos para la clasificación y categorización.
- b) Para el registro, el empresario deberá seguir los pasos del sistema digital que será establecido por la Autoridad Nacional de Turismo. Al finalizar el proceso, el sistema emitirá un certificado de registro del establecimiento.
- c) La Autoridad Nacional de Turismo realizará inspecciones de verificación y/o control a los establecimientos. Al final de la inspección, se emitirá un acta suscrita entre el funcionario de la Autoridad Nacional de Turismo y el propietario, representante legal, administrador o encargado del establecimiento de alojamiento turístico, donde se dejará constancia de la diligencia realizada. Una copia de esta acta será entregada al establecimiento.



d) En caso de que los resultados de la inspección, determinen que el establecimiento no consignó información veraz al registrarse o posteriormente en caso de modificaciones, re-categorizaciones o reclasificaciones, la Autoridad Nacional de Turismo o los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los que se les haya transferido la competencia de control, impondrán las sanciones establecidas en la normativa vigente.

De igual forma, el Reglamento previamente citado establece que todo establecimiento de alojamiento turístico debe obtener su licencia única anual, el cual se precisa de la siguiente manera:

Art. 11.-...El procedimiento de obtención de la licencia única anual de funcionamiento será realizado obligatoriamente mediante la herramienta en línea de la Autoridad Nacional de Turismo, o de acuerdo al procedimiento establecido por el Gobierno Autónomo Descentralizado al cual se le haya transferido la competencia, según corresponda.

Los requisitos para obtener la licencia única anual de funcionamiento, aparte del registro de turismo serán los siguientes:

- a) Pago del impuesto predial.
- b) Activos de la empresa según lo declarado en el impuesto a la renta correspondiente.
- c) Pagos por concepto de renovación de licencia única anual de funcionamiento, de ser el caso.
- d) Estar al día en el pago de las obligaciones previstas en la Ley de Turismo y normativa pertinente.

Una vez obtenida la licencia única anual de funcionamiento según el procedimiento establecido, se deberá contar con dicho documento para su exhibición, en un lugar que sea visible para el huésped.

Concatenados con esta idea, los establecimientos de alojamiento turístico, deben cumplir de manera obligatoria según la Federación Hotelera del Ecuador, con una serie de permisos, tasas, contribuciones y otras obligaciones para poder funcionar de manera legal, dentro de estos se destacan:



TABLA Nº 6
Permisos que deben tramitarse

Permisos	A quien se debe pagar y/o cumplir obligación	Frecuencia de pago y/o cumplimiento
Registro Actividad Turística	Ministerio de Turismo	Sólo 1 vez
Licencia Única de Funcionamiento Turismo	Ministerio de Turismo/Municipios	Anual
Permiso Sanitario	Ministerio de Salud	Anual
Certificados de Salud empleados	Ministerio de Salud	Anual
Patente	Municipio	Anual
Rótulos y Publicidad Exterior	Municipio	Anual
Bomberos	Cuerpo de Bomberos	Anual

Fuente: (AHOTEC, HOTELESECUADOR.COM, 2016)

La tabla anterior evidencia que en cuanto a los permisos de funcionamiento, estos se traman anualmente en su mayoría, salvo el Registro de Actividad Turística que se realiza una única vez. Lo que permite apreciar que en materia de renovación de permisos y cancelación de pagos por el cumplimiento de los mismos, debe hacerse una vez cada año, lo que suele incrementar los costos de los propietarios y generarles en muchas ocasiones inconvenientes por el tiempo que invierten en la renovación de los mismos, aspectos que deberían ser considerados por la municipalidad a fin de mejorar la aplicación del trámite de los mismos

Asimismo, las obligaciones tributarias que les compete cancelar a los establecimientos formales se muestran en la Tabla 7, que sigue a continuación.



Tabla Nº 7
Obligaciones Tributarias

Permisos	A quien se debe pagar y/o cumplir obligación	Frecuencia de pago y/o cumplimiento
Declaración de impuestos a la Renta	Servicio de Rentas Internas	Anual
Anexos Impuesto a la Renta (Rel. Dependencia)	Servicio de Rentas Internas	Anual
Anticipo Impuesto a la Renta	Servicio de Rentas Internas	Jul/Sep
Retenciones en la Fuente – Renta	Servicio de Rentas Internas	Mensual
Impuesto al Valor Agregado – IVA	Servicio de Rentas Internas	Mensual
Impuesto Consumos Especiales – ICE	Servicio de Rentas Internas	Mensual
Anexos Transaccionales (IVA / ICE / Renta)	Servicio de Rentas Internas	Mensual
Declaración Patrimonial	Servicio de Rentas Internas	Anual

Fuente: (AHOTEC, HOTELESECUADOR.COM, 2016)

Se evidencia en la tabla 7, que las obligaciones tributarias a las que se someten los propietarios de locales que prestan alojamiento a turistas, deben cumplir mensualmente con la cancelación de estas obligaciones, lo que complica el trabajo que debe desempeñarse y que quizás pudiera ser uno de los motivos que está fomentando que las casas de huéspedes, no estén funcionando con la legalidad que se debe, aspectos que deben revisarse para un mejor desenvolvimiento futuro, sobre todo al considerar la aprobatoria de la Ordenanza del Sistema Cantonal de Turismo de Cuenca, donde se aspira proteger al sector formal que brinda servicios de turismo, fomentando la aplicación de multas para quienes oferten el servicio de hospedaje sin contar con las respectivas autorizaciones por parte la municipalidad, lo que pudiera convertirse en una manera de presionar a los propietarios de casas de huéspedes informales para que cumplan con las normas y regulaciones si desean seguir funcionando como tal.



CAPÍTULO III

PROPUESTA DE LA GUÍA

Hoy en día, los nuevos empresarios, conformados por personas de amplia visión con respecto a los negocios, buscan constantemente la manera de incursionar en áreas diferentes a las tradicionales, como es el caso de la industria turística, la cual les permite “brindar aportes a la sociedad, a la vez de crecer económicamente, pero al no conocer a ciencia cierta los procedimientos que deben seguir para emprender en esta actividad, suelen encontrarse con el fracaso”. (Marlasca, 2006: 14)

En este sentido, la Guía Metodológica y Operativa que se propone para la creación de casa de huéspedes en la ciudad de Cuenca, tiene como finalidad servir de apoyo a los futuros emprendedores en el campo turístico, específicamente en el área de alojamiento, con el fin de brindar los conocimientos que necesitan sobre los trámites administrativos y legales que deben cumplirse para crear su empresa de alojamiento, en este caso, una casa de huéspedes.

Esta guía, presenta una estructura organizativa en secuencia, donde se especifican las orientaciones necesarias para lograr la constitución de una casa de huéspedes, detallando los pasos a seguir para la apertura y desarrollo de la misma, esto considerando que son muchos los requisitos que suelen solicitarse y al futuro empresario se le dificulta cubrir las exigencias requeridas, por lo que es fundamental para los mismos, empezar por conocer los lineamientos que debe seguir para constituir y arraigar su establecimiento.

