



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE RECURSOS NATURALES
ESCUELA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO**

**PROPUESTA DE UNA ORDENANZA DE REGULACIÓN Y
CONTROL PARA EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO
P2P EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE
CHIMBORAZO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN
PROYECTO TÉCNICO PARA TITULACIÓN DE GRADO**

**PRESENTADO COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER
EL TÍTULO DE INGENIERA EN ECOTURISMO**

JOSEANNIE RACHEL QUIROZ HUILCAPI

RIOBAMBA – ECUADOR

2020

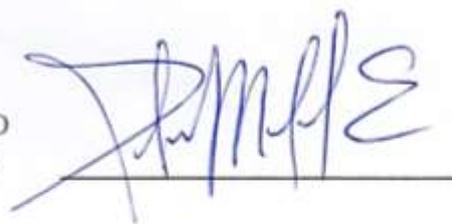
©2020, Joseannie Rachel Quiroz Huilcapi

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

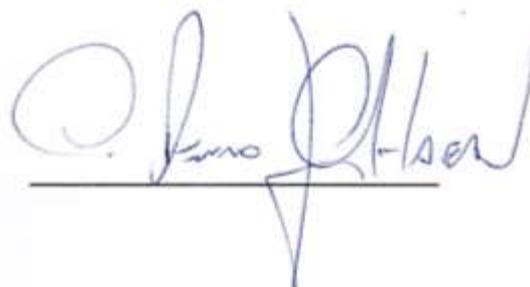
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE RECURSOS NATURALES
ESCUELA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El trabajo técnico: **PROPUESTA DE UNA ORDENANZA DE REGULACIÓN Y CONTROL PARA EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO P2P EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**, de responsabilidad de la señorita Joseannie Rachel Quiroz Huilcapi, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, quedando autorizada su presentación.

ING. CLAUDIA PATRICIA MALDONADO ERAZO
DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN



ING. CARLOS RENATO CHÁVEZ VELÁSQUEZ
ASESOR DEL TRIBUNAL



Riobamba, febrero 2020

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Joseannie Rachel Quiroz Huilcapi, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constates y los documentos que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

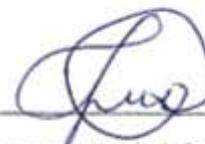
Riobamba, febrero 2020.



Joseannie Rachel Quiroz Huilcapi

C.I: 060397903-0

Yo, Joseannie Rachel Quiroz Huilcapi soy responsable de las ideas, doctrinas y resultados expuestos en esta Tesis y el patrimonio intelectual del Trabajo de Titulación de Grado pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.



Joseannie Rachel Quiroz Huilcapi

DEDICATORIA

Stay Strong

Dedico el trabajo realizado a Dios y a la Virgen de Fátima por permitirme seguir cruzando este laberinto llamado vida.

A mis padres Edgar & Ursula por haberme brindado su amor incondicional, fortaleza, apoyo y motivación al ser los pilares principales de mi vida.

A mi hermana Evelyn por ayudarme a ser cada día mejor persona y siempre estar ahí.

A toda mi familia por confiar, alentarme y creer en mí.

A los amigos que la vida me ha regalado, quienes me han apoyado a continuar por seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios por permitirme seguir en este laberinto, por las lecciones de vida que se presentaron en el camino, por guiarme en aquellos momentos de dificultad y de debilidad, al regalarme el don de la fortaleza, paciencia y sabiduría para poder concluir una de mis metas más anheladas.

A mis padres y a toda mi familia por haberme apoyado incondicionalmente durante toda la etapa universitaria, por ser mi motor principal de lucha.

A mi alma mater la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por abrirme las puertas y brindarme las herramientas necesarias para poder ser una profesional de calidad, y en especial a la Escuela de Ingeniería en Ecoturismo por permitirme madurar a nivel profesional y personal, al inundarme de conocimientos y experiencias de vida; que ayudaron a generar un criterio técnico y analítico.

A mi directora de trabajo Ing. Patricia Maldonado, le agradezco por confiar y creer en mi capacidad, por ser mi guía y convertirse en una amiga; gracias por su paciencia, por compartir su conocimiento y sus palabras de aliento constantes.

Agradezco a mis amigos por empujarme y motivarme a continuar, gracias por no dejarme decaer. A mis colegas de carrera por compartir sapiencia y experiencias conmigo, generando anécdotas que las llevaré como gratos recuerdos universitarios.

Gracias a todas las personas que ayudaron de algún modo al levantamiento de información de este proyecto, y a todos los que fueron parte del proceso de mi etapa universitaria.

Este trabajo ha sido posible gracias a todos ustedes.

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| I. PROPUESTA DE UNA ORDENANZA DE REGULACIÓN Y CONTROL PARA EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO P2P EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO | 1 |
| II. INTRODUCCIÓN | 1 |
| A. IMPORTANCIA..... | 1 |
| B. PROBLEMA..... | 2 |
| C. JUSTIFICACIÓN | 2 |
| III. OBJETIVOS | 4 |
| A. OBJETIVO GENERAL..... | 4 |
| B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 4 |
| IV. HIPÓTESIS..... | 5 |
| V. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA | 6 |
| A. LEGALIDAD | 6 |
| 1. Legal | 6 |
| 2. Ilegal | 6 |
| 3. Alegal..... | 6 |
| B. LEGISLACIÓN | 6 |
| 1. Legislación Turística..... | 6 |
| C. GOBERNANZA..... | 7 |
| D. POLÍTICAS PÚBLICAS | 7 |
| 1. Políticas públicas de la superestructura turística del Ecuador | 7 |
| E. ORDENANZA..... | 8 |
| 1. Tipos de ordenanzas..... | 8 |
| F. REGULACIÓN..... | 9 |
| G. CONTROL | 9 |
| H. TURISMO | 9 |
| 1. Turismo Sostenible | 10 |
| I. SISTEMA TURÍSTICO..... | 10 |
| 1. Los subsistemas turísticos | 11 |
| J. SERVICIOS TURÍSTICOS | 14 |
| K. ALOJAMIENTO | 14 |
| 1. Alojamiento Turístico | 14 |
| L. ECONOMÍA COLABORATIVA..... | 15 |
| M. TURISMO P2P O TURISMO COLABORATIVO..... | 15 |
| 1. Plataformas digitales de Turismo P2P..... | 16 |

| | |
|--|-----|
| 2. Alojamiento Turístico P2P | 16 |
| N. ANÁLISIS | 17 |
| 1. Análisis situacional | 17 |
| 2. Análisis de involucrados | 17 |
| 3. Análisis de actores o AA..... | 18 |
| O. PROPUESTA..... | 19 |
| VI. MATERIALES Y MÉTODOS..... | 20 |
| A. CARACTERIZACIÓN DEL LUGAR..... | 20 |
| 1. Localización del territorio | 20 |
| 2. Mapa de localización | 20 |
| 3. Límites | 20 |
| 4. División administrativa-territorial | 21 |
| 5. Relieve | 21 |
| 6. Características climáticas | 21 |
| 7. Clasificación ecológica | 21 |
| 8. Materiales y equipos | 21 |
| B. METODOLOGÍA..... | 22 |
| VII. RESULTADOS..... | 24 |
| VIII. CONCLUSIONES | 130 |
| IX. RECOMENDACIONES | 132 |
| X. RESUMEN | 133 |
| XI. ABSTRACT..... | 134 |
| XII. BIBLIOGRAFÍA..... | 135 |
| XIII. ANEXOS | 143 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|-----|
| Tabla VI- 1: Matriz AA..... | 23 |
| Tabla VII- 1: Tarifa promedio (persona) por categoría de alojamientos turísticos en la ciudad de Riobamba..... | 27 |
| Tabla VII- 2: Categoría de alojamiento P2P en la ciudad de Riobamba..... | 35 |
| Tabla VII- 3: Tarifa promedio por categoría de alojamiento P2P..... | 38 |
| Tabla VII- 4: Superhost en alojamientos P2P (Airbnb) de la ciudad de Riobamba..... | 41 |
| Tabla VII- 5: Síntesis de la oferta de alojamiento turístico oficial de la ciudad de Riobamba..... | 51 |
| Tabla VII- 6: Síntesis de la oferta alojativa turística P2P activa de la ciudad de Riobamba..... | 52 |
| Tabla VII- 7: Perfil del huésped P2P de la ciudad de Riobamba..... | 54 |
| Tabla VII- 8: Evaluación del servicio de alojamiento turístico en la ciudad de Riobamba..... | 55 |
| Tabla VII- 9: Bases legales vigentes u ordenamiento jurídico para el ejercer el derecho y operación de las actividades/servicios turísticos (alojamiento turístico) del cantón Riobamba..... | 59 |
| Tabla VII- 10: Requisitos generales y tiempo estimado de duración para el nuevo postulante a prestador de servicios turísticos (alojamiento) en la ciudad de Riobamba..... | 83 |
| Tabla VII- 11: Permisos para los establecimientos de alojamiento turístico..... | 87 |
| Tabla VII- 12: Obligaciones Tributarias para los prestadores del servicio de alojamiento turístico..... | 87 |
| Tabla VII- 13: Obligaciones Patronales para los prestadores del servicio de alojamiento turístico..... | 88 |
| Tabla VII- 14: Otras contribuciones y obligaciones del prestador de servicios turísticos (alojamiento)..... | 88 |
| Tabla VII- 15: Análisis de involucrados (reguladores y regulados) implicados en la regulación y control del servicio de alojamiento del cantón Riobamba..... | 89 |
| Tabla VII- 16: Matriz AA o análisis de actores relacionados con la superestructura turística cantonal ante la nueva modalidad de alojamiento P2P correspondiente a la ciudad de Riobamba..... | 98 |
| Tabla VII- 17: Matriz FODA del servicio de alojamiento P2P de la ciudad de Riobamba..... | 100 |
| Tabla VII- 18: Síntesis de resultados de las encuestas dirigidas al servicio de alojamiento turístico formal de la ciudad de Riobamba..... | 112 |
| Tabla VII-19: Alternativas seleccionadas por el sector hotelero turístico de la ciudad de Riobamba para regular y controlar el servicio de alojamiento P2P..... | 116 |
| Tabla VII- 20: Síntesis de la propuesta de Ordenanza de Regulación y Control para el servicio de alojamiento P2P para la ciudad de Riobamba..... | 118 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura V- 1: Sistema turístico desde la visión conceptual de la Organización Mundial del Turismo | 11 |
| Figura VI- 1: Mapa de localización de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo | 20 |
| Figura VII- 1: Tipo de alojamiento turístico legal en la ciudad de Riobamba | 24 |
| Figura VII- 2: Categoría de alojamiento turísticos en la ciudad de Riobamba | 25 |
| Figura VII- 3: Ubicación de los alojamientos turísticos en la ciudad de Riobamba | 25 |
| Figura VII- 4: Tipo de alojamiento turístico en parroquias urbanas de la ciudad de Riobamba | 26 |
| Figura VII- 5: Tarifa promedio por habitación en tipos de alojamiento turístico de la ciudad de Riobamba..... | 26 |
| Figura VII- 6: Plazas y habitaciones en alojamientos turísticos en la ciudad de Riobamba..... | 27 |
| Figura VII- 7: Plazas disponibles por categoría de alojamientos turísticos en la ciudad de Riobamba..... | 28 |
| Figura VII- 8: Pasos para publicar un alojamiento en la plataforma Airbnb | 30 |
| Figura VII- 9: Oferta alojativa P2P disponible en la ciudad de Riobamba | 34 |
| Figura VII- 10: Tipo de alojamiento P2P de la ciudad de Riobamba | 35 |
| Figura VII- 11: Alojamiento P2P en parroquias urbanas de la ciudad de Riobamba | 36 |
| Figura VII- 12: Presencia de alojamiento P2P (por tipología) en parroquias urbanas de la ciudad de Riobamba | 37 |
| Figura VII- 13: Tarifa promedio por pax en alojamiento P2P en la ciudad de Riobamba | 37 |
| Figura VII- 14: Plazas y habitaciones por tipo de alojamiento P2P en la ciudad de Riobamba | 39 |
| Figura VII- 15: Lugar de registro de anfitriones en Airbnb pertenecientes a la ciudad de Riobamba | 39 |
| Figura VII- 16: Cuentas de anfitriones verificados por Airbnb en la ciudad de Riobamba | 40 |
| Figura VII- 17: Alojamientos P2P evaluados y presencia de anfitrión Superhosts en la ciudad de Riobamba..... | 40 |
| Figura VII- 18: Oferta de alojamientos P2P evaluados en la ciudad de Riobamba..... | 43 |
| Figura VII- 19: Evaluaciones en alojamientos P2P y presencia de superanfitrión evaluado en la ciudad de Riobamba..... | 43 |
| Figura VII- 20: Porcentaje de evaluaciones según el tipo de alojamiento P2P en la ciudad de Riobamba..... | 44 |
| Figura VII- 21: Ubicación y distribución de evaluaciones en los alojamientos P2P de la ciudad de Riobamba..... | 44 |
| Figura VII- 22: Tarifa promedio (pax) de alojamientos P2P evaluados en la ciudad de Riobamba | 45 |
| Figura VII- 23: Tarifas promedio por tipo de alojamiento P2P evaluado en la ciudad de Riobamba | 46 |
| Figura VII- 24: Tarifas (persona/noche) y cantidad de evaluaciones en alojamientos P2P en la ciudad de Riobamba..... | 46 |
| Figura VII- 25: Servicios disponibles en alojamientos P2P evaluados en la ciudad de Riobamba | 47 |
| Figura VII- 26: Idiomas que dominan los anfitriones evaluados en la ciudad de Riobamba | 48 |
| Figura VII- 27: Mapa de alojamientos/alquileres P2P activos en el cantón Riobamba según AirDNA | 49 |
| Figura VII- 28: Oferta del servicio de alojamiento turístico actual de la ciudad de Riobamba...51 | 51 |
| Figura VII- 29: Pirámide de Kelsen para el servicio de alojamiento turístico del cantón Riobamba | 58 |
| Figura VII- 30: Pasos a seguir para enviar la solicitud de Registro único de Turismo en la plataforma SIETE para nuevos establecimientos de turismo (alojamiento) por primera vez..... | 84 |
| Figura VII- 31: Flujograma de proceso para obtener el Registro único de Turismo correspondiente a establecimientos de alojamiento turístico en el cantón Riobamba (primera vez)..... | 85 |
| Figura VII- 32: Proceso para obtener la Licencia única Anual de Funcionamiento para los establecimientos de alojamiento turísticos del cantón Riobamba (primera vez)..... | 86 |

| | |
|--|-----|
| Figura VII- 33: Estructura asociativa y de poder (organización) de los involucrados relacionados con el servicio de alojamiento turístico de la ciudad de Riobamba. | 94 |
| Figura VII- 34: Cartografía de redes sociales de los actores y grupos sociales relacionados al alojamiento formal y alojamiento P2P de la ciudad de Riobamba..... | 96 |
| Figura VII- 35: Cantidad porcentual de registros anfitriones P2P por año en Airbnb de la ciudad de Riobamba | 101 |
| Figura VII- 36: Monto acumulado aproximado en alojamientos P2P evaluados | 102 |
| Figura VII- 37: Alojamientos encuestados por tipo en la ciudad de Riobamba..... | 103 |
| Figura VII- 38: Alojamientos encuestados por categoría en la ciudad de Riobamba..... | 104 |
| Figura VII- 39: Alojamientos P2P parte de la oferta turística de la ciudad de Riobamba..... | 104 |
| Figura VII- 40: Conocimiento sobre otras plataformas que ofertan alojamiento P2P..... | 105 |
| Figura VII- 41: Otras plataformas que ofertan alojamiento P2P | 105 |
| Figura VII- 42: Uso de plataformas P2P para ofertar alojamientos formales | 106 |
| Figura VII- 43: Estimación de alojamientos P2P en la ciudad de Riobamba..... | 106 |
| Figura VII- 44: Generación de conflictos o problemas por los alojamientos P2P | 107 |
| Figura VII- 45: Conflictos o problemas percibidos por los alojamientos formales..... | 107 |
| Figura VII- 46: Grado de afectación ocasionado por el servicio de alojamiento P2P..... | 108 |
| Figura VII- 47: Grado de afectación en las tipologías de alojamiento formal | 109 |
| Figura VII- 48: Promedio de afectación ocasionado en los alojamientos oficiales | 109 |
| Figura VII- 49: Legalidad de alojamientos P2P en la ciudad de Riobamba..... | 110 |
| Figura VII- 50: Competencia desleal del servicio de alojamiento P2P en la ciudad de Riobamba | 110 |
| Figura VII- 51: Alternativas de regulación y control para el servicio de alojamiento P2P en la ciudad de Riobamba..... | 111 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|--|-----|
| Anexo A: Plataforma AIRBNB (página web) | 143 |
| Anexo B: Modelo de cuestionario formulado para el sector de alojamiento turístico..... | 144 |
| Anexo C: Guía de entrevista formulada para MINTUR/DITUR | 146 |
| Anexo D: Formulario virtual para la Comunidad de Alojamientos Temporales del Ecuador...148 | |
| Anexo E: Resumen catastro alojamientos turísticos formales de la ciudad de Riobamba actualizado a enero 2019 | 152 |
| Anexo F: Resumen base de datos generada para los alojamientos P2P de la ciudad de Riobamba que se encuentran en Airbnb actualizado a mayo 2019 | 155 |
| Anexo G: Proyecciones estadísticas del portal web de AirDNA (agosto 2019) del cantón Riobamba..... | 161 |
| Anexo H: Requisitos obligatorios según el Reglamento de Alojamientos Turísticos que todo establecimiento de alojamiento debe cumplir..... | 165 |
| Anexo I: Respuesta de cuestionarios virtuales enviados al sector de alojamiento turístico formal de la ciudad de Riobamba | 169 |
| Anexo J. Resultados entrevista realizada a MINTUR Coordinación Zonal 3 | 170 |
| Anexo K: Respuesta al formulario digital enviado a la Comunidad de Alojamientos Temporales Ecuador | 173 |

LISTA DE ABREVIATURAS

| | |
|-------------------------|---|
| AIRBNB: | AirBed & Breakfast |
| DITUR Riobamba: | Dirección General de Gestión Turismo del cantón Riobamba |
| ESPOCH: | Escuela Superior Politécnica de Chimborazo |
| FRN: | Facultad de Recursos Naturales |
| GADP Chimborazo: | Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Chimborazo |
| GADM-Riobamba: | Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba |
| IVA: | Impuesto al Valor Agregado |
| LUAF: | Licencia Única Anual de Funcionamiento |
| MINTUR: | Ministerio de Turismo del Ecuador |
| OMT: | Organización Mundial del Turismo |
| P2P: | Peer to peer |
| PIB: | Producto Interno Bruto |
| RISE: | Régimen Impositivo Simplificado |
| RUC: | Registro único de Contribuyentes |
| SRI: | Servicio de Rentas Internas del Ecuador |

I. PROPUESTA DE UNA ORDENANZA DE REGULACIÓN Y CONTROL PARA EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO P2P EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO

II. INTRODUCCIÓN

A. IMPORTANCIA

El turismo es un sistema socio-económico basado en la recreación física y emocional de las personas, integrado por diferentes actividades que se desarrollan en la dimensión ambiental, cultural y económica del ser humano complementado con la prestación de servicios turísticos para un mejor disfrute (Camacaro, 2008). La ejecución de las actividades turísticas implica el diseño y desarrollo de sistemas turísticos para lograr la satisfacción de las necesidades de los diferentes segmentos del mercado. Por lo tanto, esta actividad implica el uso y contratación de medios de transporte, alojamiento, etc.

El negocio del turismo clásico ha pasado a convertirse en el turismo digital debido a los avances tecnológicos y una serie de transformaciones en la sociedad que despiertan una nueva mirada del turista (Urry, 2001). El turismo "peer to peer" o P2P, es una de las grandes tendencias globales que está transformando el modo de viajar y de consumir servicios, es el caso del alojamiento, transporte, la alimentación y la mayoría de servicios turísticos; en el contexto de la tendencia denominada "economía colaborativa", se han desarrollado una gran variedad de modelos de negocio en diferentes sectores y actividades (Cañigeral & Tunguz, 2011).

Uno de los servicios que sobresalen dentro de la economía colaborativa es el sector de alojamiento, el caso de la plataforma Airbnb constituye un caso de referencia (Pizam, 2014) que ha seguido el esquema de una tecnología disruptiva (Christensen & Raynor, 2003) frente a una estrategia sostenible buscando la progresiva consolidación en un mercado. En este sentido, la agencia Bloomberg recalca la importancia del fenómeno del portal Airbnb, basándose en la cantidad de inmuebles que ofertan este servicio en las principales ciudades con mayor afluencia de turistas a nivel mundial (Hosteltur, 2016).

Como señala la OMT (2018) "La innovación puede ser un factor esencial para ayudar al turismo a adaptarse a nuevas condiciones económicas sostenibles" por medio de "adoptar prácticas innovadoras e incrementar la aplicación de la tecnología como: la inteligencia de datos, la inteligencia artificial y el uso las plataformas digitales" que promueven "el crecimiento continuo y que deben asumir una mayor responsabilidad en el sector turístico".

El 2018 fue un gran año para el turismo ecuatoriano debido a que se sobrepasó con el millón de turistas anuales contribuyendo directamente al PIB del país con el 2%; 663.320 empleados en la industria del turismo especialmente en alojamiento y servicio de comida; se determinó 74.173 habitaciones disponibles registradas como planta de alojamiento turístico (Ministerio de Turismo Ecuador, 2018). La provincia de Chimborazo cuenta con 6 potencialidades turísticas, en el año 2011 arribaron turistas y/o visitantes hacia los principales referentes de la provincia (Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Chimborazo, 2015).

El cantón Riobamba es privilegiado por su geografía y ubicación, está rodeado por 2 sistemas de áreas naturales y 2 sistemas montañosos; el cantón es pluricultural y multiétnico, siendo la diversidad de las expresiones culturales su riqueza cultural; la zona urbana cuenta con varios

atractivos turísticos que, por su trascendencia histórica y el valor patrimonial, constituyen lugares de mucho interés para visitantes nacionales y extranjeros. El aprovechamiento responsable de estos recursos a través de las actividades turísticas, puede convertirse en un eje dinamizador de la economía local del cantón y se transforma en una oportunidad de desarrollo social y económico (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba, 2015). Debido a las nuevas formas de economía compartidas que se han desenvuelto en el fenómeno del internet en estos últimos años en la ciudad de Riobamba, los pobladores han logrado obtener ingresos al considerarse como nuevos prestadores de servicio de alojamiento turístico P2P en la plataforma de Airbnb, ya que promueven la economía de los mismos con la diferencia que no pagan impuestos y se encuentran exentos de cualquier control reglamentario.