Las casas de huéspedes, son alojamientos que cuentan con un conjunto de características especiales, dentro de las cuales se mencionan: (a) El prestador de los servicios reside en el mismo lugar del alojamiento; (b) La casa debe contar con un mínimo de 2 y un máximo de 4 habitaciones; (c) Contar con un máximo de 6 plazas por casa; (d) Cada habitación debe contar con su baño privado y (e) Puede prestar servicio de alimentación (MINTUR, 2016).

Ahora bien, la constitución de una empresa puede darse mediante la figura de personas jurídicas o personas naturales, cada una con sus requisitos de constitución propios. En



el caso de las empresas constituidas por personas naturales, hoy en día son muy comunes dada la facilidad en que las mismas pueden llegar a conformarse, pues deben cumplir con 2 requisitos básicos como son capacidad legal y capital de inversión. (Gibson, 2005)

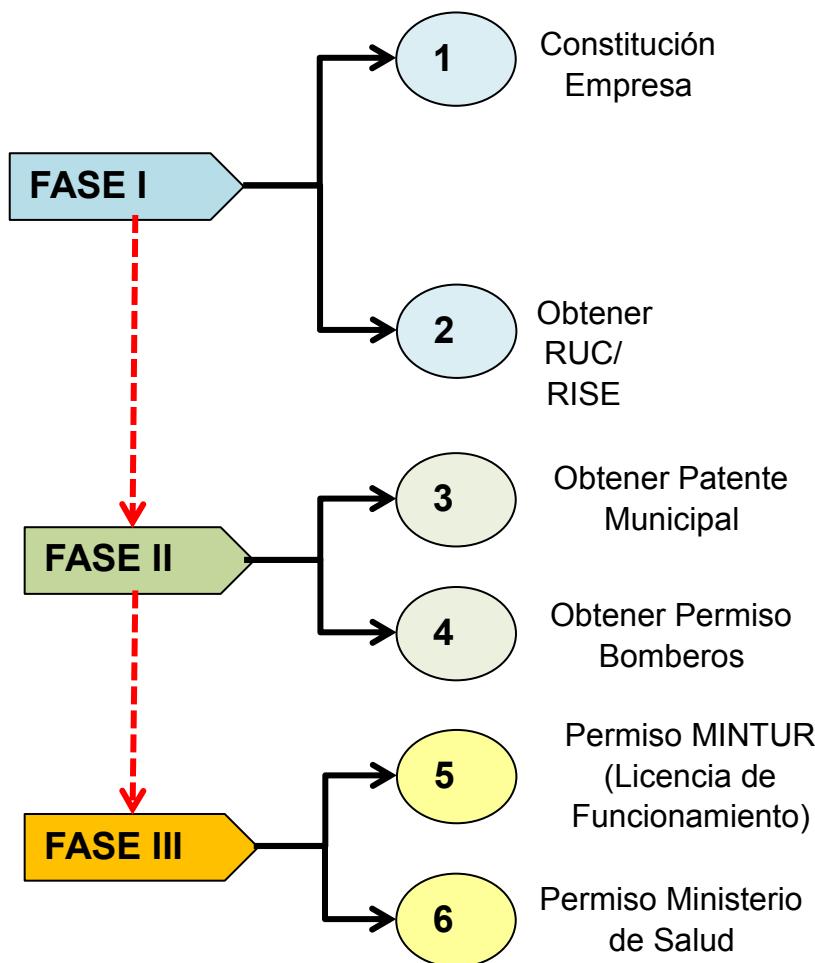
Las personas naturales pueden abrir su propia empresa, para esto deben obtener su Registro Único de Contribuyente (RUC) en el SRI, y cumplir con los permisos de funcionamiento reglamentarios, para que la empresa cuente con validez legal. Sin embargo, al tratarse de un establecimiento de alojamiento turístico, esta no será regulada por la Superintendencia de Compañías, sino que se encontrará regulada por las leyes y normas emanadas del Ministerio de Turismo, además dado que se prevé su funcionamiento en la ciudad de Cuenca, deberá acogerse a la normativa para establecimientos emitidas por el GAD de Cuenca, asimismo deberá cumplir con todos los requerimientos de las instituciones que permiten el funcionamiento de alojamientos turísticos.

3.1 Estructura Metodológica

La estructura metodológica planteada para el desarrollo de esta propuesta, se bosqueja en tres fases, las cuales deberán cumplirse de una manera secuencial y lógica, siguiendo los pasos establecidos de acuerdo al esquema que se presenta a continuación, pues la obtención de los requisitos de una fase, llevan a otra de una manera estructurada y organizada, lo que contribuirá a un proceso más fácil y accesible para el empresario que incursiona en este medio.



GRÁFICO 9
Fases de la estructura metodológica a seguir



Fuente: Diseño elaboración propia (2018)

3.2 Estructura Operativa

Con respecto a la estructura operativa de la Guía, se precisa en primer lugar que cada una de las fases que la componen, cuenta a su vez con una serie de pasos a seguirse para poder completar cada fase y pasar a la siguiente, en este sentido la primera fase, consta de los siguientes pasos:



Fase I:

Paso 1: El primer paso consiste en constituir la empresa hotelera, para lo cual considerando que es una casa de huéspedes, lo que sugiere un negocio familiar bajo la figura de persona natural, se reserva el nombre y se elabora el estatuto social que regirá la misma. Seguidamente se apertura una cuenta de integración en un Banco y se eleva la escritura pública al estatuto social o notaría. Se aprueba el estatuto, se publica en diario nacional y se procede a la obtención de los permisos municipales.

Paso 2: Una vez que se ha constituido la empresa, se procederá a cumplir con los requisitos necesarios para la obtención del Registro Único de Contribuyentes (RUC/RISE), para lo cual se deberá recurrir al Servicio de Rentas Internas, SRI, que es el ente encargado de otorgar, regular y controlar el RUC/RISE. El SRI es la institución a cargo de regular los movimientos tributarios de la sociedad ecuatoriana, es por esto que, para poder emprender un negocio de manera formal, es necesario iniciar, mediante la obtención del RUC/RISE, este permitirá a la persona natural o jurídica, tributar.

El número del RUC/RISE consta de trece dígitos, los mismos que para las personas naturales será, su número de cédula y al final se añade 001, en el caso de las personas jurídicas se le asignará una numeración similar a los anteriores. Esta numeración es una identificación tributaria, de uso obligatorio, con esto se podrá emitir facturas, notas de ventas, comprobantes de las actividades económicas emprendidas por la compañía, comprobantes de retención y documentos complementarios Una vez obtenido el RUC /RISE la persona pasa a llamarse contribuyente.

Para poder adquirir un número de registro se debe presentar los siguientes requisitos:

- .- Cédula o pasaporte vigente, originales.
- .- Las personas naturales, deben entregar la siguiente documentación: En caso de que la persona que desee obtener el RUC/RISE sea ecuatoriano, debe presentar su cedula de ciudadanía y certificado de votación original y copia, por el contrario si el interesado en obtener su registro único de contribuyente es extranjero, debe presentar su pasaporte vigente, original y una copia, documento de identificación del país de origen, original y copia, tipo de visa ecuatoriana que este posea, en caso de visas de residencia debe



presentar su cédula de identidad; además, si el extranjero está en calidad de refugiado, debe indicar su credencial en la que se muestre su estatus migratorio, o en su defecto un certificado emitido por Ministerio de Relaciones Exteriores. (Ochoa, 2016)

.- Entregar una copia de un documento que permita verificar el domicilio del sujeto, el mismo que debe ser emitido en los últimos tres meses; se puede presentar una planilla de pago de cualquier servicio básico, ya sea agua, luz o teléfono, contrato de arrendamiento o escritura de compra y venta de un inmueble.

Si es una Persona Jurídica quien aspira obtener el RUC, el representante legal de la empresa debe realizar dicho trámite y presentar los siguientes recaudos:

- .- Formulario 01A y 01B, que se pueden descargar de la página principal del SRI
- .- Escrituras de la designación del cargo de representante legal, original y copia.
- .- Original y copia de la cédula y certificado de votación emitido en las últimas elecciones.
- .- Al igual que una persona natural, el representante legal debe presentar un documento que permita conocer la dirección del domicilio del mismo.

Los documentos para ser recibidos sin contratiempos, deben estar en buen estado, no estar impresos en papel térmico y sin tachones o enmendaduras.

Según el artículo 14 de la Ley de Registro Único de Contribuyentes, una empresa que haya adquirido su RUC, tiene la obligación de actualizar sus datos en un lapso menor a treinta días en caso de existir cambios en las siguientes situaciones: (a) Cambio de actividad económica; (b) Cambio de nombre o razón social; (c) Cambio de domicilio; (d) Suspensión de actividades comerciales; (e) Aumento o disminución de capitales; (f) Cambio de representante legal y (g) Creación o cierre de sucursales.

Al utilizar el RUC, las empresas y personas, deben llevar contabilidad mensual, y pagar cierto porcentaje de impuesto dependiendo el monto de utilidades adquiridas, esto se lo conoce como IVA o Impuesto a la Renta, estos gravámenes se cobrarán dependiendo del tipo de actividad que se realice.



Fase II:

Paso 3: Obtener la Patente Municipal: Según el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, COOTAD, la patente municipal es un impuesto que deben cancelar todas las personas naturales o jurídicas, que desarrollen actividades comerciales, y cuyo capital no sea menor a \$400,00 dólares.

El SRI, es la entidad encargada de enviar los datos del nuevo contribuyente al Municipio, el mismo que será el organismo a cargo de realizar el cobro de la patente anual; este pago debe realizarse previo a la elaboración de las facturas o notas de venta.

Después de 72 horas, tras haber obtenido el RUC, el contribuyente puede acercarse a las oficinas de la Municipalidad de Cuenca, a realizar el pago en la Unidad de Rentas y Tributación o en la Tesorería Municipal.

Para las personas que no están obligadas a llevar contabilidad el pago a realizar será, el valor del patrimonio referente a la actividad económica; en caso de las personas que están obligadas a llevar contabilidad el pago de la patente será calculado en base al patrimonio neto anual. (Ochoa, 2016)

En el Municipio deben realizarse dos pagos adicionales que corresponden a: Licencia Anual de funcionamiento turístico y Tasa de seguridad ciudadana. Los valores a cancelar van a variar dependiendo de la actividad que la empresa desarrolle.

Paso 4: Obtener permiso de los Bomberos: en el Cantón Cuenca, corresponde al Benemérito Cuerpo de Bomberos, emitir los permisos anuales reglamentarios para el funcionamiento del establecimiento, considerando los lineamientos de seguridad para cada tipo de establecimiento que preste alojamiento. Ellos proveen al propietario una lista de requisitos que deben cumplir, previo a la inspección del local.

Todo local para su legal funcionamiento debe adquirir este permiso y renovarlo anualmente. Para realizar la solicitud del mismo, el usuario debe acercarse a cualquiera de los centros de atención ubicados en la ciudad de Cuenca, en los cuales deberá presentar en caso de persona natural, los siguientes recaudos:

.- Original y copia de la cédula del propietario de la empresa,



- .- Copia del Registro Único de Contribuyente (RUC) o en su defecto del Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano, (RISE),
- .- Permiso del Municipio, (Patente),
- .- Carta de pago del Predio Urbano,
- .- Original y copia de la factura de compra de extintores o de recarga a nombre del propietario.

La persona jurídica, adicional a todos los requisitos mencionados, debe presentar la copia del nombramiento de representante legal, original y copia de la cédula de ciudadanía.

Una vez entregados dichos documentos, se ingresa la solicitud y en 72 horas laborables los encargados del Cuerpos de Bomberos, realizan una inspección en el local, para asegurarse de que sus instalaciones sean seguras y que en caso de ocurrir algún incendio o cualquier tipo de desastre, las mismas se encuentren adecuadas para solventarlos.

Fase III:

Paso 5: Permiso MINTUR: El Ministerio de Turismo, en el Ecuador es el organismo encargado de potencializar el turismo, mediante un correcto manejo del mismo en todas las áreas involucradas en esta actividad, es por esto que, mediante esta institución toda empresa de alojamiento deberá registrarse y tramitar un permiso anual, que le permita funcionar legalmente.

Los establecimientos hoteleros en el cantón Cuenca deben cumplir con ciertos requisitos para su registro en el MINTUR y posterior obtención del permiso de funcionamiento, como requisito inicial, el interesado deberá acercarse al Instituto Ecuatoriano de la Propiedad Intelectual, IEPI, en donde deberá obtener una certificación en la que conste que el futuro nombre de la compañía, no está siendo utilizado en ninguna otra empresa en el Ecuador, o no se trate de una marca registrada reconocida a nivel mundial.

Una vez obtenida la certificación se procede al registro del alojamiento, presentando la siguiente documentación, la misma que servirá para el permiso o Licencia anual de funcionamiento.



Para personas naturales:

- . - Original y Copia del Registro Único de Contribuyentes, RUC.
- . - Copia de la cédula de ciudadanía y certificado de votación del representante legal o propietario.
- . - Certificado emitido por el IEPI.
- . - Fotocopia de la escritura de la propiedad y el pago al predio, o en su defecto el contrato de arrendamiento legalizado.
- . - Original y copia de la lista de precios, previamente elaborada.
- . - Declaración de activos fijos, en base a esto se calculará el monto de pago del 1 por mil.
- . - Inventario de la empresa, firmado por el propietario de la misma o su representante legal.

Para personas jurídicas:

Adicional a todos los requisitos mencionados, se debe adjuntar una copia certificada de la Escritura de Constitución de la compañía y el nombramiento de Representante Legal, inscrito en el Registro Mercantil.

Tras haber presentado toda esta documentación, el propietario o representante legal procederá a ingresar en la página web: siete.turismo.gob.ec en dicha página se realiza el registro de la empresa, dando click en la opción: “Registro de Establecimientos Turísticos”. Una vez ingresado en el sistema se debe dar click en la primera opción “Solicitante”, aquí el usuario llenará con sus datos personales y los del alojamiento; cumplido con esto se proceden a guardar los datos.

Después de haber registrado los datos, se procederá a dar click en la opción “Establecimiento”, en la cual se deben llenar la información acerca del tipo de habitaciones que el alojamiento posee y los costos que van a ser cobrados por plaza. Estos valores deben ser establecidos previamente en cada empresa, en base a estudios de mercado, análisis de la demanda, análisis de la oferta del sector, y otros.