B. PROBLEMA

En la actualidad se enfrentan nuevas ventajas y oportunidades relacionadas al consumo colaborativo en los servicios de alojamiento de la ciudad de Riobamba que se ofrece a los turistas, pues se puede examinar que se cuenta con una oferta mayor con precios más reducidos, y por ello también es conveniente resaltar los inconvenientes o riesgos que se derivan de este tipo de arrendamiento. La problemática puede enfocarse desde diversos puntos de vista: los inconvenientes relacionados con el impacto económico y social debido a los problemas referentes al planeamiento y ordenación de la ciudad; finalmente los aspectos como la convivencia intervecinal con el sector hotelero formal frente al aún catalogado informal o alegal.

C. JUSTIFICACIÓN

Como alternativa de solución a esta problemática la Dirección de General de Gestión Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba conjuntamente con el Ministerio de Turismo Zona 3, requieren de una propuesta de ordenanza para la regulación y control del servicio de alojamiento P2P en la ciudad, cuya función principal será ofrecer una herramienta que logre regular y controlar dicho servicio, con la finalidad de brindar seguridad, satisfacción y una mejor experiencia de los turistas que consumen el mismo.

De esta manera, se pretende que este proyecto realice un estudio técnico al diseñar la propuesta de ordenanza con criterios turísticos y legales pertinentes para el uso y ejecución de la misma; por lo que se analizará de una forma metodológica y técnica: la situación actual del servicio de alojamiento turístico en la ciudad de Riobamba y con ello la superestructura turística que regula el funcionamiento del servicio de alojamiento turístico. Finalmente, elaborar una propuesta para la regulación y control del servicio de alojamiento turístico P2P.

Todo el contexto de trabajo permite cumplir objetivos y políticas estipulados en la Constitución Política de la República del Ecuador (2008) estipulado en el Título V Capítulo IV el cual determina que es régimen de las competencias de gobiernos municipales y por ello deben crear, modificar o suprimir ordenanzas de mejoras, debido a que está dentro de sus competencias y por ello, se expedirán ordenanzas cantonales que contribuyen al ordenamiento territorial y mejora del cantón destinada a la aplicación concreta de las normas contenidas en una ley o decreto.

Adicional a ello, el presente trabajo contribuye al cumplimiento de las políticas establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida, mismo que estipulado en el Eje 3: Más sociedad, mejor Estado “El principal reto es el fortalecimiento de la coordinación entre el sector

público y privado, para diversificar y mejorar la calidad y la competitividad de los servicios turísticos”.

De igual manera, la propuesta se relaciona con la Ley de Turismo menciona que los servicios turísticos específicamente el caso del servicio de alojamiento turístico “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”(p.2), en el caso de los empresarios temporales “aunque no accedan a los beneficios de la Ley de Turismo están obligados a obtener un permiso de funcionamiento que acredite la idoneidad del servicio que ofrecen y a sujetarse a las normas técnicas y de calidad”(p.3). Por ello, esta base legal permite sustentar la viabilidad del proyecto debido a que, la nueva modalidad de turismo P2P no se está establecida en la Ley de Turismo y no se la puede determinar cómo ilegal sino como alegal, por lo que en la actualidad no se encuentra regulada. Es así que este proyecto desarrollará una ordenanza vinculada a la Ley de Turismo para la regulación y control del servicio de alojamiento turístico P2P.

Finalmente, el proyecto contribuye al cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos en el Plan de desarrollo y ordenamiento territorial del cantón Riobamba (2015) donde se establece “Diseñar e implementar hasta el año 2019 una Política Pública de Desarrollo Económico Cantonal Integral”; estableciendo un Plan de Turismo, que permita transformar la actividad turística en un eje dinamizador e incluyente. Mediante la depuración y actualización del catastro de establecimientos turísticos (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba, 2015). Es por ello que, la Dirección General de Gestión Turismo del cantón Riobamba y el Ministerio de Turismo del Ecuador Zona 3 exigen tener información de estos nuevos prestadores de servicio de alojamiento turístico, para su regulación y control que ofrezca garantías al usuario, pero también al propietario y con ello prever la calidad del servicio.

III. OBJETIVOS

A. OBJETIVO GENERAL

Proponer una ordenanza de regulación y control para el servicio de alojamiento en la modalidad de turismo P2P en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Evaluar la situación actual del servicio de alojamiento turístico en la ciudad de Riobamba.
2. Contrastar la superestructura cantonal que regula el funcionamiento del servicio de alojamiento turístico legal frente al alegal existente.
3. Elaborar una propuesta para la regulación y control del servicio de alojamiento turístico P2P.

IV. HIPÓTESIS

La propuesta de una ordenanza para la regulación y control del servicio de alojamiento turístico P2P permitirá la toma de decisiones dentro de la planificación turística de la ciudad de Riobamba, y con ello se generará beneficios comunes de tipo económico y socio-organizativo.

V. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

A. LEGALIDAD

1. Legal

El adjetivo legal se emplea para calificar a aquello ordenado por la ley o que resulta conforme a sus disposiciones. Se encuentra relacionado al derecho o a las leyes; las leyes son normas que dictan y aprueban las autoridades competentes. Estas reglas prohíben u ordenan determinadas acciones de acuerdo a un principio de justicia y al interés de la sociedad. Cuando algo está en sintonía con lo estipulado por la ley, recibe la calificación de legal (Pérez, 2018).

Todo aquello que se encuentra conforme a una ley o prescripto por esta, recibirá la denominación de legal (Ucha, 2009).

2. Ilegal

Es todo lo contrario a lo establecido por la ley; aquello que contradice o que no respeta lo fijado mediante la legislación (Pérez, 2018). Bembibre (2009) complementa que ilegal a todo aquello que no respeta la ley establecida por el hombre, por una autoridad vigente y competente.

3. Alegal

Es todo aquello que no está ni regulado ni prohibido y, por lo tanto, en un Estado de derecho está permitido (Iturriaga, 2014). Para la Real Academia Española (2019) alegal hace referencia a “que carece de reglamentación o prohibición”.

B. LEGISLACIÓN

Para Pérez (2018) legislación es “el conjunto de las leyes que posibilitan la organización de una cierta materia o de un Estado”. Por otro lado, Ucha (2009) complementa que legislación “es un ordenamiento jurídico y que establece aquellas conductas y acciones aceptables o rechazables de un individuo, institución o empresa”.

Para Moliner (2016) la legislación es “un aspecto especial de la creación del derecho, la creación de normas generales, por órganos específicos, es decir, los cuerpos legislativos” y se le denomina un “proceso por el cual uno o varios órganos del Estado formulan y promulgan determinadas reglas jurídicas de observancia general a las que se da el nombre específico de leyes”.

1. Legislación Turística

La legislación turística está encargada de establecer y ejecutar cada una de las normas, leyes y principios que rigen la actividad turística de cada país. La legislación aplicada, proporciona competencias que permiten ejecutar el ordenamiento jurídico en relación a la actividad turística desde el punto de vista del funcionamiento de cada uno de los integrantes del sistema turístico, la constitución de emprendimientos y la organización de las comunidades (Cardozo, 2016).

La legislación turística es la ciencia multidisciplinaria que estudia las actividades, prevenciones y consecuencia de las conductas turísticas, así como los derechos y obligaciones de autoridades,

instituciones y prestadores de servicios turísticos, afín de lograr un equilibrio y justicia social (López, 2008).

C. GOBERNANZA

Whittingham (2010) menciona que, gobernanza es “la realización de relaciones políticas entre diversos actores involucrados en el proceso de decidir, ejecutar y evaluar decisiones sobre asuntos de interés público”. Es decir, que concurre una competencia y cooperación, estas coexisten como reglas e incluye a instituciones tanto formales como informales. La forma e interacción entre los diversos actores refleja la calidad del sistema y afecta a cada uno de sus componentes; así como al sistema como totalidad (Whittingham, 2010).

Para Aguilar (2014) define a gobernanza en un sentido descriptivo ya que alude a la mayor capacidad de decisión e influencia que los actores no gubernamentales han adquirido en el procesamiento de los asuntos públicos, orientación e instrumentos de las políticas públicas y los servicios públicos, y menciona que han surgido nuevas formas de asociación y coordinación del gobierno con las organizaciones privadas y sociales en la implementación de las políticas y la prestación de servicios.

Por otro lado, Peters (2010) menciona que, la noción de gobernanza proporciona una nueva perspectiva para analizar la complejidad del proceso de toma de decisiones, generado por la pluralidad de actores involucrados que interactúan para formular, promover y lograr objetivos comunes, por medio del intercambio mutuo de conocimientos, recursos, ideas y normas.

D. POLÍTICAS PÚBLICAS

Según Villamarín (2013), las acciones públicas que intencionadamente gestionan las diversas autoridades y entidades públicas de manera conjunta con personas o grupos de sociedad, para atender o resolver los problemas y asuntos de su elección. En el sector turístico tiene que ver con la prohibición, distribución de bienes, servicios, así como, con la construcción de las infraestructuras necesarias para la gestión y optimización de la actividad.

Las políticas públicas son concebidas como un conjunto de decisiones y estrategias adoptadas por una autoridad legítima para resolver problemas públicos complejos (Aguilar, 1993). En tal sentido una política pública es una directriz general que refleja la prioridad y voluntad política del gobierno para modificar una situación determinada (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo Ecuador, 2011).

1. Políticas públicas de la superestructura turística del Ecuador

El gobierno ecuatoriano 2012-2017 ha comenzado a plantear un nuevo giro, respecto a la política pública general del Estado, la cual incluye de manera especial al turismo; pues, se da como hecho cierto que el turismo y la política se apoyan y complementan, buscando que la supraestructura turística en la política la articulación de instrumentos estratégicos, capaces de favorecer un desarrollo armónico y propiciar por todos los medios, adecuando funcionamiento de todos los demás elementos que conforma el sistema turístico (Villamarín, 2013).

La política pública, en el ámbito de la superestructura turística, se refiere a las medidas que la administración ha adoptado para alcanzar los objetivos previstos, según las necesidades del sector; además, apunta a la iniciativa de inversión y reinversión turística, tanto nacional como

extranjera. El Estado tiene la obligación de planificar, impulsar y ejecutar la infraestructura básica, y brindar facilidades para desarrollar la actividad turística. (Villamarín, 2013).

E. ORDENANZA

Pérez & Merino (2013) una ordenanza “es una disposición o mandato que se designa a un tipo de norma jurídica que forma parte de un reglamento y que está subordinada a una ley, esta es emitida por la autoridad que la facultad para exigir su cumplimiento”.

Cabanellas (2018) complementa y define que ordenanza es un “estatuto para el régimen de los militares y para el gobierno de las ciudades, corporaciones, gremios o comunidades”.

El término proviene de la palabra orden, por lo que Zambrano (2009) explica que se trata de un “mandato superior que se debe obedecer y ejecutar por los inferiores”. Por ese motivo, el término ordenanza también significa mandato legal.

Para Zee, Arvizú, Zee Arias, & Alfaro (2013) mencionan que “una ordenanza es un instrumento técnico jurídico de aplicación local que contribuye a la buena administración y solución de los problemas y que está subordinada a una ley”.

Según los diferentes ordenamientos jurídicos, las ordenanzas pueden provenir de diferentes autoridades tanto militares como civiles:

1. Tipos de ordenanzas

Existen dos tipos de ordenanza a nivel general: la ordenanza provincial y la ordenanza municipal.

a) Ordenanza Provincial

La ordenanza provincial es aquella que tendrá alcance solamente en la provincia en la cual se haya emitido (Ucha, 2011).

b) Ordenanza Municipal

La ordenanza municipal es aquella que dicta la máxima autoridad de una municipalidad, de un ayuntamiento, es decir, el alcalde, el jefe de gobierno municipal, siendo válida la misma únicamente dentro del municipio o comuna en cuestión, o sea, fuera de él no tendrá validez si es que en otro lugar no se la ha promulgado con el mismo alcance (Ucha, 2011).

Para Machicado (2012) “las ordenanzas municipales son normas generales para el gobierno de su respectiva sección de provincia. Las resoluciones son notas de gestión administrativa”. Y complementa expresando que, “una ordenanza es un acto normativo a través del cual se expresa el gobierno municipal, en temas de interés general y son permanente para la población, cuya aplicación y cumplimiento es de carácter obligatorio desde su publicación” (Machicado, 2012).

Para Zee, Arvizú, Zee Arias, & Alfaro (2013) una ordenanza municipal es dictada por la máxima autoridad de una municipalidad y tiene validez dentro del municipio.

Y tiene las siguientes características:

- Es de estricto cumplimiento para las personas que viven en la localidad como de las que llegan de afuera.
- Es aprobada y decretada por el Concejo Municipal.
- Puede ser propuesta a petición del alcalde, concejales o grupo de ciudadanos.

- El objetivo es ayudar a reglamentar y ordenar las actividades que causen problemática y demás.
- Es un instrumento para el desarrollo local ya que permite regular las diferentes problemáticas que se han generado, así como disponer de sanciones a quienes incumplan y generen condiciones de riesgo.
- Contribuye a compartir la gestión, y define roles entre los diferentes actores locales e involucrados.

F. REGULACIÓN

Pérez & Gardey (2013) mencionan que, el término suele utilizarse como “sinónimo de normativa y se refiere a la acción y efecto de regular (ajustar o poner en orden algo), y consiste en el establecimiento de normas, reglas o leyes dentro de un determinado ámbito”.

Por otro lado, Ramírez (2007) define a regulación como la intervención gubernamental por medio de una política pública (puede ser una norma, ley, control de precios), cuyo objetivo es, modificar la conducta de los participantes en una actividad económica específica. La aplicación de una regulación, contribuye al aumento del bienestar social o evitar la pérdida del mismo al corregir la falla de mercado a la cual se dirige la acción gubernamental.

Para Ucha (2010) “cuando algo es puesto en un estado de normalidad, luego de permanecer durante un lapso de tiempo en una situación por fuera de lo regular se habla en términos de regulación”.

G. CONTROL

Stoner (1996) expresa que, control es la suma de "procesos que garantiza que las actividades reales se ajusten a las actividades planeadas". Adicional a ello, Chueque (2000) “el control es un sistema de información comparativo, que tiene por objeto seguir la marcha y plantea que es en la organización”.

Para Pérez (2008) control significa “comprobación, inspección, fiscalización o intervención y se puede hacer referencia al dominio, mando y preponderancia, o a la regulación sobre un sistema”.

H. TURISMO

La definición estadística propuesta por la OMT (1994) señala que el turismo se enfoca en “las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos”.

El turismo es un subconjunto de viajes y visitantes o los llamados viajeros. Estas distinciones son fundamentales para la recopilación de datos sobre los movimientos de los viajeros y visitantes, y para la credibilidad de las estadísticas de turismo; un visitante es considerado turista si su viaje incluye una pernoctación turista (Naciones Unidas & OMT, 2008).

Pérez & Gardey (2012) afirman que el turismo se trata de un conjunto de acciones que una persona lleva a cabo mientras viaja y se hospeda en un sitio diferente al de su morada usual, por un periodo consecutivo que resulta menor a un año.

Sancho (2018) concuerda con que el turismo comprende tanto el viaje hacia el destino como las actividades realizadas durante la estancia. Cualquiera que sea la motivación para viajar, el turismo abarca los servicios y productos creados para satisfacer las necesidades de los turistas.

Como señala la OMT (2018) en relación al turismo “considera que los avances digitales y la innovación forman parte de la respuesta al desafío de compaginar el crecimiento continuo con una mayor sostenibilidad y responsabilidad en el sector turístico”.

1. Turismo Sostenible

La OMT (1997) define a turismo sostenible como “el turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”.

La Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Málaga (2010) define al turismo sostenible como “el equilibrio entre el máximo aprovechamiento que se puede realizar de los recursos económicos, sociales, culturales y naturales de la zona de destino frente a la satisfacción de los visitantes y los impactos negativos que en la sociedad anfitriona o en el medio ambiente se pueden causar”.

La complementariedad entre el turismo y la sostenibilidad se basa precisamente en el desarrollo económico de las comunidades. Existen zonas que, de no ser por el turismo, las pequeñas y medianas empresas que deciden establecer no podrían tener acceso a mejores estándares de vida, para ellos y sus generaciones futuras (Broche & Ramos, 2015).

Para Lalangui, Espinoza, & Pérez (2017) el turismo sostenible consolida sus bases en hallar el equilibrio entre la actividad económica realizada por las empresas del sector turístico y el medio ambiente con su biodiversidad, de tal manera, que estos últimos se mantengan intactos en su estado natural y no se vean expuestos a los efectos negativos que puede traer el turismo sino es manejado de una manera adecuada.

Por otro lado, la OMT (2018) menciona que “los avances digitales y la innovación brinda al turismo oportunidades para incrementar la inclusión social, el empoderamiento de las comunidades locales, el uso eficiente de los recursos en la gestión, entre algunos objetivos enmarcados en la agenda del desarrollo sostenible”.

I. SISTEMA TURÍSTICO

Santana (1997) manifiesta que es un modelo conceptual de proceso formado por un conjunto de elementos ordenados según sus funciones: localización espacial, que se enlazan racionalmente entre sí por medio de los principios o reglas del mercado (oferta, demanda y regulación), manteniendo a su vez relaciones de intercambio con otros sistemas de diferente rango.

Para la OMT (1998) le llama sistema turístico a un modelo conceptual, formado por un conjunto de elementos ordenados según sus funciones y que permiten la existencia y correcto desarrollo del fenómeno llamado turismo.

En cambio, para Boullón (2006) el sistema turístico “es el conjunto de relaciones que surgen a raíz de los viajes de los turistas con el entorno que visitan”. El funcionamiento del sistema se origina en el encuentro de la oferta con la demanda.

Según Quesada (2007), el sistema turístico es aquel que mira al turismo como un sistema económico; el mismo tiene que adaptarse a la cultura para darle protección, conservación, gestión sostenible del patrimonio de vida.

Por otro lado, Varisco (2014) menciona que, el sistema turístico es visto “como un conjunto amplio de actividades y actores interrelacionados, a la vez que pone de manifiesto las repercusiones, positivas o negativas, que puede generar en un territorio”.

A continuación, en la figura VIII-1 se evidencia el Sistema Turístico el cual está interrelacionando con todos los elementos los cuales están relacionados entre sí, esto hace, que si en caso de que un elemento falle todas los posteriores lo harán y el turismo no tendrá todas las satisfacciones que busca, por ende, la calidad del servicio se verá afectada.



Figura V- 1: Sistema turístico desde la visión conceptual de la Organización Mundial del Turismo

Nota: Noboa, 2008.

1. Los subsistemas turísticos

Los insumos que ingresan al sistema desde el ambiente son la energía, materiales e información, siendo producidos por el sistema turístico generando productos o servicios que satisfacen las necesidades de la población (el sistema es dinámico) (Varisco, 2014).

a. **Oferta turística**

Según Varisco (2014), la oferta turística es “el conjunto de bienes o servicios puestos en el mercado. La oferta se clasifica en primordial y complementaria la primera está integrada por los recursos turísticos y la segunda, por las empresas que componen el equipamiento turístico”.

El sistema turístico se estructura en cuatro elementos esenciales como son: atracciones y actividades; infraestructura; planta turística y superestructura turística, estos elementos configuran la oferta turística y se simplifica en los productos turísticos que ofrecen a los visitantes (Quesada, 2007).

1) Superestructura Turística

Hay que definir el concepto de Superestructura, en primera instancia para Grimau & Barráez (2010) mencionan que, superestructura es el conjunto de los fenómenos jurídico-políticos e ideológicos que representan a las instituciones sociales de una determinada formación económico social y se basa en el ejercicio legal de la violencia de la estructura que las genero.

La superestructura es un conjunto de instituciones integrantes de una sociedad y que responden a determinadas organizaciones ideológicas, políticas y jurídicas, y que surgen de la base económica; se encuentra estrechamente a infraestructura, que es la base material de la sociedad en cuestión y la que establece la estructura social, su desarrollo y también sus cambios sociales; la superestructura no tiene presencia autónoma, siempre se desarrolla y trabaja en relación a otros elementos (Ucha, 2012).

En términos turísticos la superestructura es:

Según Noboa (2008) la superestructura o supraestructura, está conformado por el conjunto de instituciones que de manera directa e indirecta están involucrados en la organización y funcionamiento del turismo.

La función de este elemento es propiciar por todos los medios a su alcance para optimizar el funcionamiento de los tres primeros elementos (actividades y atractivos, infraestructura turística, planta turística) que, en su conjunto forman el producto turístico de una localidad.

La influencia del turismo en el desarrollo social ha sido el detonante clave, para que varias instancias internacionales y nacionales organicen el funcionamiento de esta actividad, de acuerdo con el ámbito geográfico de su competencia, con el propósito de concertar intereses y coordinar acciones (Noboa, 2008).

Es la organización compleja tanto pública como privada, que permite armonizar la producción y venta de servicios. organizaciones y fideicomisos (Bermúdez, 2002).

Boullón (2006), define a la superestructura, como:

la legislación y todos los organismos especializados, tanto públicos como de la actividad privada, encargados de optimizar y modificar, cuando fuere necesario, el funcionamiento de cada una de las partes que integran el sistema turístico; así como armonizar sus relaciones para facilitar la producción y venta de los múltiples y dispares servicios que componen el producto turístico. (p. 31)

Además, la superestructura turística, es la responsable de la administración: pública, privada y de un tercer o cuarto sector, que tiene como objetivo planificar y coordinar el funcionamiento del sistema turístico, encargado de optimizar y modificar, cuando fuera necesario, cada una de las partes que integran el sistema (Boullón, 2006).

En cuanto al área de responsabilidad organizacional, este autor señala que, la superestructura está compuesta por tres tipos distintos de agrupaciones que son las siguientes:

a) Dependencia de la administración pública

En el sector público incluyen organismos gubernamentales, vinculados de manera directa con la actividad, como los Organismos Municipales de Turismo y demás organizaciones públicas de jurisdicciones provinciales y nacionales como organismos vinculados de manera indirecta (Boullón, 2006).

Las funciones específicas son: la de promoción turística nacional e internacional, el control de calidad de los servicios, la fijación y control de precios, la planificación del desarrollo, la promoción de inversiones de la actividad privada, la promoción del turismo interno, el desarrollo del turismo social y, a veces, la construcción del equipamiento e instalaciones turísticas (Varisco, 2013).

b) Organización privada

Dentro de las organizaciones privadas participan numerosas organizaciones creadas para compatibilizar y defender sus intereses particulares, también de manera directa e indirecta, como Cámaras: de Turismo, de Recreación, de Comercio y de Industria, entre otras; así como también las asociaciones hoteleras, restaurantes, agentes de viajes, transportistas, guías turísticos; sin que exista una organización que los represente a todos en conjunto (Bugnone, 2005).

c) Instituciones del tercer sector social

El tercer sector, es la forma más reciente y relevante de inclusión de instituciones de tercer sector social que representa a la sociedad civil, como: asociaciones ecologistas, sindicatos, sociedades de fomento y organizaciones no gubernamentales, que generen capacitación turística en todos los niveles. Es importante que se tome en cuenta al sector público o privado para incluir la participación comunitaria (Boullón, 2006).

2) Infraestructura Turística

Blanco (2008) define la infraestructura turística como la dotación de bienes y servicios con que cuenta un territorio para sostener sus estructuras sociales y productivas y como tal condiciona el desarrollo turístico. Forman parte de la misma los siguientes:

- **Servicios básicos:** agua, electricidad, teléfono, recolección de basura, red sanitaria, etc.
- **Transportes:** puertos, aeropuertos, autobús, taxi.
- **Caminos o vías:** rutas existentes, estado.
- **Servicios:** comercio, salud, educación, comunicaciones, etc (Blanco, 2008).

La infraestructura general es la base para que un destino se encuentre en condiciones que permitan a la población la facilidad de desarrollarse como una sociedad activa. La infraestructura turística permite el desarrollo turístico, es por ello que, deben existir planes estratégicos y gestiones para que cada destino mantenga dicha infraestructura de modo que el turista disfrute y se sienta cómodo de acuerdo a las instalaciones o servicios que este requiera (Covarrubias, 2015).

3) Planta Turística

Son las instalaciones físicas necesarias para el desarrollo de los servicios turísticos privados. Ejemplo: hoteles, hosterías, hostales, lodges, restaurantes, agencias de viaje, etc (Ministerio de Economía y Finanzas del Perú, 2011).

La planta turística es el conjunto de servicios básicos y complementarios que satisfacen los requerimientos del visitante, bajo estándares de calidad, regulado por organismos nacionales e internacionales que supervisan el cumplimiento y mejoramiento de la oferta brindada, entre los cuales se mantiene la prestación de: alojamiento, alimentación, transportación y apoyos adicionales o secundarios (Flores, 2012).

Está constituida por la estructura de producción que define al sector: los servicios turísticos y las instalaciones y equipos necesarios, además de los recursos que motivan aquella producción (Méndez, 2016).

J. SERVICIOS TURÍSTICOS

Para Gardey & Pérez (2014) los servicios turísticos “son prestaciones que una persona contrata cuando desea realizar turismo y están vinculadas a las actividades que desarrollan los turistas”.

Para Martínez (2009) el servicio turístico es el conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre sí, pero íntimamente relacionadas, que funcionan en forma armónica y coordinada con el objeto de responder a las exigencias de servicios planteadas por la composición socio-económica de una determinada corriente turística.

El servicio turístico debe funcionar, identificar y satisfacer las necesidades de los clientes, por lo que contribuyen a crear una ventaja competitiva del servicio, para las empresas del sector turístico. El servicio está conformado por la interacción entre los diferentes actores (humanos, transporte, hospedajes y diversiones, entre otros), que intervienen al momento de satisfacer las necesidades de los clientes, con el objetivo de fidelizar su clientela, es decir, consumidores permanentes de su producto (Servicio Nacional de Aprendizaje, 2014).

K. ALOJAMIENTO

Para Gardey & Pérez (2013) alojamiento “está vinculado al lugar donde las personas pernoctan o acampan, generalmente en medio de un viaje o durante las vacaciones”. Los hoteles, los albergues y las posadas son tipos de alojamiento. El sector económico que incluye todas las actividades económicas relacionadas con la prestación de servicios de alojamiento se conoce como hostelería u hotelería.

Para Beguería (2018) los alojamientos son muy diversos, y con una amplia clasificación dependiendo de la variable deseada: normativa legal, ubicación, tipo de huéspedes, cantidad de habitaciones, régimen de explotación, propiedad, categoría, tiempo de funcionamiento, características específicas, etc.

1. Alojamiento Turístico

Los servicios de alojamiento facilitan a las personas la estadía temporal en albergues, hoteles, posadas, entre otros; generalmente en medio de un viaje o sus vacaciones, incluyendo o descartando la prestación de otros servicios complementarios (Servicio Nacional de Aprendizaje, 2014).

Para Blasco (2011) un alojamiento es considerado como turístico cuando está registrado como tal, para lo que debe cumplir ciertos requisitos: el contrato de arrendamiento no debe estar sujeto a la LAU (Ley de Inquilinato Ecuador) el alojamiento debe facilitarse de forma habitual y profesional mediante precio, los precios deben estar publicados.

El Ministerio de Turismo Ecuador (2016) define como alojamiento a una actividad turística que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros. Y a hospedaje como el servicio que presta un establecimiento de

alojamiento turístico destinado a la pernoctación de personas de forma no permanente a cambio de una tarifa diaria establecida.

Por otro lado, el servicio de hospedaje o alojamiento en economía colaborativa se basa en reaprovechar los recursos de los que disponemos (inmuebles), permitiendo su uso a terceras personas; este fenómeno se ha convertido en un lucrativo negocio para muchos gracias a la difusión de las plataformas online de alquiler de pisos y habitaciones para turistas (De la Encarnación, 2015).

L. ECONOMÍA COLABORATIVA

La economía colaborativa (o *sharing economy*) es una tendencia mundial que redefine los patrones de consumo de la sociedad; los individuos que son propietarios de un producto o servicio que por lo general sólo utilizan por un corto lapso de tiempo, y que en el tiempo restante podrían ser utilizados por otras personas que los necesitan. De esta forma, se crea un mercado para el uso temporal de bienes o servicios (Cámara Argentina de Comercio y Servicios, 2017).

El dictamen del Comité Económico y Social Europeo (2016) explica que, el consumo colaborativo busca definir a la economía colaborativa como un modelo sostenible para el siglo XXI que promueve valores cooperativos y que supone una solución a la crisis económica y financiera en la medida que posibilita el intercambio en casos de necesidad.

La economía colaborativa como un modelo estructurado sobre canales y plataformas tecnológicas de participación ciudadana que son autónomas e independientes y que han generado negocios e intercambios basados en la reputación y la relación entre pares, con el objetivo de optimizar los activos subutilizados (Máñez & Gutiérrez, 2016).

Llamada también como economía compartida o economía digital, es un modelo de negocio sostenible apoyado en tres pilares fundamentales: las TICs (plataformas digitales), la infraestructura red o banda ancha y los usuarios; desarrollando un mercado para el uso temporal de bienes o servicios que permite la generación de ingresos, logrando el desarrollo local de un territorio.

M. TURISMO P2P O TURISMO COLABORATIVO

Botsan & Rogers (2010) mencionan que el turismo colaborativo ayuda a que las “sociedades del futuro den menos importancia a la propiedad de las cosas y más a su acceso, de este modo, en lugar de acumular posesiones como vivienda, autos, etc”. la gente optará por compartirlas con otras personas, aunque sean desconocidas, y por ello se da origen a un nuevo patrón de consumo basado en la confianza y la reputación, esto conllevará a que el consumo colaborativo será una manera de compartir, intercambiar, prestar y/o alquilar a través de la tecnología moderna y por ello surge también nuevas formas de medir la calidad de estos servicios.

Cardoso (2014) por otro lado, menciona que el turismo P2P se refiere a las nuevas culturas piratas, mismas que adoptan los valores de compartir y al mismo tiempo promueven un cambio social porque posibilitan la creación del valor social de ser parte de una red mayor donde los valores comunes son compartidos y se fomenta la autonomía.

Para Terrazas (2014) “la tendencia P2P se ha visto impulsada en los últimos años gracias a la aparición de webs especializadas que ponen en contacto a particulares que ofrecen sus servicios turísticos (alojamiento, visitas guiadas, coches, etc), con potenciales viajeros”.

El turismo P2P (peer to peer) o turismo colaborativo es aquel en el cual plataformas particulares en línea venden a otros servicios relacionados con el sector turístico. Este modelo de negocios por internet ha permitido que las personas puedan emprender un negocio y también que las personas que compran servicios como hospedaje y/o transportación, puedan optar por nuevas opciones tanto de producto como de precio (Ramírez, 2017).

Para Fernández (2016) la prestación de un servicio turístico que exige la intervención de una plataforma virtual, que resulta exigible diligencia en su actuación de mediación, lo que debería pasar por el cumplimiento de la normativa correspondiente: tanto la propia de la contratación electrónica, como la turística que viene recogida por normativas autonómicas de cada país.

El turismo P2P se lo puede definir como la transformación del turismo tradicional a un turismo digital, cambiando las formas de consumir u ofertar un servicio turístico (alojamiento, alimentación, transporte).

1. Plataformas digitales de Turismo P2P

Las plataformas P2P realizan un trabajo de mediación entre el consumidor y el prestador de servicios (Fernández, 2016). A nivel mundial las plataformas digitales que son el auge en el turismo P2P se distribuyen en los siguientes servicios:

- a. **Transporte P2P:** Uber, Cabify, Blablacar, Clickandboat y Areavan.
- b. **Alojamiento P2P:** Airbnb, HomeAway, Nightswapping, Wonowo y Housecares.
- c. **Gastronomía P2P:** EatWith.
- d. **Guianza P2P:** Spinlister, Trip4real y Free Touring (Riaza, 2017).

2. Alojamiento Turístico P2P

Es un tipo de alojamiento turístico que permite la pernoctación en inmuebles ya sea en casas o departamentos de forma remunerada y no permanente.

A nivel mundial las aplicaciones que Riaza (2017), considera las más reconocidas en la actualidad son:

a) Airbnb

Líder en el alquiler de habitaciones y pisos de particulares, la web cuenta con más de 600.000 alojamientos de 192 países. Es una plataforma que pone en contacto al propietario de la vivienda y al turista que quiere alojarse durante unos días. Siendo una plataforma P2P que permite ofertar digitalmente el servicio de hospedaje en inmuebles de personas locales.

b) HomeAway

Plataforma que comercializa casi un millón de viviendas y cobra por cada anuncio en la web. La transacción es directa entre propietario y viajante pero la página ofrece un seguro básico de protección.

c) Nightswapping

Aplicación que busca el hospedaje gratuito a turistas. El anfitrión hospeda su alojamiento y por permitirlo acumula noches en la app para gastarlas si viaja él, es decir sería un intercambio puro o puede pedir dinero por el hospedaje.

d) **Wonowo**

No es una *app*, sino que es un buscador de turismo colaborativo. Señalas tu origen, el destino de tu viaje, la fecha en la que vas a ir y la aplicación te busca prácticamente de todo para que tu viaje llegue a buen puerto.

e) **Housecares**

Referencia en *Housesitting*, un fenómeno que permite a los turistas alojarse en hogares de forma gratuita o pagando muy poco si realizan algún tipo de tarea doméstica del estilo de cortar el césped, cuidar el jardín, cuidar a los niños o a las mascotas.

N. ANÁLISIS

Gardey & Pérez (2012) determina que, el análisis consiste “en identificar los componentes de un todo, separarlos y examinarlos para lograr acceder a sus principios más elementales”.

Bembibre (2009) en cambio lo establece como “el acto de separar las partes de un elemento para estudiar su naturaleza, su función y/o su significado”. También complementa diciendo que, es todo acto que se realiza con el propósito de estudiar, ponderar, valorar y concluir respecto de un objeto, persona o condición; existen diferentes tipos de análisis entre ellos se tiene el análisis social.

En conclusión, el análisis consiste en la separación de los posibles problemas o realidades hasta llegar a conocer los elementos fundamentales que los conforman y las relaciones que existen entre ellos (Morales, 2013).

1. **Análisis situacional**

El método de análisis situacional es una herramienta útil para ayudar a las organizaciones y a las personas a realizar el estudio de las situaciones que están viviendo. El antecedente del análisis situacional son las preguntas que la humanidad siempre se ha hecho ante las situaciones. ¿qué está ocurriendo?, ¿por qué?, ¿qué hay que hacer?, y ¿qué va a pasar? Estas preguntas y su respuesta ordenada y sistemática son la esencia de este método (Hanel del Valle & Hanel, 2004).

Para Salgado (2007) el análisis situacional es el estudio del medio en que se desenvuelve la empresa en un determinado momento, tomando en cuenta los factores internos y externos mismos que influyen en cómo se proyecta la empresa en su entorno. Por otro lado, para Novoa (2009) el análisis situacional es una exploración de todos los factores que influyen sobre las actividades que la empresa realiza y como influirán en el futuro.

2. **Análisis de involucrados**

El análisis de involucrados es una herramienta gerencial y social que permite establecer el marco lógico de un proyecto, el cual permite a su vez reconocer a personas, grupos, entidades y otras organizaciones involucradas el desarrollo de un proyecto o implementación de una política con el fin de tomar las medidas preventivas (Servicio Nacional de Aprendizaje, 2014).

a. **Factores que permiten identificar el análisis de los involucrados**

El análisis de los involucrados es útil para determinar los siguientes factores:

- **La participación:** la participación es un factor que se debe ser tenido en cuenta, ya que en ellas están implícitos el o los conflictos que podrían llegar a derivarse como resultado de la implementación del proyecto o política.
- **La viabilidad:** se debe identificar previamente las trabas potenciales para la ejecución o política con el fin de evaluar la posibilidad de superarlas o no.
- **Los acuerdos:** es recomendable tomar decisiones que favorezcan a la mayoría o que por lo menos los impactos negativos más relevantes del proyecto. Es vital que todos los actores hagan parte de esos acuerdos y los conozcan (Servicio Nacional de Aprendizaje, 2014).

3. Análisis de actores o AA

Según Brugha & Varvasovszky (2000), los diversos actores implicados en la ejecución de un proyecto o política se caracteriza por el ejercer los grados diferenciados de poder e influencia en el proceso de formación de las políticas, interviniendo activa o pasivamente.

Su principal contribución es generar conocimiento y ayudar a comprender el comportamiento de los actores y su influencia en el proceso de toma de decisiones. Igualmente, esta herramienta puede ser usada para desarrollar estrategias para facilitar la implementación de una decisión específica y para comprender el contexto político y examinar la factibilidad de una determinada política. Además, el AA permite comprender las posiciones e importancia de los diferentes actores (Brugha & Varvasovszky, 2000).

El AA se basa en inventario de actores vinculados con la decisión a tomar, y recaba información requerida para calibrar su importancia, en términos de su poder e interés en ejercerlo. Y permite definir un campo de fuerzas de los actores, para apreciar sus relaciones e identificar alianzas potenciales entre ellos en función de los objetivos a alcanzar (Brugha & Varvasovszky, 2000).

El análisis de los actores permite examinar alianzas y conflictos entre actores, así como concebir estrategias para movilizar, neutralizar, negociar y fortalecer entre actores; también permite examinar y evaluar intereses en un asunto específico y constituye una herramienta fundamental del proceso de toma de decisiones en relación a una política u organización (Licha, 2009).

De acuerdo a Licha (2009), los actores se clasifican en los siguientes grupos:

- Involucrados o actores son grupos u organizaciones que se verán afectados por la consideración de un problema y su posible solución.
- Problemas percibidos por los involucrados entornos al problema que se presenta.
- Intereses de los involucrados son los objetivos perseguidos por los grupos y organizaciones.

a. **Objetivos del análisis de actores**

Para tomar en cuenta los puntos de vista y los intereses de los actores; Licha (2009) menciona que, los grupos o instituciones sociales que participan deben ser incluidos siempre en la planificación, llevando a cabo durante el taller todas las opiniones para lo cual los objetivos del análisis de los actores son:

- Enumerar y caracterizar a los actores principales;
- Entender sus papeles actuales, roles potenciales y responsabilidades;

- Entender sus intereses, preocupaciones, problemas y roles potenciales;
- Obtener las conclusiones para la planificación de la propuesta (Licha, 2009).

b. Matriz AA²

La matriz para el AA² permite comprender el pasado, analizar las relaciones de fuerza entre actores en el presente y predecir el futuro de las mismas. Esta herramienta forma parte de la planificación estratégica y se complementa con el análisis del entorno; realiza un análisis retrospectivo, coyuntural y prospectivo de las variables internas y externas que explican un determinado problema o fenómeno con el análisis de los actores que interviene en los procesos analizados (Licha, 2009).

O. PROPUESTA

Merino & Pérez (2015) se refiere al ofrecimiento, el convite o el pensamiento que se expresa ante una persona con un cierto objetivo; existe el caso de que no está dirigida a una persona en específico, sino que el fin de la propuesta espera ser lo más amplia posible.

Ucha (2012) complementa que la propuesta siempre se toma como una invitación u oferta que una persona le cursa a otra u otros, con la misión de lograr algún objetivo que los incumbe a todos. En otras palabras, una propuesta sirve para dar cuenta de la manifestación de una idea o plan a alguien que ostenta una finalidad determinada.

Por otro lado, Mora (2005) explica que “una propuesta siempre está susceptible a ajustes, conforme se estudia va madurando el tema y revisando más bibliografía, ahí surgen nuevas inquietudes que le permiten hacer mejoras en la propuesta” (p. 67-97).

El turismo es altamente sensible al contexto político dado que en situaciones de conflicto la actividad es inviable y las relaciones internacionales van a condicionar el libre movimiento de los turistas. El sistema es el lugar que ocupa el turismo en la estrategia de desarrollo local o nacional. Desde el enfoque de esta dimensión se describen los aspectos formales de la política, como el marco regulatorio, las políticas explicitadas en los discursos y las estructuras institucionales. En un sentido más profundo se analizan las políticas efectivamente implementadas en el sistema, por acción u omisión y sus efectos en el sistema turístico (Varisco, 2013).

Las políticas públicas relacionadas a la superestructura turística tienen ciertos desafíos sobre el gobierno o el poder público para orientarlas hacia el desarrollo de la sociedad. Los planes y proyectos deben ser creados con la participación de todos los involucrados para facilitar la integración de todos los actores sociales para evaluar, optimizar, administrar, controlar, promover las actividades turísticas. Es muy importante tener unas buenas políticas públicas que estén enfocadas al turismo, porque en este punto es donde se marca la línea de hacia dónde va a crecer el destino, determinar su mercado meta y que infraestructura se va a ocupar (Tenesaca, 2018).

En relación a las políticas públicas Villar (2011) menciona que “el turismo, en tanto trata de una actividad compleja y dinámica, se encuentra atravesado e interconectado con una gran cantidad de políticas públicas que lo afectan” (p. 56). Entre las primeras menciona las políticas económicas, de transporte, de infraestructura, de comunicaciones, migratorias, sanitarias, laborales, ambientales y culturales; entre las políticas turísticas menciona las orientadas a la sustentabilidad de los centros turísticos, orientadas a la competitividad las políticas de promoción del destino, de gestión y de calidad. (Villar, 2011).

4. División administrativa-territorial

La ciudad de Riobamba se encuentra en la Zona 3 de planificación de territorio; compuesta por 4 provincias: Cotopaxi, Tungurahua, Pastaza y Chimborazo, en esta última se encuentra el cantón Riobamba (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba, 2015). Por otro lado, la ciudad de Riobamba consta de cinco parroquias urbanas: Maldonado, Veloz, Lizarzaburu, Velasco y Yaruquíes (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba, 2015).

5. Relieve

El relieve de la ciudad de Riobamba se formó por eventos volcánicos que sucedieron desde el principio del período Plioceno de la Era Terciaria o Cenozoica, hace aproximadamente cinco millones de años. Al Oeste de la ciudad de Riobamba existe un relieve montañoso que se caracteriza principalmente por la presencia de cuevas, colinas altas, relieve montañoso y edificios volcánicos; al norte, sur y este de la ciudad de Riobamba se asientan en una llanura, es decir, una superficie plana con ligeras ondulaciones. Existe un acueducto que se define como un sistema de irrigación que permite transportar agua en forma de flujo continuo desde un lugar de la naturaleza hasta un punto de consumo distante, se asienta desde la parte céntrica-este de la ciudad de Riobamba (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba, 2015).

6. Características climáticas

El clima del cantón Riobamba por lo general es frío por estar en el centro del callejón interandino, consta de 6 estaciones; específicamente en la ciudad de Riobamba se caracteriza por tener un piso climático Ecuatorial mesotérmico seco. El promedio de temperatura general anual del cantón de 13,4 °C, humedad relativa de 55%-66%, precipitación anual de 564,5 mm; la ciudad de Riobamba presenta una mediana precipitación (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba, 2015).

7. Clasificación ecológica

El cantón Riobamba pertenece a la clasificación ecológica Herbazal húmedo montano alto superior de páramo; este ecosistema está conformado por una vegetación menos densa que el Herbazal montano alto y montano alto superior de páramo por lo que se encuentra dominado por especies de *Stipa Senecioertifolius* y *Plantago spp*; generalmente ocurre en territorios volcánicos y montañas asociadas a efectos de la sombra de lluvia por lo general en la cordillera occidental en las provincias de la sierra central del Ecuador, como ocurre en el flanco exterior occidental del volcán Chimborazo. La riqueza y diversidad de especies es más baja que en herbazales más húmedos y familias como *Gentianaceae* se encuentran ausentes (Ministerio del Ambiente Ecuador, 2012).

8. Materiales y equipos

- a. **Materiales:** Material de Oficina.
- b. **Equipos:** Equipo de cómputo, cámara fotográfica, GPS, biblioteca en línea y bases de datos georreferenciales.

B. METODOLOGÍA

La presente investigación se realizó mediante los métodos analíticos, descriptivos con la técnica de recopilación de información secundaria por fuentes bibliográficas y la recopilación de información primaria mediante trabajo de campo. Los objetivos se desarrollaron de la siguiente manera:

1. Evaluar la situación actual del servicio de alojamiento turístico

a. Para realizar el análisis situacional del servicio de alojamiento turístico

Se revisó y sistematizó por medio de un análisis cuantitativo y cualitativo la información secundaria con respecto al servicio de alojamiento y planta turística existente en la ciudad de Riobamba; esta información se encuentra mayoritariamente en el Catastro cantonal de alojamientos que fue proporcionada por el GADM-Riobamba (DITUR Riobamba).

b. Para la sistematización de información se siguió los siguientes pasos:

- 1) Se identificó las principales variables cualitativas y cuantitativas de los establecimientos de alojamiento turístico;
- 2) Luego se analizó la tipología y categoría de los establecimientos que prestan servicio de alojamiento turístico;
- 3) Por último, se determinó el nivel de ocupación de plazas de los establecimientos de alojamiento turístico.

Para el caso del servicio de alojamiento turístico P2P que no se encuentra dentro del catastro cantonal, se tomó como referencia los establecimientos que se encuentran hasta el día de la validación de la base de datos generada en referencia a la información de la plataforma de Airbnb; se seleccionó sólo los inmuebles que estén dentro del contexto de economía colaborativa que consta de: habitaciones en casas familiares o departamentos, departamentos, viviendas familiares completas, y se los incluyó dentro del análisis situacional del servicio de alojamiento turístico de la ciudad.