Paso 6: Permiso del Ministerio de Salud: El Ministerio cuenta con una Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, ARCSA, este organismo es el encargado de la emisión de los permisos de funcionamiento para todo tipo de empresas que están sujetas a Control

Sanitario, entre la lista de instituciones que necesitan obtener dicho permiso están:

- . - Comerciales y de servicios
- . - Servicios de turismo, a la cuál pertenecen todos alojamientos,
- . - Escenarios permanentes de espectáculos, entre otros.

Para la obtención del permiso del Ministerio de Salud es necesario ingresar una solicitud, vía online a través del portal web: www.permisosfuncionamientocontrolsanitario.gob.ec; una vez ingresado al portal del ARCSA, el interesado procederá a crear su usuario y obtener su contraseña, todo con su nombre completo y número de cédula; esto le permitirá ingresar en el portal web, en este, el usuario deberá generar una nueva solicitud de obtención de un permiso, en la misma se debe adjuntar todos los requisitos dependiendo el tipo de empresa y la actividad a la que se dedica, para esto el usuario debió obtener previamente el permiso del Ministerio de Turismo en el caso de empresas hoteleras. Los requisitos a consignar son:

- .- Categorización otorgada por el Ministerio de Turismo (opcional, en caso de no presentar este documento, ARCSA se encargará de verificar directamente con dicho Ministerio).
- . - Copia de la Cédula de ciudadanía
- . - Copia del Registro Único de Contribuyentes, RUC
- . - Carnet de Salud con fotografía, de cada uno de los empleados, incluyendo representante legal.
- . - Solicitud para obtención del permiso.

Una vez adjuntados todos los requisitos se procede, en la misma página web a generar el comprobante de pago, el depósito se lo debe realizar en la cuenta del ARCSA. El valor



a cancelar, va a depender del tipo de establecimiento y de la calificación otorgada por MINTUR.

La estructura metodológica planteada por fases que se presenta como guía metodológica y operativa para la implementación de casas de huéspedes en la ciudad de Cuenca, busca desde todo punto de vista generar una secuencia lógica y ordenada que oriente a los usuarios sobre los pasos a seguir para alcanzar sus metas, para esto cada paso debe ir llevando a otro de forma casi directa, lo que permitirá agilizar los trámites y poder realizarlos de forma personalizada, sin invertir más de lo que se necesita para consolidar el funcionamiento de una casa de huéspedes atendiendo a los requisitos que se requieren para esto.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Dentro de las ofertas de alojamiento disponibles para los turistas en el país, se encuentran las casas de huéspedes, las cuales pueden ser formales e informales. En la ciudad de Cuenca, para el año 2017 existían, solo 10 casas de huéspedes debidamente registradas y funcionando con toda legalidad. La observación y el análisis realizado en el 2018, muestra que este número se ha mantenido y en la actualidad, continúan funcionando las mismas diez casas apegadas a la legalidad. Con respecto a las casas de huéspedes que funcionan de manera informal se pudo conocer que existe en distintas páginas web, la oferta de más de 300 casas de huéspedes disponibles para los turistas, las mismas funcionan sin los permisos reglamentarios, proporcionando en cierta forma una competencia desleal en el mercado.

Estos hallazgos permiten apreciar que el incremento de casas de huéspedes de manera informal, más que beneficiar al sector turístico, genera pérdidas al mismo, pues son instalaciones que funcionan normalmente pero que no generan ningún aporte al sector turismo al no cancelar los impuestos que les competen para poder funcionar, lo que obliga a la municipalidad a tomar cartas en el asunto y poder generar estrategias que controlen la situación y puedan fortalecer el sector turismo en la localidad.

Con respecto a los requerimientos para la creación de casas de huéspedes en la ciudad de Cuenca, se concluye que deben tramitar una serie de permisos dentro de los cuales se encuentran el registro de actividad Turística, la Licencia Única de Funcionamiento, los respectivos permisos sanitarios, la patente municipal y el permiso del cuerpo de bomberos, lo cual es en muchas ocasiones es exhausto para los emprendedores que incursionan en el área de turismo. Las obligaciones tributarias a cancelar por los propietarios de establecimientos de alojamiento formal, son en cierta forma excesivas, lo que conlleva a disminuir el margen de ganancias que los mismos pueden obtener.

La realidad percibida con respecto a los trámites y pago de impuestos que deben cancelarse para el funcionamiento de este tipo de instalaciones ha generado



preocupación en el sector turismo, pues se aprecia que no se está generando el ingreso suficiente para darle mayor proyección al sector, hecho que ha hecho ruido en los miembros del Consejo Cantonal de Cuenca, quienes apuestan por mejoras en el sector mediante la aprobación de la Ordenanza que regula y sanciona con dureza las faltas que se cometan dentro de la actividad turística, como es el caso del funcionamiento sin permisos.

Los procedimientos y requerimientos para la apertura y el funcionamiento de una Casa de huéspedes en Cuenca-Ecuador, pueden realizarse de manera secuencial y en tres grandes etapas, en las cuales se brinde a los empresarios el apoyo que necesitan para ofrecer los conocimientos que necesitan sobre los trámites administrativos y legales que deben cumplirse para crear su empresa de alojamiento.

Asimismo, realizar la conformación de una casa de huéspedes apegada a la normativa legal, posibilita a los propietarios, según lo establecido en la Ordenanza recién aprobada, además de evitar las costosas multas que esto le acarrea, gozar según la delimitación de la zona turística a la cual pertenezcan, de diferentes beneficios que dan ciertos acuerdos ministeriales y que de alguna manera pueden beneficiarles como empresarios de la rama hotelera.

Recomendaciones

Es recomendable que se brinde la orientación oportuna a los empresarios que desean incursionar en el área de Turismo, principalmente en la ciudad de Cuenca, ya que esto es beneficio para el desarrollo económico y cultural de la región.

Es indispensable que se apliquen los correctivos necesarios por parte de la municipalidad de Cuenca, a fin de brindar protección a los empresarios que se dedican al área de alojamiento para turistas, esto con la finalidad de lograr que disminuyan en la mayor cantidad posible la oferta informal, la cual propicia una competencia desleal con la cual se hace imposible competir.



Es necesario regular las casas de huéspedes que funcionan de manera informal, para que puedan acogerse a la norma que regula este mercado y a los beneficios que dan ciertos acuerdos ministeriales que ayudan a mejorar la oferta, además de que es la única manera de evitar las multas y sanciones por prestar el servicio sin los permisos que le corresponden.



BIBLIOGRAFÍA

Airbnb. (2018). Cuenca, Ecuador - Alojamientos. Recuperado el 20 de junio de 2018, de https://www.airbnb.com.ec/s/Cuenca--Ecuador/homes?refinement_paths%5B%5D=%2Fhomes&place_id=ChIJgejHXwkYzZER92_ekNCP0K8&query=Cuenca%2C%20Ecuador&allow_override%5B%5D=&s_tag=efcc1FU7

Asamblea Nacional República del Ecuador (2008) Constitución de la República de Ecuador

Ávila, C. y Pesáñez, R. (2017) *Impactos causados por las plataformas peer to peer sobre el turismo de la ciudad de Cuenca. Casos Airbnb y TripAdvisor.* Trabajo de Graduación. Universidad de Cuenca, Ecuador.