2. Contrastar la superestructura cantonal que regula el funcionamiento del servicio de alojamiento turístico legal frente al alegal existente

a. Para analizar la superestructura turística cantonal

El trabajo se enfocó en el análisis de la normativa o marco legal que se han establecido a nivel nacional/provincial/cantonal para el ejercicio del turismo y específicamente al servicio de alojamiento turístico, donde se analizó los requisitos para el funcionamiento de los servicios turísticos (alojamiento): costo, tiempo de duración, figura jurídica, y relacionados.

b. Para analizar la institucionalidad de la superestructura turística cantonal

Se realizó el análisis de la institucionalidad que forma parte de la superestructura turística cantonal, donde se detalla las instituciones que forman parte y las funciones que tienen dentro del sistema turístico del cantón.

1) Análisis de involucrados

Se realizó el análisis de involucrados en el cual se identificó el nivel de incidencia en la toma de decisiones entre las instituciones con respecto al servicio de alojamiento en el cantón de acuerdo

a la forma y proceso de regulación y control de actividades turísticas considerando como principales actores involucrados en el desarrollo turístico y la problemática local de instituciones públicas y privadas.

2) Análisis de actores

Para sistematizar la información se realizó la matriz AA² con la metodología de Marco Lógico BID con adaptaciones propuesta por Licha (2009) sobre análisis de actores (instituciones) de la superestructura turística cantonal relacionada al servicio de alojamiento P2P:

- Enlistar los actores en relación a la superestructura turística;
- Identificar las responsabilidades institucionales que tiene cada grupo;
- Determinar los recursos que cada grupo aporta en relación a la problemática;
- Identificar intereses de los actores con respecto a la nueva modalidad de alojamiento P2P;
- Identificar los conflictos potenciales en relación a la problemática.

Tabla VI- 1: Matriz AA

| Institución | Roles | Recursos | Intereses | Conflictos Potenciales |
|-------------|-------|----------|-----------|------------------------|
| | | | | |

Nota: Licha (2009).

3) Matriz FODA del Servicio de Alojamiento P2P

En complemento al análisis de actores se realizó el análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) del servicio de alojamiento P2P y con ello se determinará las líneas estratégicas para la ejecución del siguiente objetivo.

3. Elaborar una propuesta para la regulación y control del servicio de alojamiento turístico P2P

Para elaborar la propuesta se realizará los siguientes pasos:

a) Aplicación de encuestas y entrevistas a actores claves

En primer lugar, se estableció dos técnicas: encuesta estructurada (cuestionario) dirigida al sector hotelero de la ciudad de Riobamba (véase Anexo B) y entrevistas por medio de una guía de entrevista estructurada (abierto) dirigida a actores claves: Ministerio de Turismo en su coordinación zonal 3 y Dirección General de Gestión Turismo del cantón Riobamba (véase Anexo C).

b) Lineamientos de la ordenanza

Por último, se estableció lineamientos para regular y controlar servicio de alojamiento P2P en la ciudad de Riobamba.

VII. RESULTADOS

A. EVALUACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Una vez realizada la recopilación de información secundaria con respecto al servicio de alojamiento turístico en la ciudad de Riobamba; pues dicha información se encuentra en el catastro cantonal de alojamientos turísticos de Riobamba (actualizado hasta enero 2019) y en el caso del servicio de alojamiento turístico P2P se recopiló información de la plataforma Airbnb; con ello se sistematizó los datos encontrados y se realizó el análisis de los diferentes instrumentos.

La sistematización de información y análisis de la misma se la dividió en legal (catastro turístico) y ilegal (Airbnb); en el caso de la sistematización de datos ilegal, se generó una base de datos a partir de un conjunto de variables que agrupan la información existente sobre el servicio de alojamiento P2P de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

1. Servicio de alojamiento turístico legal

a. Estado Legal

El análisis del servicio de alojamiento turístico legal se centra en el catastro turístico, debido a que estos alcanzan un estado de legalidad a partir del cumplimiento de una serie de requisitos y/o pasos que plantea la normativa estatal, provincial y cantonal para los fines pertinentes de la actividad de alojamiento turístico. En las gráficas subsiguientes se detalla un análisis exhaustivo de la oferta oficial existente a la fecha de estudio.

b. Análisis de la oferta oficial

En la ciudad de Riobamba existen 53 alojamientos turísticos legalmente registrados en el catastro de establecimientos turísticos, este dato ha sido actualizado por la Dirección General de Gestión Turismo del cantón Riobamba hasta enero del 2019 y con ello se realizó los siguientes análisis:

1) Tipo de alojamiento turístico

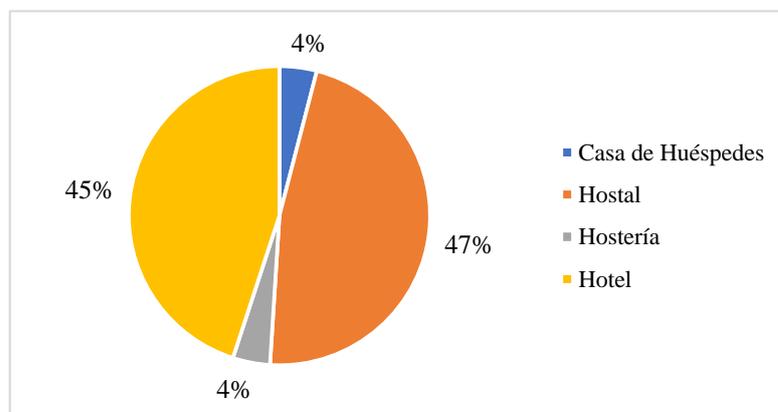


Figura VII- 1: Tipo de alojamiento turístico legal en la ciudad de Riobamba

Nota: GADM-Riobamba (2019); adaptación del autor (2019).

La figura VII-1 señala que, de los 53 alojamientos registrados hasta enero del 2019, la tipología presente en la ciudad de Riobamba es: casa de huéspedes, hostal, hostería y hotel; el 47% de

alojamientos turísticos pertenecen al tipo Hostal y la tipología Hotel con un 45%; mostrando mayoría en ambas tipologías, con respecto a Casa de Huéspedes 4% y Hostería 4% que representan minoría.

En el caso de hostería oferta más servicios turísticos, es decir la planta turística es más amplia (jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deportes, estacionamiento) y generalmente se encuentra en zonas afuera de la ciudad y por otro lado, en el caso de las casas de huéspedes tienen menor capacidad de plazas (6 plazas y 4 habitaciones) y en este lugar también reside el prestador del servicio, entre sus características más destacadas; y por el contrario los hoteles y hostales se encuentran generalmente en zonas de alta afluencia turística, tienen mayor capacidad, entre otras cosas como lo explica la legislación del país.

2) Alojamientos turísticos por categoría

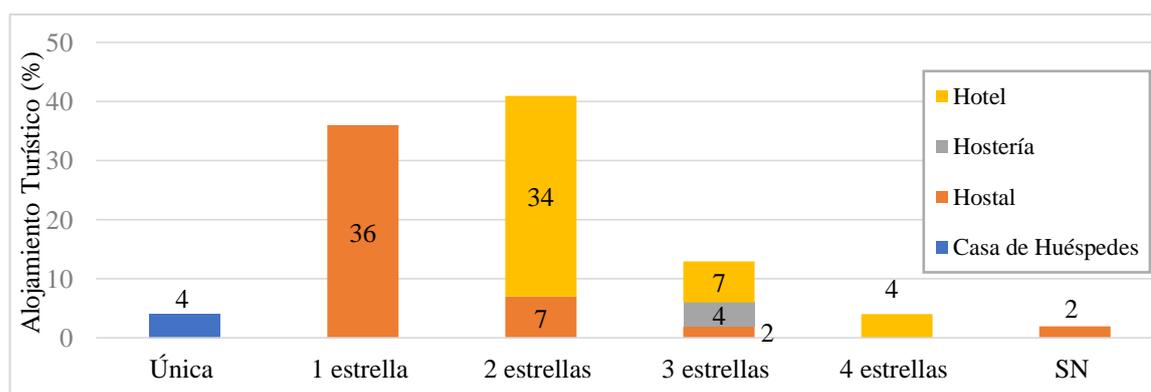


Figura VII- 2: Categoría de alojamiento turísticos en la ciudad de Riobamba

Nota: GADM-Riobamba (2019); adaptación del autor (2019).

La figura VII-2 describe que, el 41% de los alojamientos turísticos de la ciudad de Riobamba corresponden a la categoría de 2 estrellas que se encuentra presente en Hostales (7%) y Hoteles (34%); la categoría de 1 estrella con el 36% se encuentra en su totalidad en Hostales. Por el contrario, existe un 2% sin categoría (SN) que se encuentra en Hostales, ya que no se encuentra en ningún tipo de categoría establecida en la legislación del país; debido a que en la evaluación y categorización de la misma no ingreso a ninguna de las categorías establecidas por el MINTUR del Ecuador. La máxima categoría a la que llegan los alojamientos de la ciudad de Riobamba es 4 estrellas presente sólo en el 2% de Hoteles. Así, como se notó que no existe ningún alojamiento registrado en el catastro turístico con categoría de 5 estrellas.

3) Alojamiento turístico en las parroquias urbanas

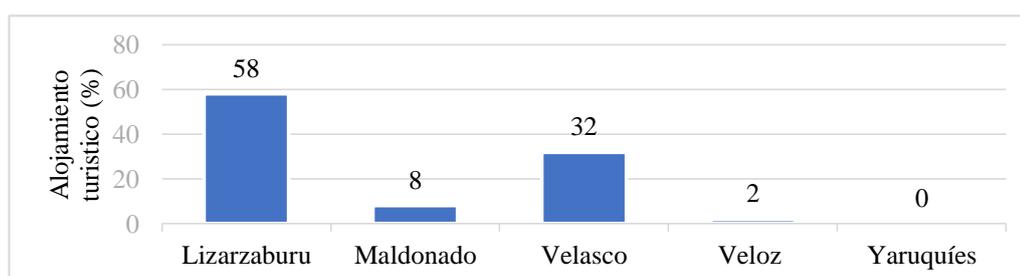


Figura VII- 3: Ubicación de los alojamientos turísticos en la ciudad de Riobamba

Nota: GADM-Riobamba (2019); adaptación del autor (2019).

La figura VII-3 analiza que, el 58% de alojamientos registrados en el catastro turístico 2019 de la ciudad de Riobamba se encuentran en la parroquia Lizarzaburu, y el 32% de alojamientos registrados se encuentran en la parroquia Velasco. Por el contrario, ninguno de los alojamientos turísticos registrados se encuentra en la parroquia Yaruquíes (0%) debido a que esta parroquia no se encuentra dentro de la zona de mayor afluencia y llegada de turistas.

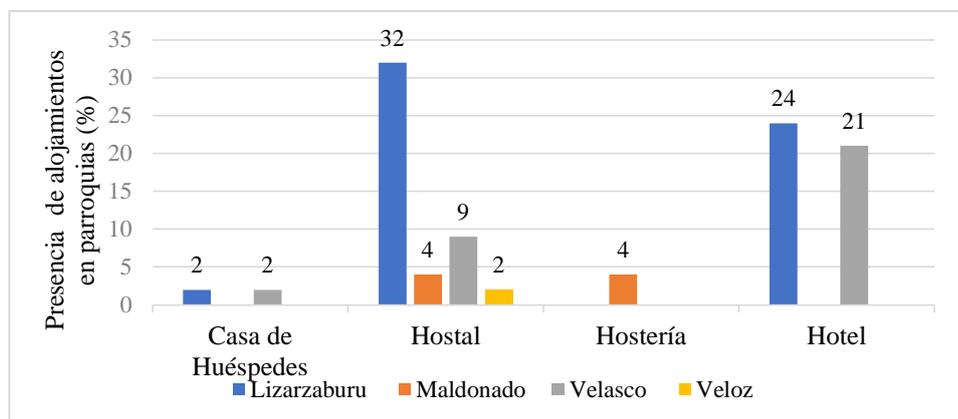


Figura VII- 4: Tipo de alojamiento turístico en parroquias urbanas de la ciudad de Riobamba

Nota: GADM-Riobamba (2019); adaptación del autor (2019).

La figura VII-4 explica de forma más detallada la tipología de establecimientos de alojamiento turístico con respecto a las parroquias urbanas de la ciudad de Riobamba; existe la presencia de Hostales en la mayoría de parroquias (excepto Yaruquíes) y existe sólo la presencia de una parroquia en Hosterías que corresponde a la parroquia Maldonado (4%); debido a que esta parroquia se encuentra a las afueras de la ciudad, pero dentro de la misma y cerca de parroquias o cantones turísticos que se encuentran aledaños.

En la parroquia Lizarzaburu se encuentra mayoritariamente Hostales con un 32% y Hoteles 24% debido a que esta parroquia se encuentra en la parte centro y norte de la ciudad de Riobamba, cerca de zonas turísticas y de alta afluencia de turistas, de igual manera la parroquia Velasco registra la presencia de Hostales 9% y Hoteles 21%; en el caso de la parroquia Veloz se encuentra en un 2% en Hostales que prácticamente son zonas de residencias familiares.

4) Tarifa Promedio por habitación

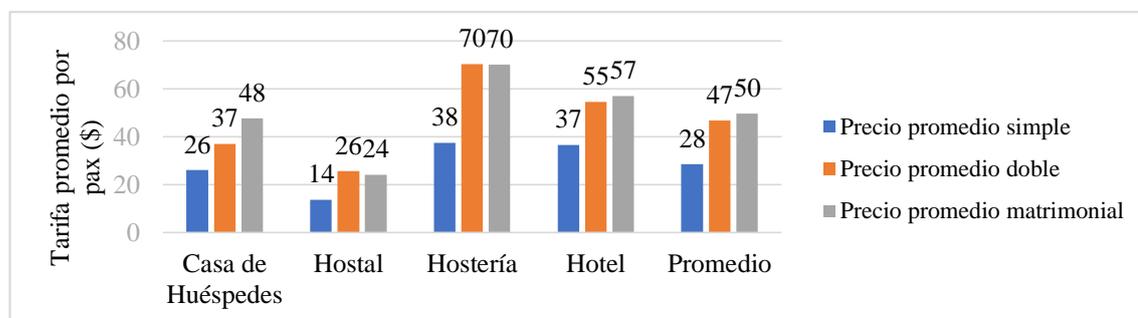


Figura VII- 5: Tarifa promedio por habitación en tipos de alojamiento turístico de la ciudad de Riobamba

Nota: GADM-Riobamba (2019); adaptación del autor (2019).

La figura VII-5 analiza la tarifa promedio por noche/habitación que se ofrecen en las tipologías de alojamiento turístico; la tarifa promedio por persona o habitación simple es de \$28 dólares, la tarifa promedio para dos personas es decir una habitación doble o matrimonial esta entre los \$47

y \$50 dólares respectivamente; es así que el pax¹ más económico se encuentra en la tipología de Hostal con un precio por persona o pax simple de \$14 dólares, el precio del pax doble o matrimonial están dentro de los \$24 a \$26 dólares. Por otro lado, el pax más costoso es de \$38 dólares por persona y \$70 doble/matrimonial que se encuentra en la tipología de Hostería, debido a que incluye servicios adicionales como el uso piscina, áreas verdes, entre otros.

Cabe recalcar que, los precios incluyen impuestos y varían por temporada (alta o baja), y las mismas han sido revisadas por la Autoridad Nacional de Turismo correspondiente.

5) Precio promedio por categoría y por persona

Tabla VII- 1: Tarifa promedio (persona) por categoría de alojamientos turísticos oficiales en la ciudad de Riobamba

| Categoría | Tipo de alojamiento | | | | Precio promedio persona (categoría) |
|-------------|---------------------|----------|----------|----------|-------------------------------------|
| | Casa de Huéspedes | Hostal | Hostería | Hotel | |
| Única | \$ 26,00 | - | - | - | \$ 26,00 |
| 1 estrella | - | \$ 13,00 | - | - | \$ 13,00 |
| 2 estrellas | - | \$ 16,00 | - | \$ 28,00 | \$ 22,00 |
| 3 estrellas | - | \$ 25,00 | \$ 38,00 | \$ 53,00 | \$ 39,00 |
| 4 estrellas | - | - | - | \$ 80,00 | \$ 80,00 |
| 5 estrellas | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| SN | - | \$ 11,00 | - | - | \$ 11,00 |

Nota: GADM-Riobamba (2019); adaptación del autor (2019).

La tabla VII-1 analiza el precio promedio por persona/noche en las diferentes categorías de alojamientos, a partir de ello se determina que, los alojamientos de categoría única están en un precio promedio por persona de \$26 dólares, los alojamientos sin categoría (SN) \$11 dólares, alojamientos de 1 estrella \$13 dólares, alojamientos de 2 estrellas \$22 dólares, alojamientos de 3 estrellas \$39 dólares y alojamientos de 4 estrellas \$80 dólares (los precios establecidos están relacionados a la calidad del servicio y a la variedad de servicios disponibles, que están sujetos a la tipología del alojamiento y la categoría correspondiente); es así que, el precio más bajo se encuentra en hostales sin categoría y los alojamientos con precio más alto se encuentran en hoteles de 4 estrellas.

6) Plazas y habitaciones por tipo de alojamiento

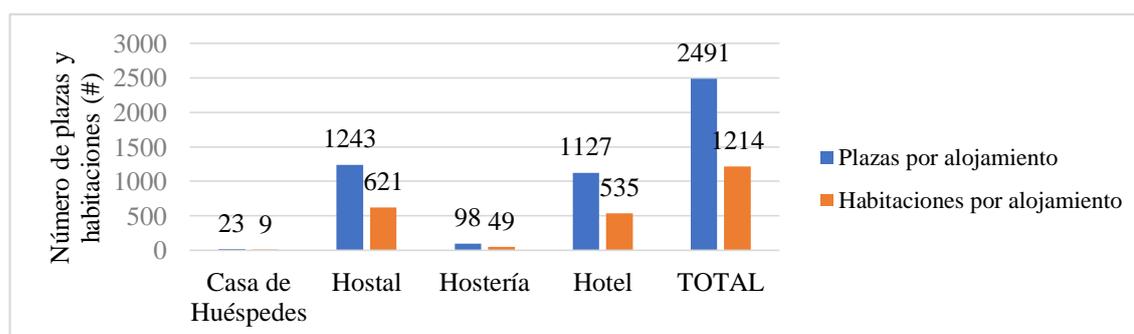


Figura VII- 6: Plazas y habitaciones en alojamientos turísticos en la ciudad de Riobamba

Nota: GADM-Riobamba (2019); adaptación del autor (2019).

¹ Término usado en la industria turística para referirse a la tarifa de un cliente o huésped en hospedaje.

De acuerdo a los datos obtenidos en el catastro de alojamientos turísticos de la ciudad de Riobamba se contabilizó 2.491 plazas disponibles distribuidas en 1.214 habitaciones en los diferentes tipos de alojamientos (figura VII-6); mayoritariamente existen 1.243 plazas en Hostales (50%) y en su minoría en Casa de huéspedes con 23 plazas (esto se debe a la característica propia de la legislación, debido a que la tipología y categoría se están condicionadas entre sus distintas criterios por la variante plazas/habitaciones).

7) Plazas disponibles por categoría de alojamiento

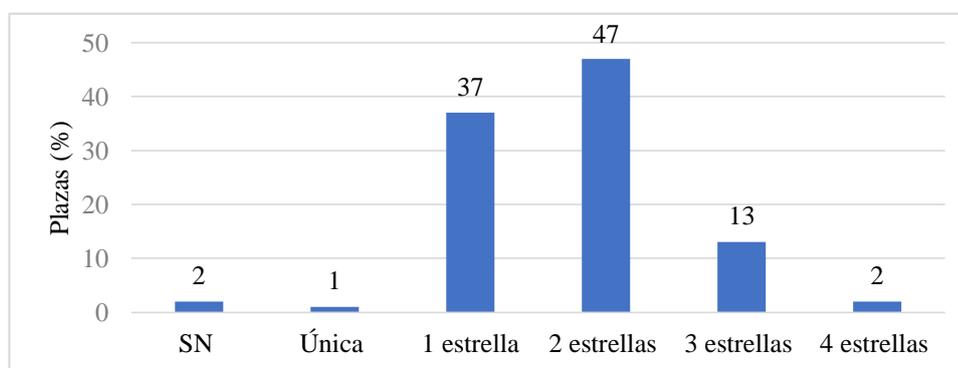


Figura VII- 7: Plazas disponibles por categoría de alojamientos turísticos en la ciudad de Riobamba

Nota: GADM-Riobamba (2019); adaptación del autor (2019).

La figura VII-7 analiza el porcentaje de plazas disponibles en las categorías de alojamiento; el 47% de las plazas disponibles se encuentran en alojamientos de categoría de 2 estrellas, un 37% en alojamientos de 1 estrella, y en su minoría se encuentran con 1% de plazas en alojamientos de categoría única; es así que las plazas disponibles mayoritariamente se encuentran en alojamientos de 1 y 2 estrellas tanto en Hostales y Hoteles, y minoritariamente la categoría única en casas de huéspedes (debido a que la legislación de alojamientos turísticos del país, que establece el número de plazas para su categorización asigna a este espacio un reducido número).

2. Servicio de alojamiento P2P alegal

a. Estado Legal

La plataforma digital de Airbnb recomienda aplicar la legislación local vigente (normativas legales) antes de convertirse en un anfitrión y ofertar un alojamiento (esto en caso de que exista un cuerpo legal regulador dentro del espacio en el que oferte el anfitrión) (Airbnb Inc., 2019).

Es por ello que cada gobierno aplica estas leyes de formas diferentes, las sanciones pueden ir desde multas a otros tipos de sanciones, y es por ello que la plataforma se comporta de forma amigable para trabajar con dichos gobiernos alrededor del mundo, busca ayudar para que estas leyes sean más claras, de forma que resulte fácil para cualquier persona comprenderlas y aplicarlas (Airbnb Inc., 2019); en algunas jurisdicciones, será Airbnb quien se encargue de calcular, recaudar y realizar el pago de los impuestos sobre el alojamiento en nombre del anfitrión; estos impuestos se calculan de forma distinta dependiendo de la jurisdicción de cada lugar (Airbnb Inc., 2019).

Por ello, la plataforma sugiere que se consulte la legislación local antes de publicar el anuncio en Airbnb. Es posible que la aplicación cuente con más información sobre la legislación y las

normativas de la zona donde se encuentra el alojamiento. Luego de leer todo aquello, la plataforma promueve aceptar las condiciones de servicio y por medio de ello ACTIVAR EL ANUNCIO para ofertar el alojamiento en la plataforma, anunciando que el anfitrión al aceptar, se compromete a cumplir con las leyes y normativas locales de la ciudad que corresponda (Airbnb Inc., 2019).

En el caso de ciertos países de Latinoamérica como: Argentina, Brasil, Costa Rica, México y Puerto Rico, la plataforma señala la normativa local vigente en relación al servicio de alojamiento, es decir, las políticas a considerar, registros y posibles permisos e impuestos que se deben aplicar. Para brindar un asesoramiento más efectivo estos están relacionados con páginas gubernamentales aplicables a cada de los casos mencionados (Airbnb Inc., 2019).

En el caso de la ciudad de Riobamba aún no existe una legislación clara y adecuada para realizar turismo P2P, y por ello los anfitriones que usan Airbnb para ofertar sus servicios de hospedaje deberán acotarse a la normativa general que propone la plataforma, razón por la cual se establece que los anfitriones (perfiles y anuncios) que están registrados en la plataforma se encuentran de manera ilegal, debido a que no existe hasta la actualidad una normativa apropiada que ayude al control y regulación de dicho servicio correspondiente al turismo colaborativo. De esta manera, se aprecia que la plataforma de alojamiento permite la generación de ingresos complementarios, pero al mismo tiempo se constituye en un mecanismo de evasión debido a que no está obligado a pagar impuestos, situación que poco a poco fragmenta la planta y oferta turística de alojamiento de la ciudad.

1) Recomendaciones de Airbnb sobre la normativa general

- a) Impuestos: la plataforma recomienda al usuario, investigar sobre cualquier impuesto local o requisito de licencia comercial pertinente. Esto puede incluir impuestos de ocupación hotelera o sobre el alojamiento temporal, impuestos sobre ventas y otros impuestos sobre el volumen de negocios, como el impuesto al valor agregado (IVA), el impuesto sobre los bienes y servicios, o el impuesto sobre la renta (Airbnb Inc., 2019).
- b) Permisos o licencias: la plataforma recomienda de cumplir cualquier normativa urbanística, de permisos, de seguridad y de salud aplicable al caso correspondiente. Las autoridades gubernamentales que regulan el uso y el desarrollo de la propiedad en la zona correspondiente al caso (autoridades proporcionan información sobre estas normas) (Airbnb Inc., 2019).
- c) Control de alquileres: en el caso de que la vivienda del anfitrión, sea una vivienda de alquiler regulado o estable, puede que aplique normas especiales; la plataforma sugiere ponerse en contacto con la Junta de control de rentas local para obtener más información sobre este tema (Airbnb Inc., 2019).
- d) Viviendas subsidiadas: en el caso de las viviendas pública o subsidiada, la plataforma advierte que puede haber normativas específicas para el caso (Airbnb Inc., 2019).

b. Requisitos

Los requisitos para el anfitrión del alojamiento P2P a ofertar son: registrarse en la plataforma y por ello tener una cuenta activa, tener una cuenta de dinero en electrónico (para realizar los cobros), y crear uno o varios anuncios para publicitar el alojamiento P2P en la plataforma.

1) Registro del anfitrión (cuenta Airbnb)

- a) Se debe ingresar a la web y buscar la plataforma Airbnb.

- b) Se debe crear una cuenta para poder registrarse en la plataforma; en caso de tener cuenta de Facebook o Gmail se elige cualquiera de las opciones; en el caso de no tener ninguna de las anteriores cuentas, la plataforma sugiere la opción de registrarse por cuenta de correo electrónico donde se solicita: dirección de correo electrónico, nombres, apellidos, contraseña y fecha de nacimiento (mes, día y año).
- c) Luego de ello, se acepta los términos o condiciones, y automáticamente la cuenta estará registrada en la plataforma.

2) Anuncios para ofertar alojamientos P2P en Airbnb

Se debe crear uno o varios anuncios para que se publiciten en la plataforma, por lo que existen tres pasos que el anfitrión debe cumplir:

- a) Empieza por lo esencial: es el primer paso, se basa en describir la oferta, la tipología del alojamiento (departamento, casa, vivienda anexa, alojamientos únicos, bed and breakfast y hotel boutique²), la categoría correspondiente a la tipología que sugiere la plataforma, plazas disponibles a ofertar y exclusividad sobre el alojamiento como: número de habitaciones, camas y cantidad de baños (privados o compartidos), servicios e instalaciones disponibles y la dirección/ubicación del alojamiento (Airbnb Inc., 2019).
- b) Presenta tu espacio: es el segundo paso, se basa en cómo se va a presentar el alojamiento ante los huéspedes, aquí se publican: las fotos del alojamiento, la descripción del mismo y el título del anuncio (Airbnb Inc., 2019).
- c) Prepárate para la llegada de los huéspedes: es el tercer paso, se basa en sincronizar las reservaciones, establecer un calendario y el precio por noche (dependiendo de la tipología). La plataforma sugiere igual que el precio sea económico para atraer más huéspedes y se establece las formas de pago electrónico (Airbnb Inc., 2019).

Lo antes expuesto se resume en la figura VII-8, la cual se presenta a continuación:

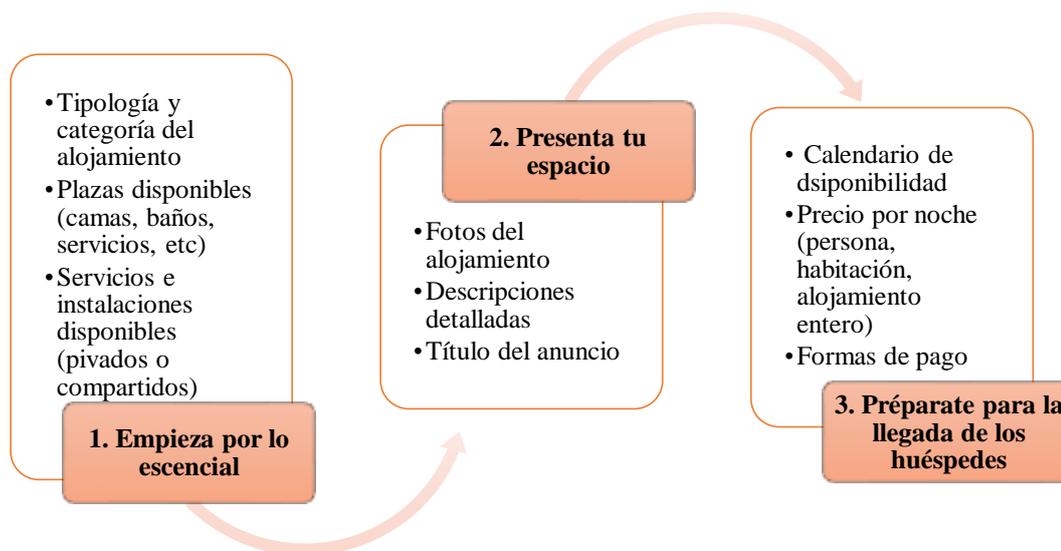


Figura VII- 8: Pasos para publicar un alojamiento en la plataforma Airbnb

Nota: Airbnb Inc. (2019); adaptación del autor (2019).

² En caso de que el alojamiento pertenezca a la tipología hotel boutique correspondiente a las categorías: apartahotel, hotel boutique, hotel, resort, cabaña en la naturaleza, hostel y posada (las categorías mencionadas tienen relación con el caso de estudio), el anuncio a publicar se someterá a revisión, por lo que la plataforma aclara que los anfitriones que seleccionan esta tipología con dichas categorías corresponden a empresas de la industria hotelera con licencia y por ello deben pasar por un proceso de evaluación para garantizar que cumpla con los criterios propuestos por dicha plataforma (Airbnb Inc., 2019).

Luego de concluido los tres pasos, la plataforma publica y oferta el alojamiento en el portal con todas las especificaciones que se haya detallado por el anfitrión.

c. Datos adicionales

1) Hospitalidad y estándares de calidad

Airbnb Inc. (2019) propone cuatro requisitos básicos que los anfitriones deben cumplir que se relacionan con la buena valoración general al alojamiento, ratio de respuesta a inquietudes de los huéspedes, mínima cantidad de cancelaciones y la aceptación de reservas:

- a) **Proporcionar servicios esenciales:** esto incluye papel higiénico, jabón, sábanas, y por lo menos una toalla y una almohada por huésped.
- b) **Responder con rapidez:** responder consultas y solicitudes de reservación en un plazo de 24 horas.
- c) **Aceptar solicitudes de reservación:** acepta solicitudes de acuerdo a la disponibilidad del anfitrión.
- d) **Evitar cancelaciones:** para no incomodar los planes del huésped.
- e) **Mantener una calificación general alta:** mantener y elevar el nivel de calidad del alojamiento.

2) Precios

La plataforma sugiere a los anfitriones precios para ofertar los alojamientos P2P desde \$10 (precio base establecido por la plataforma) hasta \$1.000 que es el precio máximo; mismos que se pueden establecer, por persona/noche, por habitación o alojamiento completo; los precios por personas adicionales deben ser activados por el anfitrión y establecidos por el mismo.

2) Pagos

Airbnb envía los pagos alrededor de 24 horas después de la hora de llegada programada del huésped³; el pago que recibe el anfitrión es igual al precio por persona/noche, alojamiento o habitación que haya establecido en el anuncio.

Es necesario aclarar la existencia de las siguientes condicionantes:

- Si el anfitrión es nuevo, la plataforma retiene los pagos durante los 30 días siguientes a la confirmación de la primera reservación; si faltan más de 30 días para la primera reservación, del pago se enviará 24 horas después de la llegada prevista del primer huésped (Airbnb Inc., 2019).
- En caso de tener un monto mínimo de pago establecido, este no se procesará hasta que se alcance dicha cantidad (Airbnb Inc., 2019).

a) Formas de pago

Todas las formas de pago son por transferencias electrónicas y tienen un tiempo promedio antes de recibir el pago, estas son los siguientes: ACH⁴ o depósito directo en cuenta (hasta 3 días hábiles); transferencias bancarias o transferencias internacionales (3-7 días hábiles); tarjeta de débito prepago Payoneer (1 día hábil), PayPal (1 día hábil), Western Union (1 día hábil) y tarjetas

³ El pago por uso del servicio llega a la cuenta determinada por el anfitrión, misma que depende de la forma de pago seleccionada por el anfitrión (Airbnb Inc., 2019).

⁴ Automated Clearing House o Cámara de Compensación Automatizada

de crédito (Visa, MasterCard, Amex, Discover, JCB); después de que Airbnb envíe el pago al anfitrión, pasará un tiempo adicional antes de que se reciba el dinero como se mencionó anteriormente (Airbnb Inc., 2019).

3) Comisiones, descuentos e IVA

En el caso de que el anfitrión haya establecido comisiones por servicios adicionales (limpieza, alimentación o parking) en el anuncio, está también se añadirá al pago que recibirá. El dinero que no recibe el anfitrión es la comisión que adquiere la plataforma (Airbnb Inc., 2019); esta comisión es por el servicio de Airbnb, es decir: atención al cliente (call center), el procesamiento de tarjetas de crédito y principalmente la comisión por reserva o el servicio de intermediario; el total de la comisión de la plataforma va del 10% al 20%, y es incluida automáticamente; la misma es visible en el precio final de la reserva que pagan los huéspedes (Airbnb Inc., 2019).

a) Cargos de IVA sobre las comisiones por servicio

De acuerdo a la legislación del país correspondiente, es posible que la plataforma agregue el IVA a la comisión de servicio para anfitriones y huéspedes. La comisión por servicio incluirá dichos cargos de IVA cuando corresponda al caso (Airbnb Inc., 2019).

4) Políticas de cancelación de la reserva

La plataforma de alojamiento P2P permite que los anfitriones elijan entre tres políticas de cancelación estándar que son: flexible⁵, moderada⁶, estricta⁷ y la política de cancelación superestricta⁸, la cual se aplica en circunstancias especiales y está disponible únicamente por invitación (Airbnb Inc., 2019); las políticas de cancelación protegen tanto a huéspedes como a anfitriones. Hay que aclarar que la tarifa por servicio no es reembolsable (Airbnb Inc., 2019). Las políticas anteriormente descritas se encuentran detalladas de mejor manera en la plataforma.

En cada anuncio de los alojamientos de la plataforma se indica la política de cancelación oportuna. Los anfitriones podrán ver el número de cancelaciones que un huésped ha realizado a lo largo de los últimos 12 meses cuando este le envíe una solicitud de reservación (Airbnb Inc., 2019).

5) Cuentas de anfitriones verificadas

La cuenta del anfitrión del alojamiento P2P en la plataforma puede estar verificada o comprobada; Airbnb da la verificación a la cuenta luego de solicitar un documento de identificación oficial, como la licencia de conducir, el pasaporte/visa, el documento de identidad nacional del anfitrión, por ello si el perfil del anfitrión y en sus respectivos anuncios en Airbnb aparece «Documento de identificación comprobado», significa que esa persona agregó un documento de identificación verificado.

La presencia de esta condición permite que los anfitriones en el caso de Ecuador, se ajusten a los procesos de regulación de los visitantes extranjeros.

⁵ Flexible: cancelación gratis 24 horas antes de la entrada al alojamiento se recibirá un reembolso total (Airbnb Inc., 2019).

⁶ Moderada: cancelación gratuita 5 días antes de la llegada al alojamiento con un reembolso total (Airbnb Inc., 2019).

⁷ Estricta: cancelación gratis 14 días antes de realizar la reservación, pero si se realiza 7 días antes de la llegada se tendrá un reembolso del 50% del precio por noche y los gastos de limpieza (Airbnb Inc., 2019).

⁸ Superestricta: los 30 y 60 días antes de la llegada y se recibe un reembolso del 50% de precio por noche (Airbnb Inc., 2019).

6) Medidas de seguridad

a) Detección de riesgos

Todas las reservaciones de Airbnb pasan por un proceso de detección de riesgos antes de quedar confirmadas, mismas que ayudan detectar e investigar cualquier actividad sospechosa antes de que se produzca.

b) Listas de vigilancia

La plataforma comprueba a nivel mundial que los huéspedes y anfitriones no aparezcan en listas de vigilancia prioritaria, terrorismo o sanciones (Airbnb Inc., 2019). Esta condición eleva la seguridad de este tipo de servicios.

7) Evaluaciones

Cabe mencionar que, las evaluaciones se realizan luego de concluida la estancia en el alojamiento, pues para evaluar y emitir un comentario es necesario haber pernoctado en el alojamiento⁹, esta sugerencia es brindada por la plataforma tanto al huésped como al anfitrión (este último no es obligatorio) pero, esto ayuda a que se pueda tener una percepción realista del alojamiento que está publicitando la plataforma, este es el llamado sistema de evaluación por comentarios, proceso similar al *feedback* que aplican las grandes cadenas hoteleras.

La evaluación de ciertos criterios contribuye a mejorar la calidad de servicio y recomendar dicho alojamiento, con ello el alojamiento podría gozar los beneficios de ser anfitrión superhosts.

Los criterios que evalúan los huéspedes sobre el alojamiento se califican en función de estrellas (de 1 a 5 estrellas):

- ✓ **Experiencia en general:** valoración de la estancia en términos generales.
- ✓ **Limpieza:** el grado de limpieza y orden del alojamiento.
- ✓ **Veracidad:** autenticidad de información expuesta en el anuncio y si coincide con el alojamiento ofertado.
- ✓ **Calidad:** relación calidad-precio.
- ✓ **Hospitalidad (comunicación y llegada):** disposición y comunicación que el anfitrión tuvo con los huéspedes tanto antes y durante la estancia.; y, por otro lado, la facilidad con la que se realiza el proceso de llegada al alojamiento.
- ✓ **Ubicación:** la opinión de los huéspedes respecto a la ubicación del alojamiento.
- ✓ **Servicios disponibles:** buen funcionamiento, estado y disponibilidad de los servicios ofertados en el anuncio (Airbnb Inc., 2019).

d. Análisis de la oferta ilegal

Para la ciudad de Riobamba, en el mes de mayo¹⁰ del 2019 la plataforma Airbnb expone un total de 161 anuncios de alojamientos P2P presentes en la ciudad; luego se decidió depurar la base de datos debido a que existían alojamientos repetidos (es decir un mismo alojamiento ofertado en varios anuncios), para lo cual se examinó los perfiles de los anfitriones con el propósito de constatar la cantidad de alojamientos ofertados y evitar repeticiones; finalmente se sistematizó y

⁹ Esta condicionante la aplican otras plataformas como Crowdsourcing o Booking, acción que permite que la retroalimentación de los comentarios sea más confiable.

¹⁰ Las fechas del levantamiento se concentraron entre 13 al 16 de mayo de 2019.

validó dicha información. Por lo que, la base de datos *ad hoc* consolidó y registró 118 alojamientos P2P presentes en la ciudad de Riobamba.

A continuación, se muestra el análisis detallado de las variables cualitativas y cuantitativas de los alojamientos registrados en la plataforma de Airbnb perteneciente a la ciudad de Riobamba:

1) Oferta disponible en alojamientos P2P

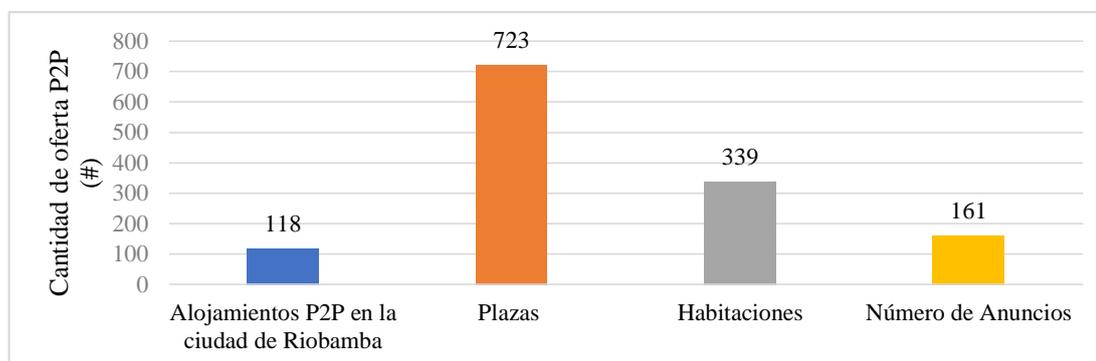


Figura VII- 9: Oferta alojativa P2P disponible en la ciudad de Riobamba

Nota: Trabajo de campo (2019).

En la base de datos generada para el estudio se aprecia un total de 118 alojamientos P2P ofertados en Airbnb que tienen 339 habitaciones, con 723 plazas disponibles ofertados en 161 anuncios (figura VII-9).

Se calculó un promedio de 1 a 2 anuncios por anfitrión ofertados en la plataforma. Hay que aclarar que el número de alojamientos P2P antes mencionado es igual al número de anfitriones registrados; es necesario resaltar que, el número de anuncios depende del anfitrión por lo que el mismo puede publicar una serie de anuncios ofertando el mismo alojamiento, dentro de los cuales puede variar el precio, los servicios e instalaciones disponibles y demás parámetros que establece el anfitrión según sus necesidades.

Hay que recalcar que, el 24% de las plazas y el 17% de habitaciones que se muestran en la figura VII-9 corresponden a 7 alojamientos registrados en el catastro turístico de la ciudad, mismos que han optado por ofertar sus servicios en dicha plataforma.

2) Tipo de alojamientos P2P

Es necesario aclarar que, para el registro, sistematización, validación y análisis de los siguientes datos, se estableció tipologías de alojamiento P2P para la agrupación de información, y las mismas son sugeridas por dicha plataforma con adaptaciones técnicas que se relacionan con la pertinencia del trabajo; las tipologías de alojamiento P2P alegal son: alojamiento completo y privado, habitación privada, habitación compartida y habitación de hotel, y se definen de la siguiente manera:

- a) **Alojamiento completo y privado:** los huéspedes disponen de un alojamiento entero que, por lo general, incluye uno o varios dormitorios, un cuarto de baño y una cocina (depende del precio y las condiciones del alojamiento) (Airbnb Inc., 2019).
- b) **Habitación privada:** los huéspedes disponen de un dormitorio privado, el baño puede ser privado o compartido, así como otras áreas comunes pueden ser compartidas (el precio que

se establece puede ser por persona o por la cantidad de plazas en la habitación) (Airbnb Inc., 2019).

- c) **Habitación compartida:** los huéspedes pernoctan en una habitación que comparten con otras personas, así como los demás espacios comunes disponibles (Airbnb Inc., 2019).
- d) **Habitación de hotel:** es una habitación privada con baño privado por lo general está incluido el desayuno, así como otras áreas comunes que son características de este tipo de establecimientos (el precio que se establece es por noche y generalmente es por persona) (Airbnb Inc., 2019). Las categorías que correspondan al sector hotelero o se relacionen, están sujetas a revisión y aprobación por la plataforma para que se oferte en la misma.

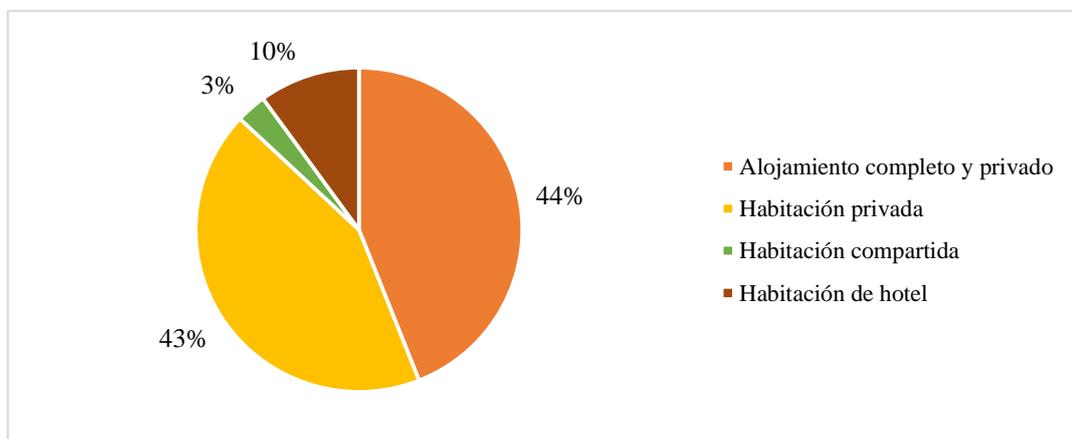


Figura VII- 10: Tipo de alojamiento P2P de la ciudad de Riobamba

Nota: Trabajo de campo (2019).

Es así que, se tiene un 44% perteneciente a la tipología de alojamiento completo y privado, seguido de un 43% en la tipología de habitación privada (figura VII-10); esto se debe al sistema de economía colaborativa que se basa en ofertar un lugar que recoja ciertas características propias de un lugar relacionadas con la decoración, el diseño auténtico y hogareño que refleja el lugar, que básicamente son casas y departamentos liderada por anfitriones nativos de la zona.

De forma contraria, existe un 10% de habitación de hoteles ofertados en la plataforma de los cuales el 6% de la tipología habitaciones de hotel también se encuentran registrados en el catastro de alojamientos turísticos de Riobamba, y estos alojamientos son: Casa 1881, Apart Humboldt, Puertas del Sol, Bambú, Bella Casona, El Altar y Mansión Santa Isabela mismos que han optado por ofertar sus servicios en Airbnb. Dejando el otro 4% como establecimientos que no se encuentran registrados en el catastro turístico de la ciudad Riobamba, aunque han optado por promocionar sus servicios en dicha plataforma como habitaciones de hotel.