Blasco, A. (2007) *Gestión de alojamientos.* Universitat Oberta de Catalunya. Unión Europea.

Carrión, L. (2013) *Diseño y elaboración de una herramienta Técnico-Operativa para la guianza turística en la ciudad de Loja.* Tesis de Grado. Universidad Internacional del Ecuador Loja.

Congreso Nacional (2014) Ley de Turismo. Registro Oficial Suplemento 733 de 27-dic.-2002 Última modificación: 29-dic.-2014. Estado: Vigente

El Tiempo (2016). El Alojamiento Informal es una Realidad Latente. Cuenca. Recuperado de <http://www.eltiempo.cpm.ec/noticias/cuenca/2/402375/el-alojamiento-informal-es-una-realidad-latente>

Federación Hotelera del Ecuador (2016) Requisitos casas de huéspedes: <http://siete.turismo.gob.ec/manuales/requisitos/c15.pdf>

Gibson, I. (2005) *Ligero de Equipaje.* Madrid: Santillana Editores G. ISBN 8403096860

González, M. y Molina, L. (1995) Servicio e infraestructura de los hoteles de lujo y primera categoría en la ciudad de Cuenca: de la legislación a la realidad. Universidad de Azuay. Tesis de Grado. Disponible en: http://biblioteca.uazuay.edu.ec/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=64551

Grupo de Investigación en Economía Regional GIER. (2016). Estudio de Demanda y Oferta Turística en la Ciudad de Cuenca. Boletín 1. Cuenca: Fundación Municipal Turismo para Cuenca.

Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA, 2014) *Guía para la formulación de planes de Desarrollo Turístico en territorios rurales.* Publicación



financiada por el Fondo Concursable para la Cooperación Técnica (FonCT). San José de Costa Rica

Kotler, P., De Madariaga, J., Flores, J., Bowen, T., & Makens, C. (2011). *Marketing Turístico*. Madrid.

Marlasca, O. (2006). Los Establecimientos de Hospedaje. Bilbao: Universidad de Deusto.

Ministerio de Turismo (2016) Reglamento de Alojamiento Turístico. Acuerdo Ministerial 24. Registro Oficial Suplemento 465 de 24-mar-2015. Última modificación: 18-feb-2016. Estado: Vigente

Ministerio de Turismo. (2017). Catastro Turístico. Recuperado el 15 de mayo de 2018.

MINTUR (2016) *Boletín de Estadísticas Turísticas 2012 – 2016*. Coordinación General de Estadísticas e Investigación. Documento en línea. Disponible en: www.turismo.gob.ec

Ochoa, M. (2016) *Determinación del Proceso para la Constitución y funcionamiento de Establecimientos Hoteleros en el Cantón Cuenca, de acuerdo a la Legislación Turística Ecuatoriana Vigente al 2015*. Tesis de Ingeniería de Turismo. Universidad de Cuenca, Ecuador.

Palacio F. (2002). Casa de huéspedes. Oporto. Recuperado de <http://www.palaciofenizia.com/es/casa-de-huespedes/>

Reglamento de Alojamiento Turístico (2015) Acuerdo Ministerial No. 2015002-A de 25.02.2015. R.O. 465 de 24.03.2015. Acuerdo Ministerial No. 20150101 de 14.10.2015 (Reforma)

Reglamento General de Actividades Turísticas (2011) Decreto Ejecutivo 3400 Registro Oficial 726 de 17-dic.-2002. Última modificación: 16-sep.-2011 Estado: Vigente



ANEXO 1. Diseño del Proyecto de Tesis



UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

CARRERA DE HOTELERIA

**GUÍA METODOLÓGICA Y OPERATIVA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE CASAS
DE HUÉSPEDES EN LA CIUDAD DE CUENCA. AÑO 2018-2019.**

**Proyecto de Intervención previo a la obtención del título de: Licenciado en
Hotelería.**

DIRECTORA:

MG. NANCY DELGADO

AUTOR:

PAÚL ANTONIO ARÍZAGA LÓPEZ

CUENCA, JUNIO DEL 2018.



PROYECTO DE INTERVENCIÓN

1. TÍTULO DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

Guía metodológica y operativa para la implementación de casas de huéspedes en la ciudad de Cuenca. año 2018-2019.

2. NOMBRE DEL ESTUDIANTE / CORREO ELECTRÓNICO

Paul Antonio Arízaga López. paul.arizaga@outlook.es

3. RESUMEN DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

El proyecto de intervención tiene como propósito desarrollar un manual para la creación de casas de huéspedes en la ciudad de Cuenca. Año 2018-2019 basada en información como reglamentos, requisitos y normativas, basándonos en información obtenida de varios lugares como MINTUR, S.R.I., Municipio de Cuenca, Asociación Hotelera del Azuay, Bomberos y Cámara Hotelera del Azuay.

Los resultados que se conseguirán en el desarrollo del manual nos permitirá obtener la información detallada sobre permisos legales y de correcto funcionamiento en un solo documento, brindando a las personas información clara y precisa que les permita seguir de manera sistemática cada uno de los procesos con el objetivo de obtener los documentos necesarios para la legalización de casas de huéspedes, evitando caer en una competencia desleal.

4. PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

Evidenciando que el turismo ha crecido notablemente en los últimos años en la ciudad de Cuenca, se han creado varios establecimientos de alojamiento, dando como resultado establecimientos formales e informales.

La casa de huéspedes es una nueva modalidad de hospedaje que existe en la ciudad, es de categoría única y puede brindar servicios similares a los de un hotel, siendo esto una buena opción para personas que desean emprender su propio negocio.

No solamente goza de rentabilidad el dueño del establecimiento, también se beneficia el extranjero permitiéndose un contacto directo con la forma de vida y cultura local, la misma que no se encuentra en un hotel.



Según el artículo La Informalidad afecta en un 40% al Sector Turístico presentado por Diario el Telégrafo Guayaquil - Ecuador, el 13 de agosto del 2016 existían tan sólo 5 casas de huéspedes formales en la ciudad de Cuenca, lo que ocasiona según Holbach Muñeton presidente de la Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo de Ecuador que haya un 40% de negocios que trabajan en la informalidad, ocasionando pérdidas económicas de \$25.0000 con tendencia a aumentar (2016).

Según el artículo La informalidad afecta en un 40% al sector turístico presentado por Diario el Telégrafo Guayaquil - Ecuador Tania Sarmiento Directora de la Fundación de Turismo las casas de huéspedes informan que es una muy buena opción, ya que los extranjeros que visitan nuestra ciudad prefieren intercambiar experiencias con la gente local y vivir la cultura en su plenitud (2016).

Diferentes medios de comunicación como Diario el Tiempo y el Mercurio publicaron artículos en donde se explica que la casa de huéspedes no solo son negocios viables, sino también una buena fuente económica para los propietarios ya que evitan una serie de gastos operacionales a diferencia de los hoteles.

Por un lado, de acuerdo a Airbnb en la ciudad de Cuenca se promocionan 218 casas de huéspedes (2018). Por otro lado, en el Catastro Turístico del 2017 elaborado por el Ministerio de Turismo, solamente están registradas cinco casas de huéspedes en la provincia del Azuay. El 2% de casas funcionan formalmente; mientras que, el 98% corresponde a casas informales.