3) Categoría de alojamiento P2P

Tabla VII- 2: Categoría de alojamiento P2P en la ciudad de Riobamba

| Tipología P2P | Categoría P2P | Categoría (%) | Tipología (%) |
|------------------------------|---------------------------------------|---------------|---------------|
| Alojamiento completo privado | Casa entera | 19% | 44% |
| | Departamento entero | 25% | |
| Habitación privada | Habitación privada en casa | 28% | 43% |
| | Habitación privada en departamento | 15% | |
| Habitación compartida | Habitación compartida en casa | 1% | 3% |
| | Habitación compartida en departamento | 2% | |

| Tipología P2P | Categoría P2P | Categoría (%) | Tipología (%) |
|---------------------|------------------------------------|---------------|---------------|
| Habitación de hotel | Habitación privada en hotel | 4% | 10% |
| | Habitación privada en hostel | 4% | |
| | Habitación privada en hostería | 1% | |
| | Habitación compartida en apartotel | 1% | |
| TOTAL (%) | | 100% | 100% |

Nota: Trabajo de campo (2019).

La plataforma virtual clasifica a los alojamientos por categorías de una forma muy similar a la que se clasificó/sistematizó en la base de datos, debido a que se lo realizó de una manera técnica y apropiada; en la tabla VII-2 se muestra 10 categorías P2P, las mismas que fueron propuestas por la plataforma, pero se realizó adaptaciones debido a la pertinencia del trabajo.

Se tiene que el 28% de los alojamientos P2P pertenece a habitaciones privadas en casas, un 25% de alojamientos pertenecientes a departamentos enteros que son las categorías P2P más representativas; de igual manera sobresalen las casas enteras con un 19% y habitaciones privadas en departamentos 15%. En forma minoritaria los alojamientos P2P con categoría de habitaciones compartidas en apartotel, hostería y casa 1% (correspondientemente); las habitaciones compartidas permiten pernoctar con varias personas pudiendo las mismas no pertenecer al mismo grupo que usualmente no son elegidas por los huéspedes debido a las condiciones del servicio, por ello la oferta es mínima.

4) Alojamiento P2P en parroquias urbanas

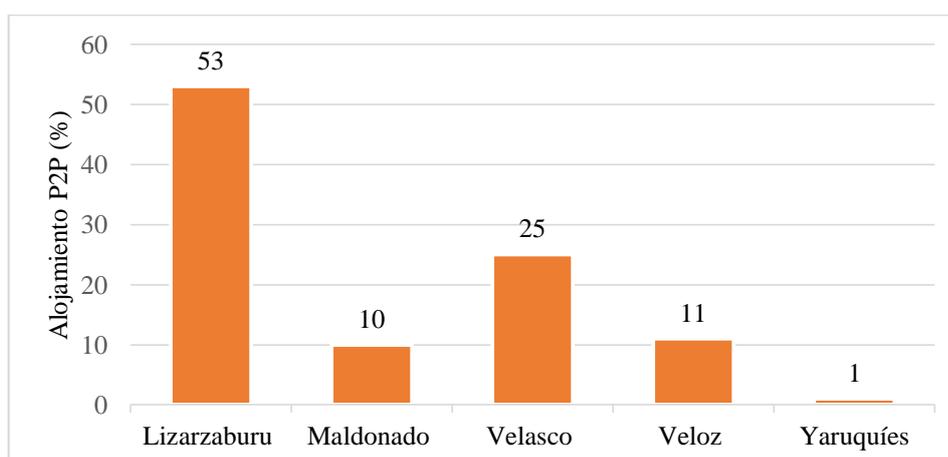


Figura VII- 11: Alojamiento P2P en parroquias urbanas de la ciudad de Riobamba

Nota: Trabajo de campo (2019).

En la figura VII-11, existe un 53% de presencia de alojamientos P2P legales registrados en la plataforma Airbnb en la parroquia Lizarzaburu, un 25% en la parroquia Velasco. Y de forma minoritaria se encuentran en la parroquia de Yaruquies con 1%; la concentración de los alojamientos P2P dentro de estas parroquias resulta una competencia directa a los alojamientos turísticos legales, así como la existencia de alojamientos P2P en la parroquia Yaruquies también resulta competente puesto que no existe ningún tipo de alojamiento registrado en el catastro turístico de la ciudad en dicha parroquia; resultante a ello, se puede considerar que existe competencia directa debido a que los alojamientos turísticos legales se encuentran en dichas parroquias.

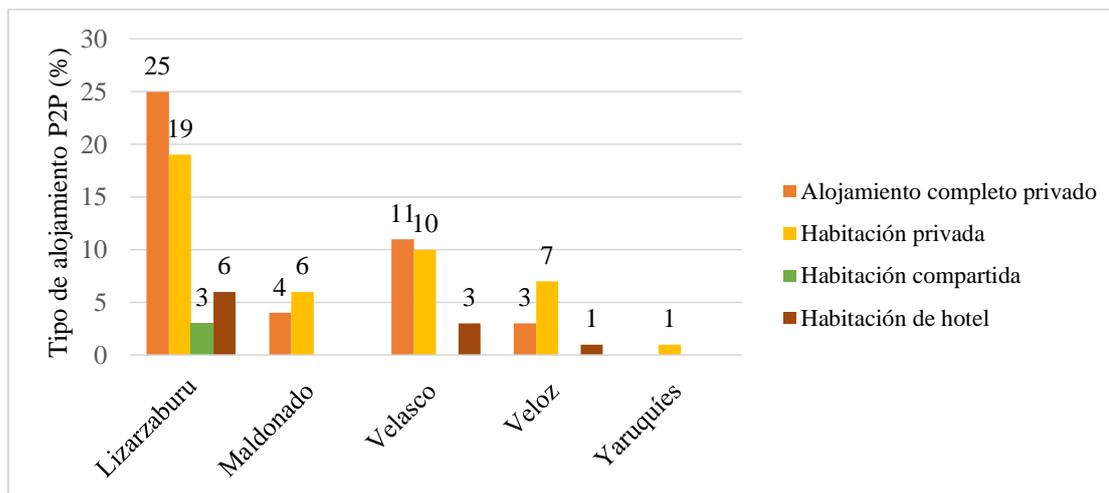


Figura VII- 12: Presencia de alojamiento P2P (por tipología) en parroquias urbanas de la ciudad de Riobamba

Nota: Trabajo de campo (2019).

De forma más detallada, la figura VII-12 analiza la presencia de anfitriones en las parroquias urbanas de acuerdo a las tipologías de alojamientos P2P. Con lo cual en la parroquia Lizarzaburu dispone de un 53% de alojamientos distribuidos en todas las tipologías de alojamientos P2P y estas tienen una ubicación centro/norte de alta afluencia de turistas. En el caso de la parroquia Velasco sólo se encuentran alojamientos completos privados, habitaciones privadas y de hotel. Dentro de la parroquia Yaruquíes que alberga el 1% de los alojamientos, en ella sólo se aprecia una habitación.

5) Tarifa promedio por pax en alojamiento P2P

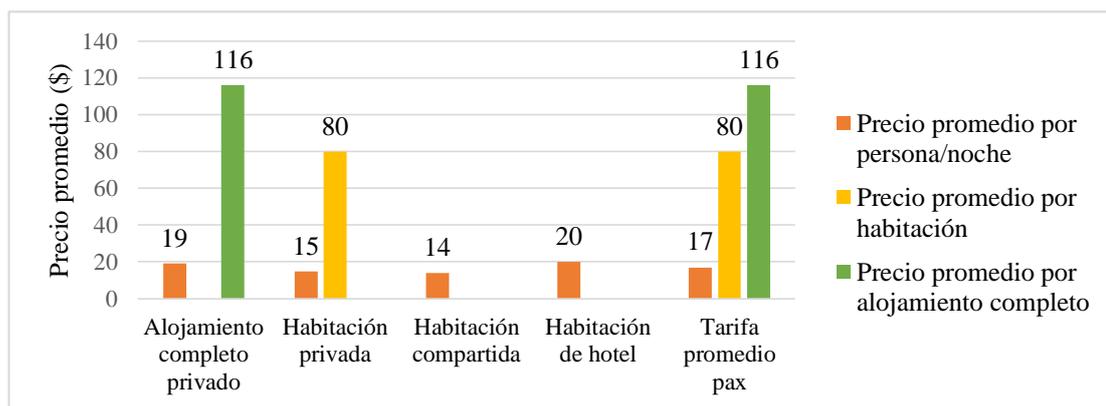


Figura VII- 13: Tarifa promedio por pax en alojamiento P2P en la ciudad de Riobamba

Nota: Trabajo de campo (2019).

Es conveniente aclarar que los precios fueron clasificados de tres formas: precio por persona/noche, precio por habitación y precio por alojamiento completo. La figura VII-13 analiza la tarifa promedio por pax de todas las tipologías de alojamientos P2P anteriormente descritas en la ciudad de Riobamba: el precio promedio por persona/noche es de \$17 dólares, \$80 dólares por una habitación completa y \$116 dólares por alojamiento completo.

De forma más detallada se puede indicar que el precio por persona/pernoctación varía entre los \$14 a \$20 dólares y se encuentra en todas las tipologías descritas en la figura VII-13, que incluye el uso de instalaciones y servicios que se exponen detalladamente en cada anuncio de Airbnb; el

precio promedio por una habitación completa es de \$80 dólares y puede estar conformada de varias plazas adicionales, esto se describe en cada uno de los anuncios; el precio por alojamiento completo es de \$116 dólares, y constan de una o varias plazas y habitaciones disponibles con baños privados/compartidos adicionalmente con otros servicios e instalaciones incluidas, los precios pueden diferir si es por noche, semanal, o mensualmente que de igual manera dependerá del anuncio y condiciones expuestas en el portal de Airbnb.

Hay que mencionar que, la plataforma señala que el huésped debe introducir las fechas de su estancia para verificar el precio total; por lo que posiblemente se apliquen tarifas adicionales (alimentación, limpieza estacionamiento, lavandería o por daños a la propiedad que lo establece el anfitrión en sus políticas y condiciones) e impuestos, esto dependerá de la legislación del lugar (Airbnb Inc., 2019). Dicho esto, hay que mencionar que las tarifas promedios que se analizaron así como los precios que se registraron en la base de datos NO incluían impuestos en su costo final, tampoco incluían tarifas adicionales, así como tampoco incluye la comisión por servicio de la plataforma.

De igual manera, los precios por persona/noche están calculados por una sola persona, por lo que hay que mencionar que dependiendo del alojamiento existe un precio agregado por un huésped adicional o mascotas; este es establecido por el anfitrión y el mismo decide cuanto cobrar adicionalmente por una o varias personas extras (esto se relaciona a las plazas disponibles en el alojamiento) y debe estar configurado en el anuncio (este proceso se debe realizar de forma manual, ya que la plataforma está programada para calcular el precio total de la estadía, no el precio por persona). Diferente a ello, en el caso del precio de habitaciones privadas y alojamientos enteros, la tarifa incluye todas las plazas disponibles en el mismo, es decir no hay que pagar un costo adicional por personas extras como en el caso anterior.

En la tabla VII-3 se muestra de forma más detallada los precios promedio por categoría P2P:

Tabla VII- 3: Tarifa promedio por categoría de alojamiento P2P

| Categoría | Precio promedio por persona | Precio promedio por habitación completa | Precio promedio por alojamiento completo |
|---------------------------------------|------------------------------------|--|---|
| Casa entera | \$ 21,00 | - | \$ 123,00 |
| Departamento Entero | \$ 17,00 | - | \$ 109,00 |
| Habitación privada en casa | \$ 15,00 | \$ 85,00 | - |
| Habitación privada en departamento | \$ 14,00 | \$ 75,00 | - |
| Habitación compartida en casa | \$ 18,00 | - | - |
| Habitación compartida en departamento | \$ 10,00 | - | - |
| Habitación privada en hotel | \$ 41,00 | - | - |
| Habitación privada en hostel | \$ 14,00 | - | - |
| Habitación privada en hostería | \$ 15,00 | - | - |
| Habitación compartida en aparthotel | \$ 10,00 | - | - |
| PRECIO PROMEDIO | \$ 17,00 | \$ 80,00 | \$ 116,00 |

Nota: Trabajo de campo (2019).

La tabla VII-3 muestra los promedios de las tarifas por categoría de alojamiento; el precio por persona más económico \$10 dólares se encuentran en habitación compartida en departamento y en habitación compartida en aparthotel, esto se debe a la característica peculiar de dicha categoría.

Contradictorio a ello, la tarifa más costosa de \$41 dólares promedio en habitación de hotel; el rango de precios por persona/noche en cada una de las categorías va de los \$10 dólares a los \$41.

6) Plazas y habitaciones por tipo de alojamiento P2P

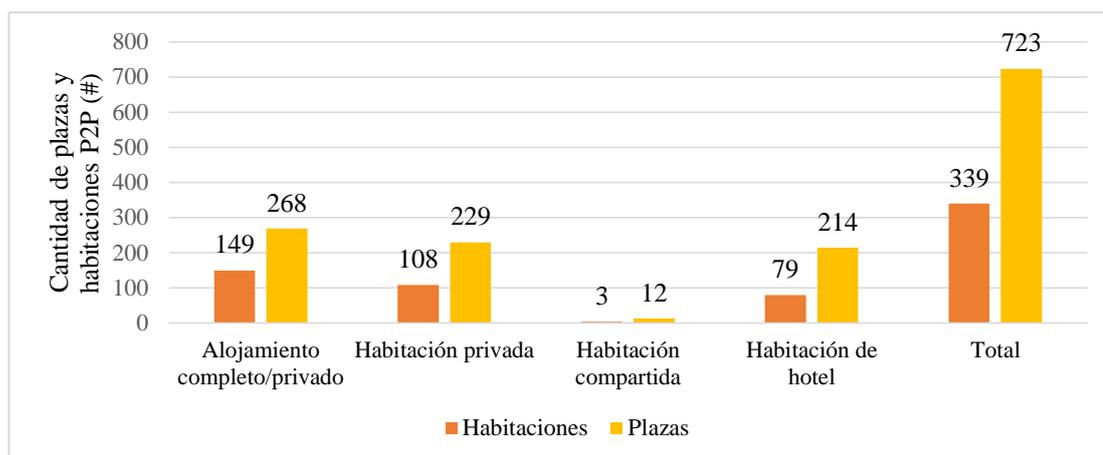


Figura VII- 14: Plazas y habitaciones por tipo de alojamiento P2P en la ciudad de Riobamba

Nota: Trabajo de campo (2019).

En complemento al análisis de la figura VII-10, en la figura VII-14 se analiza detalladamente las plazas y habitaciones disponibles en los diferentes tipos de alojamiento P2P en la ciudad de Riobamba es así que, existe un total de 723 plazas y 339 habitaciones disponibles; las plazas ofertadas mayoritariamente se encuentran en alojamientos completos/privados y en habitaciones privadas, y minoritariamente en habitaciones compartidas, esto se debe a la disponibilidad de los mismos; mismas que tienen un promedio de 3 plazas con 6 habitaciones ofertadas en la plataforma.

7) Lugar de registro de anfitriones de alojamiento P2P

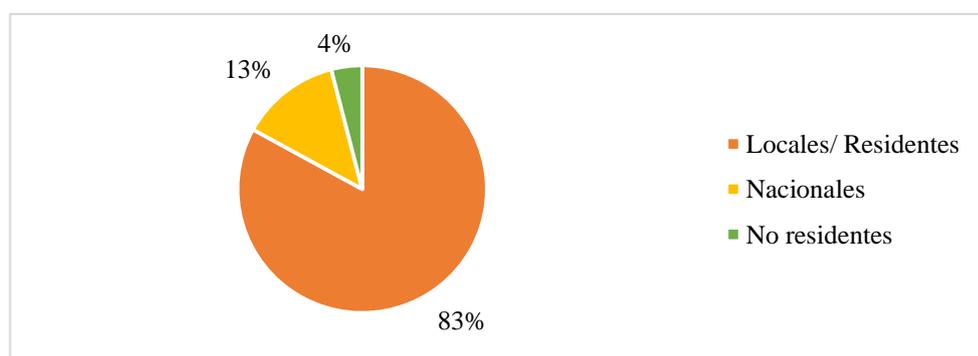


Figura VII- 15: Lugar de registro de anfitriones en Airbnb pertenecientes a la ciudad de Riobamba

Nota: Trabajo de campo (2019).

En la figura VII-15 se analiza el lugar de registro de los perfiles de los anfitriones en la plataforma Airbnb; por lo que es necesario mencionar que el lugar de registro de los alojamientos P2P difiere de la residencia actual del anfitrión debido a que, el registro del alojamiento se realiza en el lugar de residencia actual del anfitrión, aunque el mismo no resida en dicho lugar; es por ello que se obtiene un 83% alojamientos registrados en la ciudad de Riobamba haciendo énfasis a que los

anfitriones locales están prestando servicios en su propia residencia u hogar actual o en espacios de su propiedad, aunque no residan en las mismas.

También, existe un 13% de registros a nivel nacional tanto en Quito, Guayaquil, Loja, Milagro y Puyo. Y minoritariamente un 4% de registros de anfitriones no residentes que se encuentran en Australia, Canadá, México, Francia y España.

8) Alojamientos P2P con anfitriones verificados

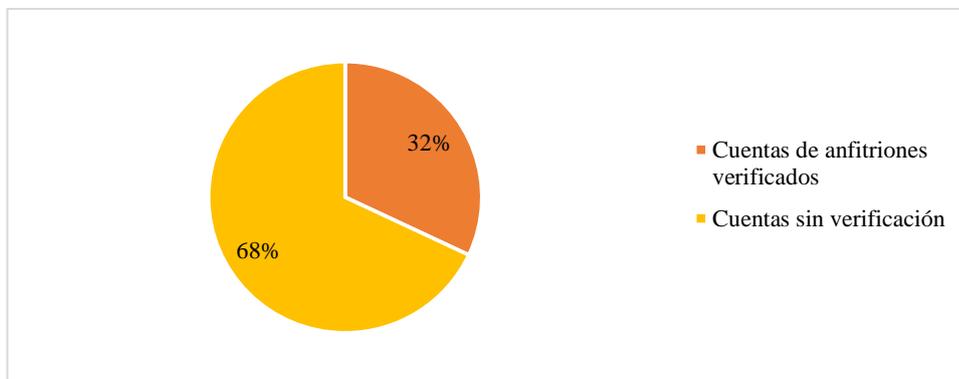


Figura VII- 16: Cuentas de anfitriones verificados por Airbnb en la ciudad de Riobamba

Nota: Trabajo de campo (2019).

En la figura VII-16 se muestra las cuentas de anfitriones que han sido verificadas por plataforma, es decir la plataforma ha solicitado documentos de identidad para proceder a la verificación de la cuenta y por ende al anfitrión del alojamiento. Por lo que, de los 118 alojamientos/anfitriones P2P registrados existe un 32% de anfitriones verificados y mayoritariamente con un 68% de cuentas que no han proporcionado sus documentos de identidad. La plataforma realiza esta sugerencia para brindar más fiabilidad a los huéspedes y a la misma plataforma, por ello se gana una reputación en el ámbito online.

9) Alojamientos P2P evaluados

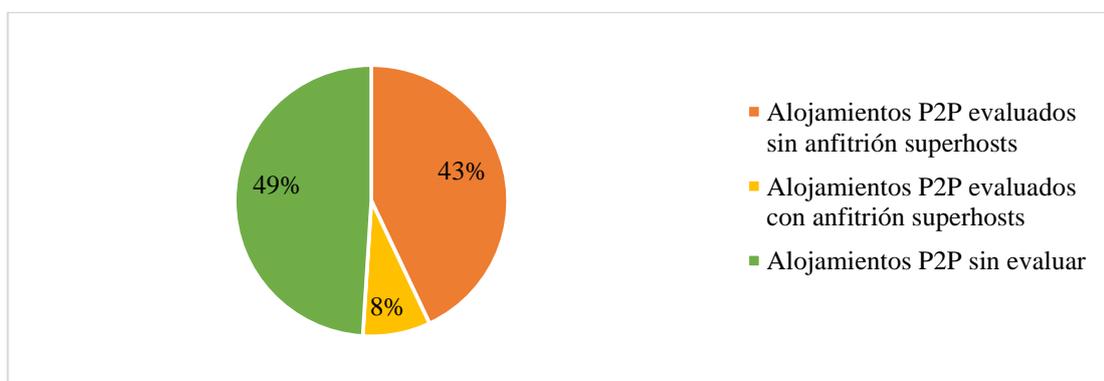


Figura VII- 17: Alojamientos P2P evaluados y presencia de anfitrión Superhosts en la ciudad de Riobamba

Nota: Trabajo de campo (2019).

En la figura VII-17 analiza que, de los 118 alojamientos ofertados en Airbnb sólo el 51% de los alojamientos fueron evaluados por huéspedes que utilizan dicha plataforma; hay que resaltar que los alojamientos que fueron evaluados tuvieron visitas por pernoctaciones, pero la plataforma no

expone el número total de visitas ni la cantidad de huéspedes que han pernotado en los diferentes alojamientos P2P de la ciudad de Riobamba; por otro lado, los alojamientos que no fueron evaluados se debe a que aún no han tenido reservas, o que los turistas no han realizado la evaluación después de su viaje.

También, se analiza la presencia de superhosts en alojamientos evaluados, el 43% no tiene presencia de anfitrión superhosts y un 8% con presencia de superhosts; el anfitrión superhosts es un tipo de anfitrión que ha sido recomendado por otros anfitriones y/o huéspedes, y el mismo ha tenido buenas evaluaciones por sus huéspedes, es decir tienen experiencia y valoraciones excelentes y se esfuerzan para que la estancia de sus huéspedes sea siempre perfecta.

a) Características de los alojamientos con presencia de anfitrión superhosts o superanfitrión

El programa Superhosts promovido por la plataforma de Airbnb proporciona ventajas a los anfitriones que se distinguen por alcanzar y mantener objetivos de rendimiento específicos; los anfitriones que cumplen estas características son verificados en cada evaluación trimestral (1 de enero, el 1 de abril, el 1 de julio y el 1 de octubre de cada año) por la plataforma y son incluidos de forma automática a dicho programa; se lo puede reconocer fácilmente debido a que el anfitrión cuando alcanza esta categoría aparece una insignia en su foto de perfil, en el anuncio de alojamiento P2P y en los filtros de la plataforma de Airbnb (Airbnb Inc., 2019).

Los requisitos para poder ingresar al programa Superhosts son los siguientes:

- Tener una cuenta en Airbnb activa;
- Satisfacer los estándares mínimos de rendimiento: a) haber completado al menos 10 reservaciones o 3 estadías largas que en conjunto sumen 100 noches, b) mantener un índice del 50% de evaluaciones o mayor, c) mantener un índice de respuesta del 90% o superior (rapidez y frecuencia con que se responde las consultas y las solicitudes sobre el alojamiento), d) cero cancelaciones, salvo aquellas cubiertas por la política de causas de fuerza mayor propuesta por la plataforma y d) mantener una calificación general de 4,8 estrellas (Airbnb Inc., 2019).
- Cumplir aquellos requisitos adicionales que Airbnb considere apropiados.

Y para poder mantener aquella insignia la plataforma evalúa la actividad de los superhosts cuatro veces al año; los requisitos mencionados anteriormente son válidos durante el periodo de clasificación, mismo que se podría retirar su distintivo en caso de incumplir los estándares propuestos (Airbnb Inc., 2019).

En función de ello, se pudo comprobar la presencia 9 superhosts dentro de la ciudad, debido a que dan cumplimiento a los tres requisitos antes indicados. Dentro de la tabla VII-4 se aprecian los alojamientos identificados durante la generación de la base de datos de mayo 2019, al mismo tiempo que se detalla de forma individual el cumplimiento de cada requisito.

Tabla VII- 4: Superhost en alojamientos P2P (Airbnb) de la ciudad de Riobamba

| Anuncio Airbnb | Tipo de alojamiento P2P | Mínimo de 10 evaluaciones | Cantidad de evaluaciones | Calificación general | Ratio de respuesta |
|--------------------------|--------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|---------------------------|
| Departamento en Riobamba | Alojamiento completo/privado | Cumplido | 16 | 4,9 estrellas | 100% |
| Apartamento Rous | Alojamiento completo/privado | Cumplido | 24 | 4,8 estrellas | 100% |

| Anuncio Airbnb | Tipo de alojamiento P2P | Mínimo de 10 evaluaciones | Cantidad de evaluaciones | de | Calificación general | Ratio de respuesta |
|--|------------------------------|---------------------------|--------------------------|----|----------------------|--------------------|
| Beautiful suite 300 meters from train station | Alojamiento completo/privado | Cumplido | 32 | | 5 estrellas | 100% |
| Departamento urku (\$20.00 la noche por persona) | Alojamiento completo/privado | Cumplido | 26 | | 4,9 estrellas | 100% |
| Departamento Confortable (norte de la ciudad) | Alojamiento completo/privado | Cumplido | 11 | | 5 estrellas | 100% |
| Alojamiento independiente, ubicación privilegiada | Habitación compartida | Cumplido | 22 | | 4,8 estrellas | 100% |
| Beautiful rooms great location familiar atmosphere | Habitación privada | Cumplido | 54 | | 5 estrellas | 95% |
| Casa de Mármol | Habitación privada | Cumplido | 57 | | 5 estrellas | 100% |
| Casa del Parque | Habitación privada | Cumplido | 39 | | 4,8 estrellas | 100% |

Nota: Trabajo de campo (2019).

Se registraron en la base de datos hasta mayo 2019 nueve alojamientos con anfitrión superhosts que representa el 8% del total de alojamientos P2P en la ciudad, se encuentran distribuidos en 5 alojamientos completos/privados, una habitación compartida y 3 habitaciones privadas que cumplen con el mínimo de evaluaciones que varía de 11 a 57 evaluaciones y una calificación general de 4,8 a 5 estrellas, como se detalla en la tabla y una ratio de respuesta mayor al 90%.

Se calculó un promedio de 2 anuncios para ofertar los alojamientos con anfitrión superhosts. El total de habitaciones ofertadas por anfitriones superhosts es de 25 habitaciones con 64 plazas. Los perfiles de los Superanfitriones se encuentran registrados mayoritariamente entre los años 2016 (33%) y 2018 (22%); se encuentran distribuidos principalmente en las parroquias Lizarzaburu (56%) y Velasco (22%).

Una de las características más representativas de los alojamientos P2P con anfitrión superhosts son las tarifas relativamente económicas que ofertan en sus anuncios en la plataforma de Airbnb. Se tiene un promedio de \$15 dólares en el precio promedio por persona por noche y \$52 dólares en la tarifa promedio por alojamiento completo; los precios por persona varían entre \$10 a \$19 dólares, siendo \$10 dólares el promedio más económico en habitación compartida; estos precios no incluyen impuestos ni comisiones adicionales (véase análisis de la figura VII-13).

Hay que resaltar que no existe la presencia de superhosts en habitaciones de hotel y todas sus categorías relacionadas; por lo que se puede asumir que los huéspedes que se han alojado en dicha tipología no han satisfecho con las expectativas previstas para calificarlos con la máxima puntuación y por ende esta tipología no ha podido cumplir con los requisitos impuestos por la plataforma para tener dicha insignia (hasta mayo 2019).

10) Características principales de alojamientos P2P evaluados/activos

a) Oferta P2P evaluada

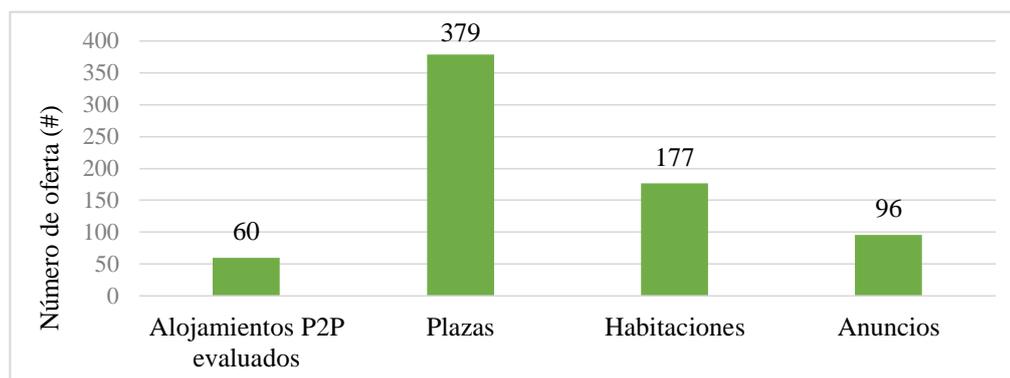


Figura VII- 18: Oferta de alojamientos P2P evaluados en la ciudad de Riobamba

Nota: Trabajo de campo (2019).

Haciendo referencia a la figura VII-18 existe un 51% de alojamientos evaluados, lo cual quiere decir que 60 alojamientos de los 118 registrados en la plataforma Airbnb (activos hasta mayo del 2019) que han sido evaluados y han recibido huéspedes, y por ende han permanecido activos en la plataforma; estos alojamientos ofertan 177 habitaciones con 379 plazas ofertadas en 96 anuncios en la plataforma mencionada anteriormente. El promedio de plazas de los alojamientos P2P evaluados es de 6 plazas con 3 habitaciones (casas/departamentos) anunciados en un promedio de 2 anuncios por alojamiento.

b) Evaluaciones en alojamiento P2P

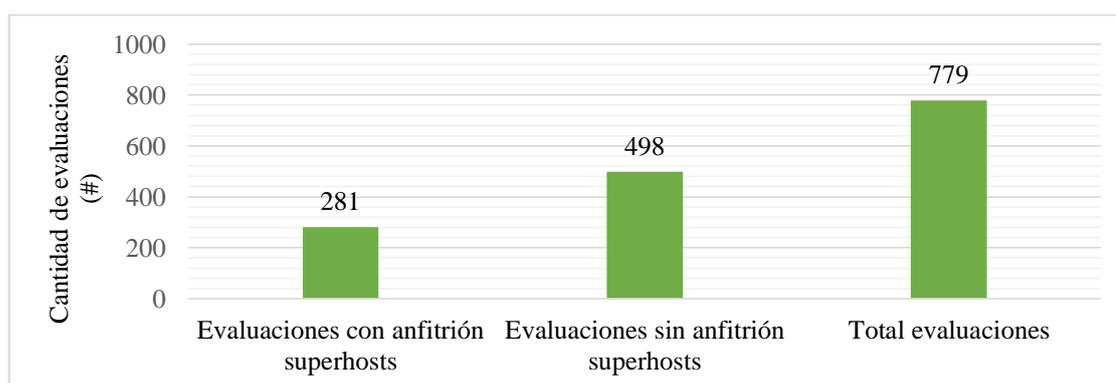


Figura VII- 19: Evaluaciones en alojamientos P2P y presencia de superanfitrión evaluado en la ciudad de Riobamba

Nota: Trabajo de campo (2019).

De los 60 alojamientos P2P evaluados la figura VII-19 analiza que, se tiene 779 evaluaciones y existe 498 evaluaciones mayoritariamente en alojamientos sin anfitrión superhosts, representado en un 64% del total de las evaluaciones totales obtenidas; las evaluaciones por alojamiento varía con un mínimo de 1 evaluación y un máximo de 77 evaluaciones en el mayor de los casos; es decir, que de los 51 alojamientos evaluados (exceptuando los alojamientos superhosts): el 67% tuvo entre 1 a 9 evaluaciones, el 20% de 10 a 19 evaluaciones, de 24 a 28 evaluaciones el 8% y el 6% de 52 a 77 evaluaciones.

✓ Tipología de los alojamientos P2P evaluados

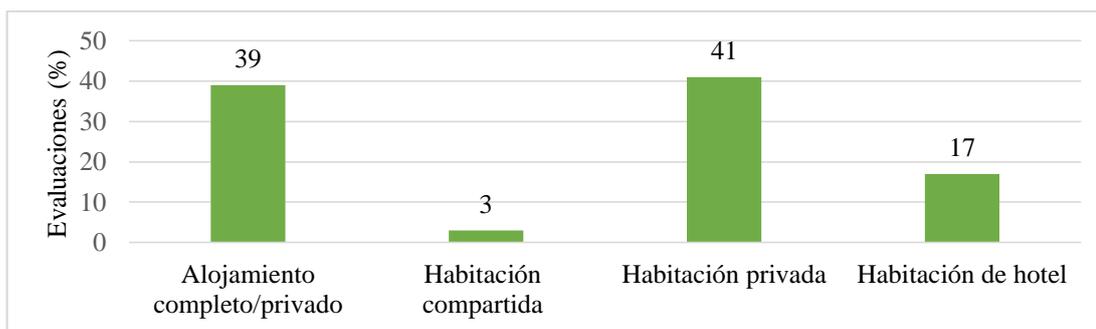


Figura VII- 20: Porcentaje de evaluaciones según el tipo de alojamiento P2P en la ciudad de Riobamba

Nota: Trabajo de campo (2019).

En la figura VII-20 se analiza que, de los 60 alojamientos P2P evaluados contabilizados en mayo del 2019 tuvieron un total de 779 evaluaciones; existe un mayor número de evaluaciones en habitaciones privadas con un 41% y un 39% de alojamiento privado; estos dos alojamientos son los preferidos por los huéspedes de la plataforma, por ende, existe mayor número de evaluaciones y visitas por pernoctación.

Por otro lado, existe un 17% en habitaciones de hotel y 3% en habitaciones compartidas que representa un menor número de evaluaciones y por ende no han sido muy seleccionados por los huéspedes de la plataforma para pernoctar; esto se debe al sistema P2P y por ello los huéspedes que utilizan este tipo de servicio quieren alojarse en un hogar y receptor toda la experiencia de convivir con personas nativas y por ende conocer nuevas culturas.

Los 60 alojamientos evaluados se distribuyen en las siguientes categorías: los alojamientos completos y privados se encuentran en las categorías de casa entera (15%) y departamento entero (28%); habitaciones compartidas en: apartotel (1%) y en departamento (2%); habitación privada: en casa (27%) y departamento (15%); habitación de hotel (7%), hostería (2%) y hostel (3%).

✓ Ubicación de los alojamientos P2P evaluados (parroquias urbanas)

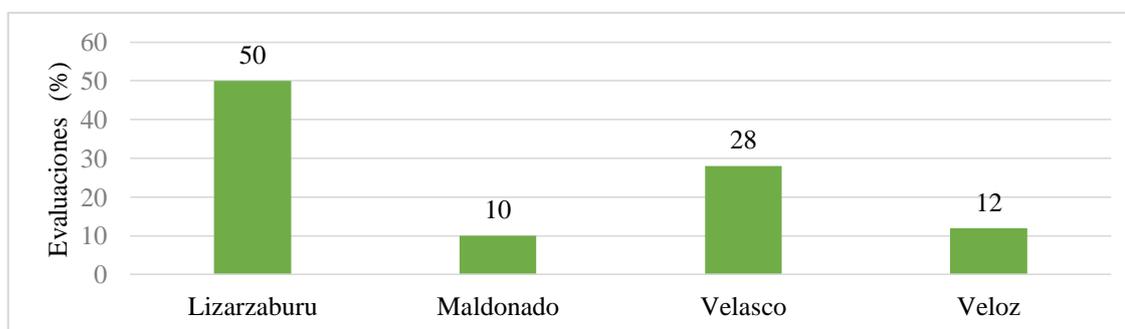


Figura VII- 21: Ubicación y distribución de evaluaciones en los alojamientos P2P de la ciudad de Riobamba

Nota: Trabajo de campo (2019).

La figura VII-21 analiza el porcentaje de evaluaciones de acuerdo a la ubicación de los 60 alojamientos P2P evaluados. Los alojamientos evaluados se encuentran en las cuatro parroquias urbanas de la ciudad de Riobamba, a excepción de la parroquia Yaruquíes que como se analizó

en la figura VII-11 sólo agrupa el 1% de los alojamientos registrados y ofertados en la plataforma, pero hasta mayo del 2019 no ha recibido evaluaciones y por ende no existen visitas.

Existe un 50% del total de las evaluaciones correspondientes a los 35 alojamientos de la parroquia Lizarzaburu, por lo que se asume que los alojamientos ubicados en esta parroquia han sido mayormente escogidos y visitados (como se ha mencionado la parroquia Lizarzaburu posee alta afluencia turística). Un 28% de evaluaciones en los 14 alojamientos de la parroquia Velasco y 5 alojamientos con un 12% de evaluaciones en la parroquia Veloz.

Por otro lado, minoritariamente un 10% de evaluaciones en 6 alojamientos que se encuentran en parroquia Maldonado; en esta parroquia los alojamientos son de uso exclusivo para familias residentes y mayoritariamente se encuentran aledañas instituciones educativas, centros de salud entre otros y no se encuentra cerca de los sitios y zonas de alta afluencia turística.

Por los que se asume que, la ubicación del alojamiento es una característica determinante para los huéspedes en el momento de elegir su hospedaje.

✓ Tarifa promedio (pax) en alojamientos P2P evaluados

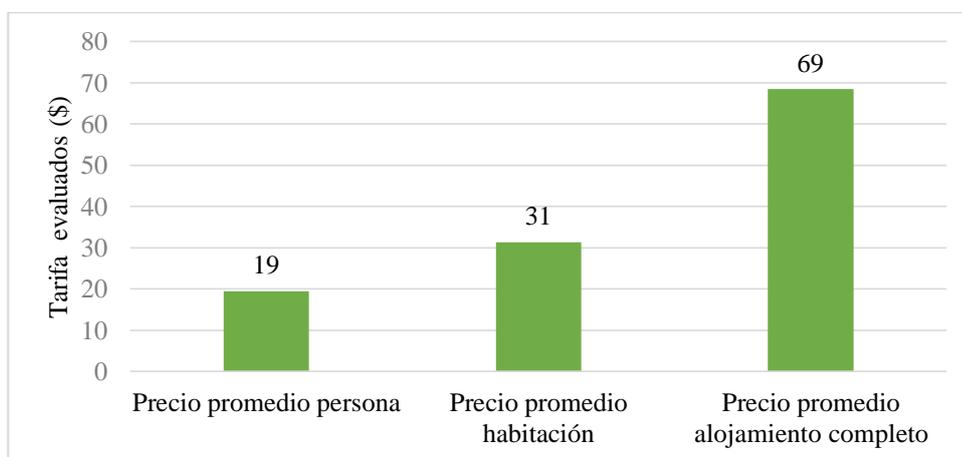


Figura VII- 22: Tarifa promedio (pax) de alojamientos P2P evaluados en la ciudad de Riobamba

Nota: Trabajo de campo (2019).

De los 60 alojamientos P2P evaluados, la figura VII-22 analiza la tarifa promedio, la cual se establece de la siguiente manera: \$19 dólares es el precio promedio por persona/pernoctación; el precio promedio por habitación es de \$31 dólares correspondiente habitación privada; la tarifa promedio por alojamiento completo es de \$69 dólares que de igual manera se encuentra en la tipología de alojamiento privado entero (casas y departamentos).

Por otro lado, las tarifas promedio por alojamiento evaluado corresponden a: \$69 dólares en alojamiento entero, \$17 dólares para habitación privada, \$40 dólares en habitación de hotel y la tarifa más económica presente en habitación compartida \$10. Cabe recalcar que estos precios son promedios (figura VII-23):

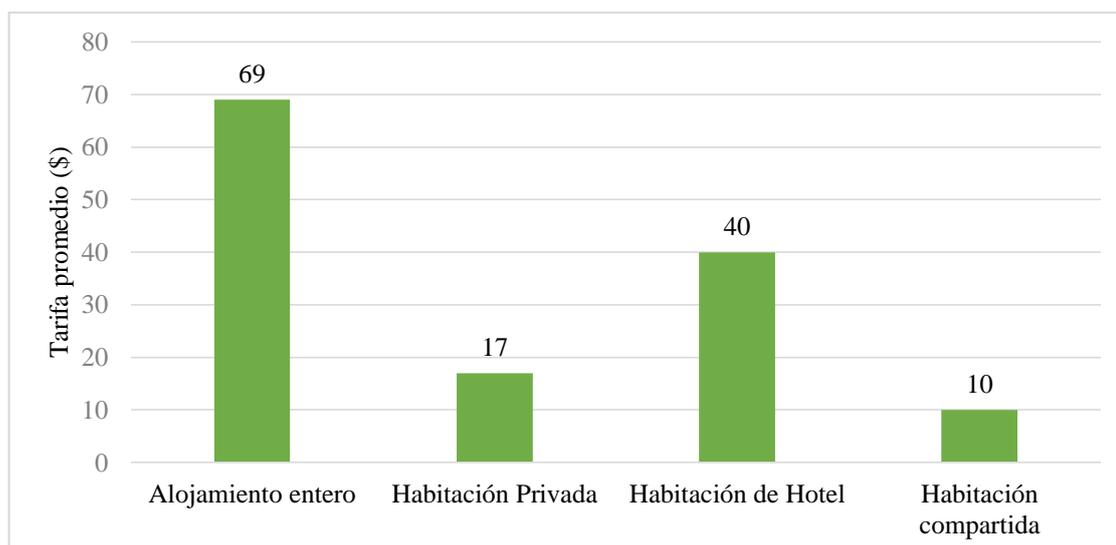


Figura VII- 23: Tarifas promedio por tipo de alojamiento P2P evaluado en la ciudad de Riobamba

Nota: Trabajo de campo (2019).

El rango de precios de alojamiento entero y privado ofertado va desde los \$25 a \$150; en habitación privada de los \$10 a los \$75 dólares; en habitación de hotel desde los \$10 hasta los \$80 dólares; y en habitación compartida una tarifa de \$10 dólares en todos los hospedajes compartidos.

En la siguiente figura VII-24 se detalla la variación de precios por persona en los alojamientos P2P evaluados, y la cantidad de evaluaciones que los mismos han tenido:

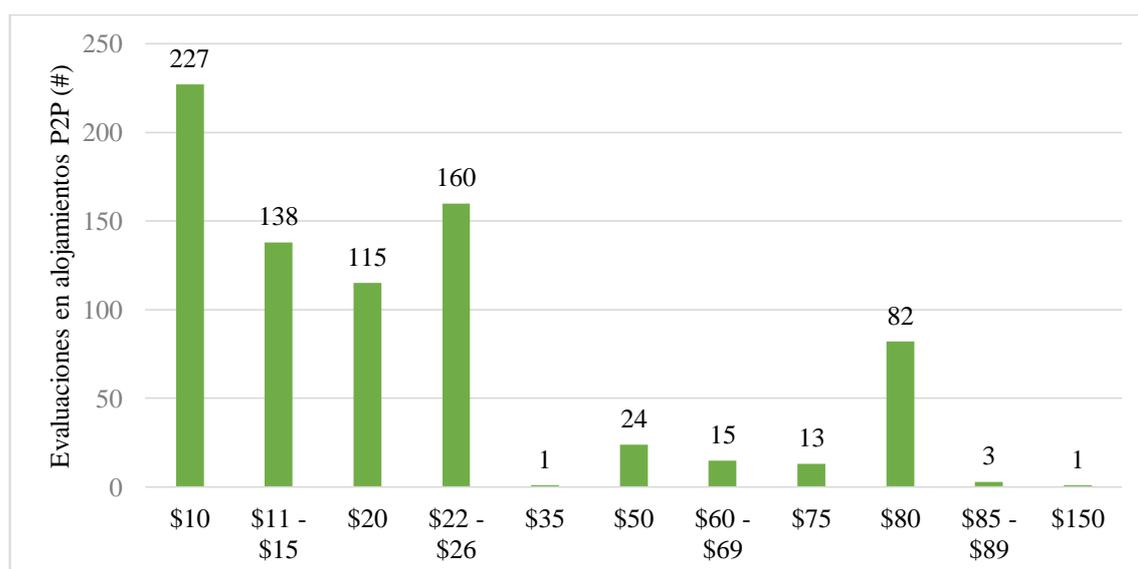


Figura VII- 24: Tarifas (persona/noche) y cantidad de evaluaciones en alojamientos P2P en la ciudad de Riobamba

Nota: Trabajo de campo (2019).

Para ello se analizaron las tarifas (por persona/noche) más representativas correspondiente a alojamientos P2P evaluados, mismas que se registraron en la base de datos P2P *ad hoc* del estudio. En la figura VII-24 se analiza los precios por persona y las evaluaciones correspondientes, para determinar el nivel de acogida del mismo; destaca que los 13 anfitriones evaluados anuncian sus

alojamientos con una tarifa de \$10 dólares agrupan la mayor cantidad de visitas, 227 (29%) con respecto al total de evaluaciones (hasta mayo del 2019). También, se puede analizar que las tarifas de \$10 a \$26 dólares se encuentran presentes mayormente en el 75% de alojamientos de economía colaborativa (casas y departamentos) y principalmente son las elegidas por los huéspedes con el 83%; las tarifas de \$35 a \$75 dólares están presentes en el 15% alojamientos evaluados los mismos están relacionados a la tipología hotel; estos precios no tienen impuestos, ni comisiones por servicios adicionales o el impuesto de la plataforma.

Hay que tener en cuenta que las 77 visitas con una tarifa de \$80 dólares (persona/noche), la oferta únicamente un establecimiento (Casa 1881) que se encuentra dentro de la oferta turística oficial existente en la ciudad de Riobamba, por lo tanto, se asume que existen dichas evaluaciones debido a la relación calidad/precio, buen servicio y recomendaciones con buenas calificaciones que hace que los huéspedes opten por ir al establecimiento.