Para el desarrollo del presente tema se realizará una investigación acerca de los requerimientos para la creación de casas de huéspedes. Luego se implementará un manual que constituirá una guía detallada de los requisitos con los que se debe contar para evitar caer en la informalidad.

5. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

Según el Reglamento de Alojamiento Turístico escrito por el MINTUR existen diferentes tipos de alojamiento como son hoteles, hostales, hosterías, etc.



Pero una nueva modalidad con la que cuenta hoy en día en el país, es las casas de huéspedes. Se define a las casas de huéspedes como “un establecimiento de alojamiento turístico para hospedaje, que se ofrece en la vivienda donde reside el prestador del servicio; cuenta con habitaciones privadas con cuartos de baño y aseo privado; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas a sus huéspedes” (2016).

Según el artículo La Informalidad afecta en un 40% al Sector Turístico publicado por Diario el Telégrafo, el alojamiento informal es una realidad latente debido a que en la actualidad hay más casas informales que formales, lo que conlleva a que las casas formales disminuyan significativamente sus ingresos (2016).

Según El alojamiento es una realidad latente escrito por Diario El Tiempo La mayoría de propietarios de las casas suelen ser personas extranjeras que deciden emprender su negocio por temas de jubilación, lo que marca en datos estadísticos un porcentaje aceptable de este tipo de alojamiento (2016).

Se debe tomar en cuenta los requisitos obligatorios, requisitos de categorización y categoría única para la creación de las casas de huéspedes (Ministerio de Turismo,2016). Para obtener el permiso de funcionamiento para las casas de huéspedes se requiere de una serie de procesos, el documento “Reglamento de alojamiento turístico,” escrito por el Ministerio de Turismo, hace referencia sobre los reglamentos y requisitos que se deben tomar en cuenta para la creación de las casas de huéspedes, siendo estos totalmente indispensables y necesarios (2017).

De acuerdo a diferentes medios informativos, libros, documentos y artículos se ha visto que las casas de huéspedes no solo es una fuente de ingresos económicos sino también muchas personas prefieren este tipo de alojamiento por las características similares a las de un hotel, pero con un precio totalmente accesible (Pariscitivision: 2016). El auge de alojamientos turísticos no solo es un tema muy hablado en el Ecuador sino también en diferentes partes del mundo debido al aumento de turismo en los últimos años, las casas de huéspedes constituyen un alojamiento mucho más novedoso en diferentes países y lo han aceptado por las características diferentes que lo hacen único (Glion grupo cuatro: 2017; Paris: 2008).



6. OBJETIVOS, METAS, TRANSFERENCIA DE RESULTADOS E IMPACTOS

General:

Elaborar una guía metodológica y operativa para la implementación de casas de huéspedes en la ciudad de Cuenca. Año 2018-2019.

Específicos:

- Caracterizar la situación actual de las casas de huéspedes formales e informales en la ciudad de Cuenca.
- Recopilar y sistematizar la información y normativa sobre los requerimientos para la creación de casas de huéspedes.
- Incorporar los procedimientos y requerimientos en la guía metodológica y operativa.

Metas:

- Con el desarrollo del manual se logrará aumentar la creación de casas de huéspedes formales evitando caer en la informalidad mediante la información detallada, clara y precisa brindada en el mismo.
- Brindar a la ciudadanía la facilidad y comodidad de encontrar todos los reglamentos y requisitos necesarios en un solo lugar para la creación de casas de huéspedes.

Transferencia de resultados:

- Se desarrollará un Manual para la creación de casas de huéspedes en la ciudad de Cuenca; que servirá para beneficio de todas las personas que deseen emprender el negocio de casas de huéspedes, además se difundirá en la Universidad de Cuenca y en diferentes organizaciones públicas y privadas para un fácil acceso a la información.

Impactos

- El desarrollo de un Manual para la creación de casas de huéspedes en la ciudad de Cuenca, generará un impacto social positivo ya que ayudará a



obtener en un solo lugar la información exacta para la creación de un alojamiento turístico.

7. TÉCNICAS DE TRABAJO

En el proyecto de intervención se utilizará análisis métodos de investigación cualitativos, como encuestas, preguntas abiertas, entrevistas, análisis de documentos obtenidos y explicados de varias fuentes de información oficiales, dando como resultado conceptos, definiciones, características, reglamentos y normativas de las casas de huéspedes.

También se utilizará métodos de investigación cuantitativos como, análisis estadísticos, recopilación de datos sobre la cantidad de casas de huéspedes formales e informales en la ciudad de Cuenca y porcentajes reales sobre la disminución de ingresos económicos debido a la competencia desleal.

8. BIBLIOGRAFÍA

Airbnb. (2018). *Cuenca, Ecuador - Alojamientos*. Recuperado el 20 de junio de 2018, de https://www.airbnb.com.ec/s/Cuenca--Ecuador/homes?refinement_paths%5B%5D=%2Fhomes&place_id=ChIJgejHXwkYzZER92_ekNCP0K8&query=Cuenca%2C%20Ecuador&allow_override%5B%5D=&s_tag=efcc1FU7.

Casa de huéspedes Condor BYB. (2012). *Casa de huéspedes*. Sucre. Recuperado de <http://www.condorbnb.com/>.

Casa Tamayo. (2007). D.F. México. Recuperado de http://www.hospedajecoyoacan.com/#!_espanol/contacto.

Chamonix. (2017). *Albergues y habitaciones en casa de huéspedes*. Mont Blanc-Francia. Recuperado de <http://www.chamonix.com/albergues-y-habitaciones-en-casa-de-huespedes,116,es.html>.

Curacao Tourist Board. (2017). *Bed and breakfast sombré di kabana. Willemstad. Curazao*. Recuperado de <http://www.curacao.com/es/directory/Alojese/casas-de-huespedes/bed-and-breakfast-sombre-di-kabana/>.

Curacao Tourist Board. (2017). *Casas de huéspedes*. Willemstad Curazao. Recuperado de <http://www.curacao.com/es/directory/Alojese/casas-de-huespedes/>.



El Mercurio. Diario Independiente de Cuenca. (2017). *Contraste en actividad hotelera en* El Telégrafo. (2016). *La Informalidad afecta en un 40% al Sector Turístico*. Guayaquil. Recuperado de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/la-informalidad-afecta-en-un-40-al-sector-turistico>.

El Tiempo (2016). *El Alojamiento Informal es una Realidad Latente*. Cuenca. Recuperado de <http://www.eltiempo.cpm.ec/noticias/cuenca/2/402375/el-alojamiento-informal-es-una-realidad-latente>.

France.fr. (2017). *Casas de huéspedes y casas rurales*. Périgord. Recuperado de <http://es.france.fr/es/informaci%C3%B3n/casas-huespedes-y-casas-rurales>.

Glion Grupo Cuatro. (Octubre del 2009). *Casa de Huéspedes*. D.F. México. Recuperado de http://glion04.blogspot.com/2009/10/casa-de-huespedes_24.html.

Greciet Paredes, P. (1996). *Alojamiento*. Madrid: ANELE.

Hostal casa de huéspedes San Fernando. (2003). *San Fernando*. Recuperado de https://www.booking.com/hotel/es/residencia-san-fernando.es.html?aid=311839;label=residencia-san-fernando-b27b1S4wi8wWdbIMGytllwS173794844630%3Ap1%3Ata%3Ap1%3Ap2%3Aac%3Aap1t4%3Anes%3Afi%3Atikwd-112967587747%3Ap1005373%3Ali%3Adec%3Adm;sid=4d5895fff3468489f12368100d89fe6d;dest_id=900039399;dest_type=city;dist=0;hpos=1;room1=A%2CA;sb_price_type=total;srfid=f7e365d121ad2dcc902b1cfe06aeb7824b46a72eX1;srvid=440f10503d99004f;type=total;ucfs=1&#hotelTmpl.

Joyce, J. (1940). *La casa de huéspedes*. Zurich. Recuperado de <https://www.google.com/maps/place/Z%C3%BAArich,+Suiza/@47.4172841,8.5384242,13z/data=!4m5!3m4!1s0x47900b9749bea219:0xe66e8df1e71fdc03!8m2!3d47.3768866!4d8.541694> la provincia. Cuenca- Ecuador. Recuperado de <http://elmercurio.com.ec/447149-hotelaria-azuaya-genera-diversas-realidades/>

Marlasca Martínez, O. (2006). *Los Establecimientos de Hospedaje*. Bilbao: Universidad de Deusto.

Milio Balanzá, I. (2000). *Organización y Control de Alojamiento*. Madrid: Thomson Ediciones.

Ministerio de Turismo. (2017). *Catastro Turístico*. Recuperado el 15 de mayo de 2018.

Ministerio de Turismo. (2017). *Reglamento de Alojamiento Turístico*. Cuenca. Recuperado de <http://www.turismo.gob.ec/wp-aAlojamiento.pdf>.

Normandía. (2017). *Tierra impresionante. Habitaciones en casa de huéspedes*. Le Havre. Recuperado de <http://es.normandie-tourisme.fr/chambres-d-hotes/~~~~~offres-2-5.html>.



Palacio Fenizia. (2002). *Casa de huéspedes*. Oporto. Recuperado de <http://www.palaciofenizia.com/es/casa-de-huespedes/>.

Paris. (2008). *Casas de huéspedes eco-responsables*. Paris. Recuperado de <https://es.parisinfo.com/donde-dormir-en-paris/alquiler-de-habitaciones-b-b/casas-de-huespedes-eco-responsables>.

Pariscitivision. (2016). *Casa de huéspedes en los castillos de Loira*. Paris. Recuperado de <https://www.pariscityvision.com/es/francia/castillos-loira/casas-huespedes-castillos-loira>.

Present BedandBreakfast.com. (2001). *Las diez peores creencias sobre los B & B*. Madrid. Recuperado de <https://es.bedandbreakfast.com/info/viajeros/only-for-bb-lovers/peores-creencias-sobre-les-bnb>.

Sarlat perigord noi tourism. (Junio del 2014). *Casa de huéspedes*. Paris- Francia. Recuperado de <http://www.sarlat-tourisme.com/es/casas-de-huespedes>.

Sprachcaffe.com.(2017). *Casa de huéspedes*. Málaga. Recuperado de <http://www.sprachcaffe.com/espanol/cursos-idiomas-extranjero/alojamiento-casa-huespedes.htm>.

Turismo de Toulouse. (2017). *Casa de huéspedes*. Paris. Recuperado de <http://www.turismo-toulouse.es/offre/recherche/Planificar-su-estancia/Alojarse/Casas-de-huespedes/~~~/page-2>.

9. TALENTO HUMANO

Recurso	Dedicación	Valor Total \$
Director	2 horas semana / 12 meses	960,00
Estudiantes	20 horas semana / 12 meses	864,00
Total		1.824,00



RECURSOS MATERIALES

Guía metodológica y operativa para la implementación de casas de huéspedes en la ciudad de Cuenca. Año 2018-2019.

Cantidad	Rubro	Valor \$
1 u	Computadora	300,00
600 u	Fotocopias	30,00
250 u	Impresiones	25,00
2 u	Libros	80,00
1 u	Internet	180,00
2 u	Anillado	3,00
1 u	Carpeta	0,50
1 u	CD	6,00
1 u	Flash memory	15,00
TOTAL		339,50

- ❖ La Universidad de Cuenca facilitará el uso de equipos como, proyector e internet en algunas ocasiones.



10. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Guía metodológica y operativa para la implementación de casas de huéspedes en la ciudad de Cuenca. Año 2018-2019.

ACTIVIDAD	MES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Recolección y evaluación de la información	x	x	x									
2. Sistematización de la información			x	X	x							
3. Establecer condiciones del manual				x	x	x						
4. Redacción del manual						x	x	x	x			
5. Revisión final									x	x	x	



11. PRESUPUESTO

Guía metodológica y operativa para la implementación de casas de huéspedes en la ciudad de Cuenca. Año 2018-2019.

Concepto	Aporte del estudiante \$	Otros aportes \$	Valor total \$
Talento Humano Estudiantes Tutor	864,00	960,00	1.824,00
Gastos de Movilización Transporte Subsistencias	100,00 250,00		100,00 250,00
Gastos de la investigación Insumos Material de escritorio Internet	83,00 55,50 180,00		83,00 55,50 180,00
Equipos, laboratorios y maquinaria Computador y accesorios	321,00		321,00
Otros	100,00		100,00
TOTAL	1.953,50	960,00	2.913,50



13. ESQUEMA

Guía metodológica y operativa para la implementación de casas de huéspedes en la ciudad de Cuenca. Año 2018-2019.

Índice

Abstract

Agradecimiento

Dedicatoria

Introducción

Capítulo 1 Situación actual de las casas de huéspedes en la ciudad de Cuenca.

1.1 Análisis de la oferta formal de las casas de huéspedes.

1.2 Análisis de la oferta informal de las casas de huéspedes.

Capítulo 2 Base legal y normativa para la implementación de casas de huéspedes en la ciudad de Cuenca.

2.1 Base legal para la constitución de casas de huéspedes en la ciudad de Cuenca.

2.2 Normativa regional y local para la constitución de casas de huéspedes en la ciudad de Cuenca.

Capítulo 3 Propuesta de la guía.

3.1 Estructura metodológica.

3.2 Estructura operativa.

3.3 Conclusiones y recomendaciones.

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

ANEXO 1: DISEÑO APROBADO POR EL CONSEJO DIRECTIVO.



ANEXO 2

Modelo de Instrumentos de Recolección de Datos



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD
CARRERA DE HOTELERÍA

CUESTIONARIO PARA RECOPILACIÓN DE INFORMACIÓN

GUÍA METODOLÓGICA Y OPERATIVA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE CASAS DE
HUÉSPEDES EN LA CIUDAD DE CUENCA AÑO 2018-2019

El motivo de este cuestionario es recopilar datos que permitan establecer un diagnóstico real acerca del funcionamiento de las Casas de Huéspedes en la ciudad de Cuenca, durante el año 2018-2019. El mismo servirá para extraer datos bibliográficos de material manejado por MINTUR.

1.- Situación de las Casas de huéspedes con respecto a otras categorías existentes en Cuenca – Ecuador

Hoteles: _____

Hostales: _____

Hosterías: _____

Casas de Huéspedes: _____

I. Análisis de la Oferta Formal

2.- Capacidad de alojamiento de la oferta (Cantidad de personas)

Más de 16 personas: _____

Entre 11 a 15 personas: _____

Entre 5 a 10 personas: _____

Entre 1 a 4 personas: _____

3.- Servicios que ofertan las casas de...

Alojamiento:

Comida: _____

Otros: _____

www.ijerpi.org | 100



4.- Ventajas que ofrecer el mercado formal

Criterio	Si	No
Servicios Extra		
Seguridad		
Acceso a transporte público		
Acceso a sitios históricos		
Amplias y cómodas habitaciones		
Ambiente natural		

5.- Precios de habitación por noche en la oferta formal

\$51 - \$60: _____

\$41 - \$50: _____

\$31 - \$40: _____

\$21 - \$30: _____

\$10 - \$20: _____

II. Análisis de la Oferta Informal

6.- Capacidad de alojamiento de la oferta (Cantidad de personas)

Más de 16 personas: _____

Entre 11 a 15 personas: _____

Entre 5 a 10 personas: _____

Entre 1 a 4 personas: _____

7.- Servicios que ofertan las casas de huéspedes formales

Alojamiento: _____

Comida: _____

Otros: _____



8.- Ventajas que ofrecer el mercado formal

Criterio	Cantidad	
	Si	No
Servicios Extra		
Seguridad		
Acceso a transporte público		
Acceso a sitios históricos		
Amplias y cómodas habitaciones		
Ambiente natural		

9.- Precios de habitación por noche en la oferta formal

\$51 - \$60: _____

\$41 - \$50: _____

\$31 - \$40: _____

\$21 - \$30: _____

\$10 - \$20: _____



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD
CARRERA DE HOTELERÍA

ENCUESTA DIRIGIDA A PROPIETARIOS DE CASAS DE HUÉSPEDES E INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES

GUÍA METODOLÓGICA Y OPERATIVA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE CASAS DE
HUÉSPEDES EN LA CIUDAD DE CUENCA AÑO 2018-2019

AÑO 2018-2019

El motivo de esta encuesta es realizar un sondeo en la opinión que los propietarios de Casas de Huéspedes tienen sobre la situación actual de las mismas y su funcionamiento en la ciudad de Cuenca, Ecuador. Para esto solicitamos su colaboración al responder estas preguntas

1.- ¿Qué ventajas cree usted que tiene trabajar de manera formal y cumplir con la permisología respectiva? Explique

2.- ¿Cuáles son en su opinión, las desventajas que supone que las Casas de huéspedes trabajen de manera formal? Explique

3.- ¿Cuáles son las diferencias de funcionamiento que usted observa entre una casa de huéspedes que opera formalmente y una que lo hace de manera informal?

4.- ¿Considera que es necesario y obligatorio que se tomen cartas en el asunto con respecto al funcionamiento de las casas de huéspedes en Cuenca, y el establecimiento de normativas para mejorar la oferta turística de la zona? Explique



ANEXO 3

Tabulación de los Resultados Obtenidos



I. RESULTADOS DE LA OFERTA FORMAL

CUADRO 1. SITUACIÓN DE LAS CASAS DE HUÉSPEDES CON RESPECTO A OTRAS CATEGORÍAS EXISTENTES EN CUENCA – ECUADOR

Criterio	f	%
Hoteles	65	34%
Hostales	105	56%
Hosterías	10	5%
Casas de Huéspedes	10	5%
Total	190	100%

Fuente: MINTUR – Catastro turístico consolidado nacional (2016)

Elaboración: Autor (2019)

CUADRO 2. CAPACIDAD DE ALOJAMIENTO DE LA OFERTA

Criterio	f	%
Capacidad para más de 16 personas	1	10%
Capacidad entre 11 – 15 personas	5	50%
Capacidad entre 5 – 10 personas	3	30%
Capacidad entre 1 – 4 personas	1	10%
Total		100%

Fuente: Base de Datos

Elaboración: Autor (2019)

CUADRO 3. SERVICIOS QUE PRESTA LA OFERTA FORMAL

Criterio	f	%
Alojamiento	10	100%
Comida	10	100%
Otros	0	0%

Fuente: Base de Datos

Elaboración: Autor (2019)



CUADRO 4. VENTAJAS QUE OFRECE EL MERCADO FORMAL

Criterio	SI		NO	
	f	%	f	%
Servicios Extra	3	30%	7	70%
Seguridad	6	60%	4	40%
Acceso a transporte público	4	40%	6	60%
Acceso a sitios históricos	3	30%	7	70%
Acceso a Parques Recreativos	4	40%	6	60%
Amplias y cómodas habitaciones	7	70%	3	30%
Ambiente natural	1	10%	9	90%

Fuente: Base de Datos

Elaboración: Autor (2019)

CUADRO 5. PRECIOS POR NOCHE QUE OFRECE EL MERCADO FORMAL

Criterio	f	%
VALOR ENTRE \$51 - \$60	0	0%
VALOR ENTRE \$41 - \$50	2	20%
VALOR ENTRE \$31 - \$40	4	40%
VALOR ENTRE \$21 - \$30	2	20%
VALOR ENTRE \$10 - \$20	2	20%

Fuente: Base de Datos

Elaboración: Autor (2019)



II. RESULTADOS DE LA OFERTA INFORMAL

CUADRO 6. CAPACIDAD DE ALOJAMIENTO DE LA OFERTA INFORMAL

Criterio	f	%
Capacidad para más de 16 personas	1	20%
Capacidad entre 11 – 15 personas	2	40%
Capacidad entre 5 – 10 personas	2	40%
Capacidad entre 1 – 4 personas	0	0%
Total		100%

Fuente: Base de Datos

Elaboración: Autor (2019)

CUADRO 7. SERVICIOS QUE PRESTA LA OFERTA INFORMAL

Criterio	SI		No	
	f	%	f	%
Alojamiento	5	100%	0	0%
Comida	2	40%	3	60%
Estacionamiento	4	80%	1	20%
WiFi	4	80%	1	20%
Admite Mascotas	1	20%	4	80%

Fuente: Base de Datos

Elaboración: Autor (2019)

CUADRO 8. VENTAJAS QUE OFRECE EL MERCADO FORMAL

Criterio	SI		NO	
	f	%	f	%
Servicios Extra	2	40%	3	60%
Seguridad	1	20%	4	80%
Acceso a transporte público	1	20%	4	80%
Acceso a sitios históricos	1	20%	4	80%
Acceso a Parques Recreativos	2	40%	3	60%
Amplias y cómodas habitaciones	2	40%	3	60%
Ambiente natural	1	20%	4	80%

Fuente: Base de Datos

Elaboración: Autor (2019)



CUADRO 9. PRECIOS POR NOCHE QUE OFRECE EL MERCADO FORMAL

Criterio	f	%
VALOR ENTRE \$51 - \$60	3	60%
VALOR ENTRE \$41 - \$50	0	0%
VALOR ENTRE \$31 - \$40	1	20%
VALOR ENTRE \$21 - \$30	0	0%
VALOR ENTRE \$10 - \$20	1	20%

Fuente: Base de Datos

Elaboración: Autor (2019)