Por todo ello, se pudo establecer que el precio es un factor determinante para los huéspedes en el momento de elegir un alojamiento de esta tipología.

✓ Servicios e instalaciones disponibles en alojamientos P2P evaluados

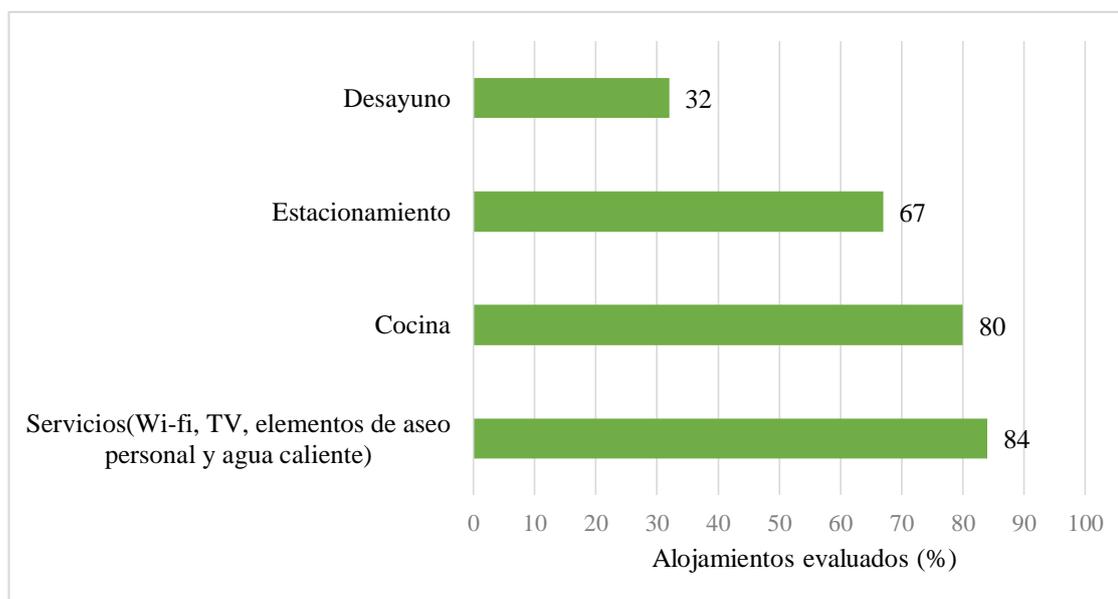


Figura VII- 25: Servicios disponibles en alojamientos P2P evaluados en la ciudad de Riobamba

Nota: Trabajo de campo (2019).

La figura VII-25 analiza el promedio porcentual de los servicios e instalaciones incluidos en los alojamientos P2P evaluados, por lo que se tiene un promedio de 32% de alojamientos con anfitriones que ofrecen servicios de desayuno incluido (puede o no puede tener un valor adicional), un 67% que oferta servicio de estacionamiento ya sea dentro del alojamiento, parking en la calle o a su vez parqueadero de paga. Un 80% de alojamientos que ofertan el uso cocina y equipos y utensilios de cocina para la preparación de alimentos. Mayoritariamente un 84% de alojamientos activos proporciona servicios similares a los alojamientos turísticos legales que corresponden a: Wi-fi, Tv, elementos de aseo personal (papel higiénico, jabón, champú y toallas) y duchas con agua caliente.

✓ Idiomas en los alojamientos P2P evaluados

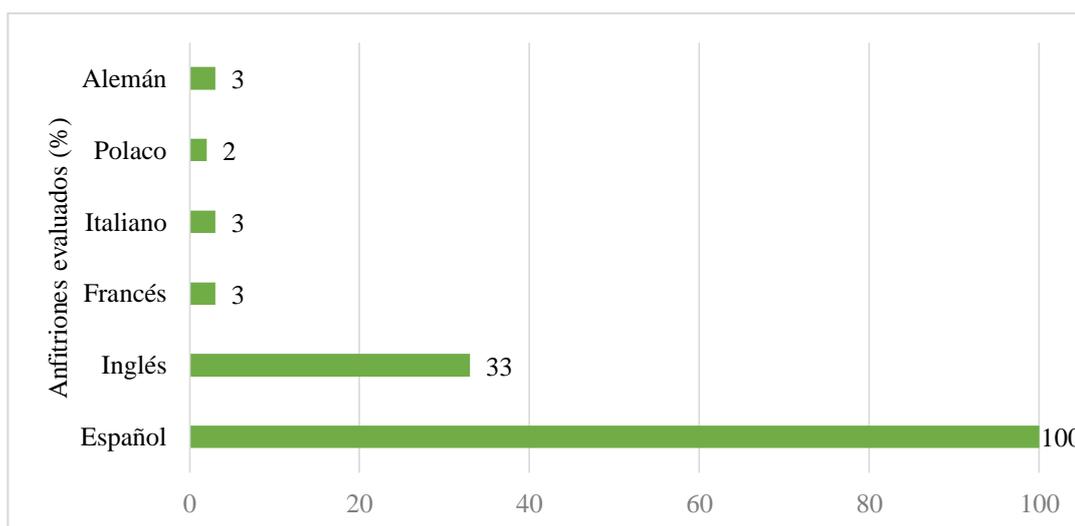


Figura VII- 26: Idiomas que dominan los anfitriones evaluados en la ciudad de Riobamba

Nota: Trabajo de campo (2019).

El 33% de anfitriones evaluados tienen la capacidad de atender al huésped en otro idioma distinto al español. La figura VII-26 analiza que, los anfitriones de alojamientos P2P evaluados hablan los siguientes idiomas (lengua distinta a la oficial del país): el 33% domina el inglés; francés (3%, italiano (3%), alemán/deutsch, (3%) y el 2% habla polaco/polski que son idiomas predominantes del continente europeo; idiomas que dominan en alojamiento enteros/privados, habitaciones de hotel y habitaciones privadas.

Es importante considerar que sólo 4 (7%) alojamientos con anfitrión superhosts habla otro idioma. Por otro lado, se puede considerar que el idioma es otra característica importante para huéspedes extranjeros al momento de elegir su alojamiento.

11) Análisis de datos obtenidos en AirDNA en alojamientos P2P en el cantón Riobamba

AirDNA es una herramienta analítica/estadística que sirve como proveedor de datos para alojamientos P2P, la misma ayuda a mejorar la competitividad entre los mismos alquileres o a su vez con el sector hotelero; por otro lado, la información que proporciona la plataforma es usada para estudios con relación a las nuevas tendencias de economía o afines, debido a que muestra datos estadísticos de un determinado sitio con relación a los alojamientos colaborativos, así como también proyecta ciertas variables o indicadores característicos para definir una posible demanda que use alojamientos P2P. Hay que tener en cuenta que la plataforma al ser una herramienta electrónica y virtual tiene un margen de error, debido a que simplemente sintetiza datos expuestos en las plataformas de alquileres colaborativos.

a) Análisis de la oferta en alquileres P2P

Los datos obtenidos en la plataforma de AirDNA han sido recopilados en el mes de agosto del 2019 y corresponden al cantón Riobamba, por lo que se analiza la información expuesta en la plataforma AirDNA de la siguiente manera: el 99% de alojamientos P2P ofertan sus servicios de hospedaje en la plataforma Airbnb, un 0% en Homeaway y el 1% que representa el margen de error de la plataforma. Según AirDNA existen 163 alojamientos P2P (alquileres activos) y los

divide en tres tipos: alojamientos enteros (58), habitación privada (96) y habitación compartida (9); donde el 36% de alojamientos corresponden a casas completas y el 59% habitaciones privadas. El promedio de la capacidad en los alojamientos P2P es de 2 dormitorios con 5 plazas disponibles; donde el 28% de alojamientos oferta 1 habitación, el 22% de alquileres dispone de 2 habitaciones, 3 habitaciones en el 29% de alojamientos, 4 habitaciones en el 5% de alquileres, el 7% de alojamientos ofertan más de 5 habitaciones y habitaciones con la condición de air bed (sofá cama o colchón inflable) existen en el 9% alojamientos activos según AirDNA.

La siguiente figura VII-27 muestra el mapa del cantón Riobamba y los alojamientos activos según la plataforma AirDNA:

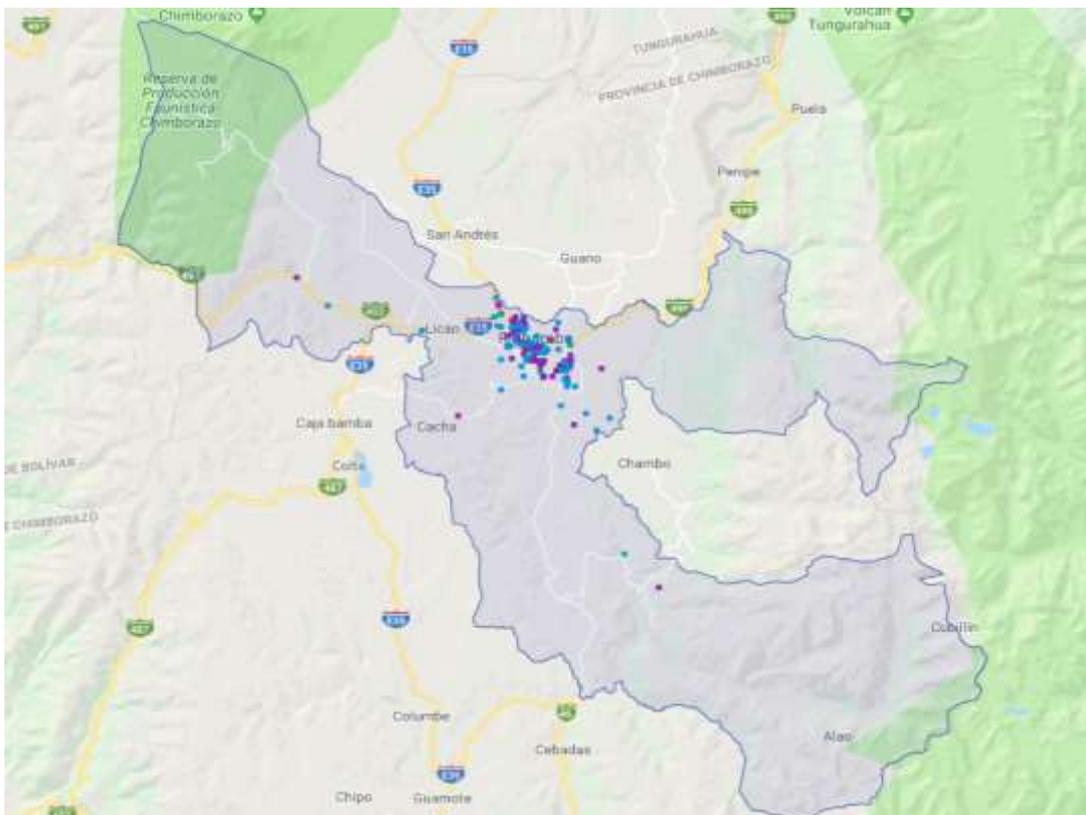


Figura VII- 27: Mapa de alojamientos/alquileres P2P activos en el cantón Riobamba según AirDNA

Nota: Los datos se interpretan en correspondencia a los siguientes colores: a casa entera (puntos color morado), habitación privada (puntos color celeste) y habitación compartida (puntos color verde); AirDNA LLC (2019); adaptación del autor (2019).

Como se visualiza la figura VII-27, la mayoría de alojamientos se encuentran en la cabecera cantonal correspondiente a la ciudad de Riobamba y por lo tanto en las parroquias urbanas de la misma (Lizarzaburu, Maldonado, Veloz, Velasco y Yaruquíes) y en minoría en las parroquias rurales tales como San Juan, Licán Cacha, San Luis y Licto.

b) Análisis de alquileres activos

AirDNA señala el crecimiento de alquileres activos por año (analizados por trimestre) de los siguientes años: 2016¹¹ (3 trimestres), 2017, 2018 y 2019 (dos trimestres), existiendo un promedio

¹¹ La plataforma AirDNA muestra el índice de crecimiento de los alojamientos colaborativos a partir del año 2016.

del 17% de crecimiento trimestral de alojamientos P2P activos en la plataforma; a principios del 2016 existió sólo 2 alquileres activos, así como en los primeros dos trimestres del 2019 existió un total de 182 de alquileres activos, y para agosto del 2019 como se indicó que existen un total de 163 alojamientos P2P activos en el cantón Riobamba.

Los servicios disponibles que resaltan en los alojamientos P2P en promedio son: el 89% de alojamientos ofrece internet, parking un 75% en los alojamientos y el uso de cocina un 77% en un promedio total de los alojamientos analizados.

Según AirDNA la estancia mínima de los huéspedes es mayoritariamente a una noche con el 88% de estancias en alojamientos P2P en el cantón Riobamba; por otro lado, 2 noches (7%), 3 noches (2%) y 4 a 6 noches (3%); resalta el hecho de que no se identifica reservas que superen las 30 noches/1 mes (0%).

Menciona además, que existen alojamientos con modalidad de alquiler habitual, señalando que existe un promedio 17% de alojamientos que se dedican a esta actividad regularmente, es decir, de tiempo completo; la plataforma obtiene dicho dato tomando como referencia las propiedades activas, la cantidad de días que estuvieron disponibles y escoge las propiedades que fueron realmente alquiladas durante el último año, a partir de lo cual determina que: el 58% de alojamientos estuvieron disponibles de 1 a 90 días (1 día a 3 meses aproximado), seguido de un 24% de alquileres que estuvieron disponibles de 91 a 180 días (3 meses a 6 meses), el 12% de alojamientos de 181 a 270 días (6 meses a 9 meses), y el 6% de alquileres estuvo disponible de 271 a 360 días (9 meses a 1 año), es decir sólo 5 alojamientos (6%) ejercieron esta actividad a tiempo completo durante el último año. Por otro lado, el promedio de alojamientos reservados denota los siguientes datos: el 96% de alojamientos P2P fueron reservados de 1 a 90 días (1 a 3 meses) y el 4% fueron alquilados de 91 a 180 días (3 meses a 6 meses); este dato corresponde a la suma de noches reservadas en los alquileres P2P mismos que fueron promediados por AirDNA.

El promedio de calificación en alojamientos Airbnb como se mencionó es por estrellas (1 a 5 estrellas), la calificación general correspondiente a los alojamientos P2P activos del cantón Riobamba es de 4,41 estrellas/puntos, el 71% de alojamientos en general fue valorado al menos en 4,5 estrellas por los huéspedes; los parámetros evaluados por Airbnb son: exactitud 4,51; valor/precio 4,49; ubicación 4,49; comunicación 4,6; limpieza 4,5; y check in 4,59 estrellas.

Con respecto a las políticas de cancelaciones elegidas por los alquileres colaborativos, se establece que el 81% de los alojamientos tienen política de cancelación flexible, el 14% poseen la política de cancelación moderada y el 5% de alojamientos tienen una política de cancelación estricta.

AirDNA señala una tarifa promedio diaria de \$20 (tarifa promedio por noche más comisión por limpieza del último año); de igual manera hace una proyección de tarifas: por lo que, en enero 2019 la tarifa promedio de los alojamientos ofertados era de \$24 y para septiembre del 2019 la plataforma sugiere que la tarifa promedio debería ser de \$18.

3. Síntesis de la oferta del servicio de alojamiento turístico actual

Existe un total de 53 alojamientos formales (47%) registrados en el catastro de establecimientos turísticos de la ciudad de Riobamba, y por otro lado se generó una base de datos con 118 alojamientos P2P donde sólo 60 alojamientos P2P (53%) se encuentran operando dentro de la ciudad, es decir los últimos mencionados han tenido por lo menos una evaluación por pernociación.

Es por ello que la oferta oficial de Riobamba está compuesta por 113 alojamientos turísticos:

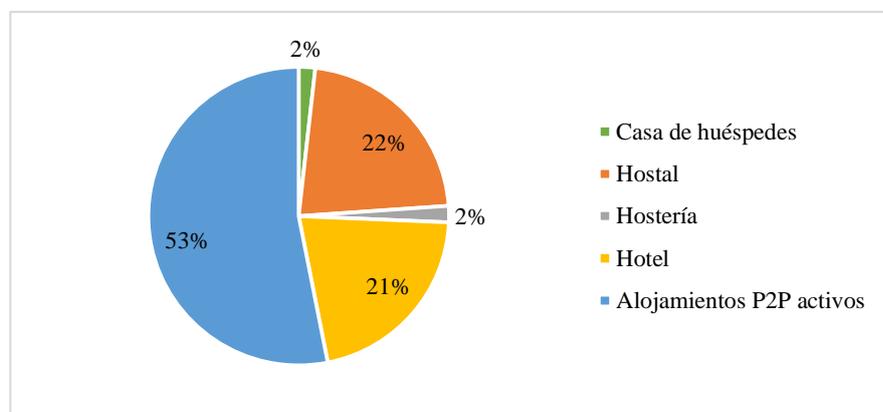


Figura VII- 28: Oferta del servicio de alojamiento turístico actual de la ciudad de Riobamba

Nota: GADM-Riobamba (2019); trabajo de campo (2019).

La figura VII-28 sintetiza la oferta de alojamiento actual del servicio de alojamiento turístico de la ciudad de Riobamba, en el caso de los formales actualizado hasta el mes de enero del 2019 corresponde al 47% distribuido en casa de huéspedes (2%), hostal (23%), hostería (2%) y hotel (23%). Por otro lado, los alojamientos P2P activos actualizados hasta el mes de mayo del 2019 se encuentra en un 53% mayoritariamente a los alojamientos formales existentes en la ciudad.

Hay que mencionar que el 13% de las plazas corresponde al sector de alojamiento P2P evaluado y el 87% del total de las plazas corresponde al sector turístico formal de la ciudad de Riobamba.

a. Síntesis oferta alojamiento formal

Tabla VII- 5: Síntesis de la oferta de alojamiento turístico oficial de la ciudad de Riobamba

| Variable | Característica | Resultado |
|-------------------------|-------------------------------------|-----------|
| Plazas ofertadas | Plazas | 2.491 |
| | Habitaciones | 1.214 |
| | Cantidad de Alojamientos turísticos | 53 |
| Tipología | Hostal | 47% |
| | Hotel | 45% |
| | Casa de huéspedes | 4% |
| | Hostería | 4% |
| Categoría | 2 estrellas | 41% |
| | 1 estrella | 36% |
| | 3 estrellas | 13% |
| | 4 estrellas | 4% |
| | Categoría única | 4% |
| | Sin categoría (SN) | 2% |

| Variable | Característica | Resultado |
|---|--------------------|-----------|
| Ubicación de alojamientos por parroquias | Lizarzaburu | 58% |
| | Velasco | 32% |
| | Maldonado | 8% |
| | Veloz | 2% |
| Tarifa promedio por alojamiento | Simple | \$24 |
| | Doble | \$47 |
| | Matrimonial | \$57 |
| | Tipología (Simple) | |
| | Hostal | \$14 |
| | Casa de huéspedes | \$26 |
| | Hotel | \$37 |
| | Hostería-Simple | \$38 |
| | Categoría (Simple) | |
| | Sin categoría | \$11 |
| | 1 estrella | \$13 |
| | 2 estrellas | \$22 |
| | Categoría única | \$26 |
| 3 estrellas | \$39 | |
| 4 estrellas | \$80 | |

Nota: GADM-Riobamba (2019); trabajo de campo (2019).

La tabla VII-5 sintetiza la oferta con respecto al servicio de alojamiento turístico de la ciudad de Riobamba que consta de 53 alojamientos registrados hasta el mes de enero del 2019; distribuido en 1.214 habitaciones con 2.491 plazas.

Existe una mayor cantidad de hostales (47%) siendo esta la tipología con mayor porcentaje sobre la totalidad, seguido de hoteles con el 45%; la categoría que sobresale en la ciudad es la de 2 estrellas representada por el 41%; esta se la puede encontrar tanto en hostales y hoteles de la ciudad. Los alojamientos formales se encuentran ubicados en su gran mayoría en la parroquia Lizarzaburu (58%) siendo esta la zona centro norte de la ciudad de alta recurrencia turística. La tarifa promedio simple es decir corresponde a una persona/noche es de \$ 24 dólares; la tarifa más económica se encuentra en hostales \$14; distribuidos en hostales sin categoría (\$11) y de una estrella (\$13).

b. Síntesis oferta alojativa P2P activa

Tabla VII- 6: Síntesis de la oferta alojativa turística P2P activa de la ciudad de Riobamba

| Variable | Característica | Resultado |
|---------------------------|--|----------------|
| Oferta P2P activa | Plazas | 379 |
| | Habitaciones | 177 |
| | Anuncios | 96 |
| | Promedio de plazas por alojamiento | 6 plazas |
| | Promedio de habitaciones por alojamiento | 3 habitaciones |
| | Promedio de anuncios por alojamiento | 2 anuncios |
| | Total alojamientos evaluados P2P | 60 |
| Total evaluaciones | 779 | |

| Variable | Característica | Resultado |
|--|--|------------------|
| Tipología P2P | Habitación privada | 42% |
| | Alojamiento completo y privado | 43% |
| | Habitación de hotel | 12% |
| | Habitación compartida | 3% |
| Categoría P2P | Habitación privada en casa y departamento | 42% |
| | Departamento entero | 28% |
| | Casa entera | 15% |
| | Habitación privada en hotel, hostel, hostería | 12% |
| | Habitación compartida en departamento y apartotel | 3% |
| Ubicación por parroquias | Lizarzaburu | 58% |
| | Velasco | 23% |
| | Maldonado | 10% |
| | Veloz | 9% |
| Tarifa Promedio | Persona | \$19 |
| Tarifa promedio por alojamiento | Alojamiento entero | \$69 |
| | Habitación privada | \$17 |
| | Habitación de hotel | \$40 |
| | Habitación compartida | \$10 |
| Servicios e instalaciones incluidas | Desayuno | 32% |
| | Estacionamiento | 67% |
| | Cocina | 80% |
| | Servicios (Tv, internet, agua caliente y elementos de aseo personal) | 84% |
| Idiomas | Inglés | 33% |
| | Francés | 3% |
| | Italiano | 3% |
| | Alemán | 3% |
| | Polaco | 2% |
| Parámetros de calidad P2P (Airbnb) | Anfitriones Superhost | 9 (15%) |
| | Calificación promedio (estrellas): | |
| | Experiencia en general | |
| | Limpieza | |
| | Veracidad y precisión | |
| | Precio/calidad | 4,9 estrellas |
| | Ubicación | |
| | Hospitalidad (comunicación) | |
| | Check in | |
| | Servicios | |
| Ratio de respuesta | 99% | |
| Total Evaluaciones superhost | 281 (36%) | |
| Modalidad de alquiler | Habitual (disponible a tiempo completo) | 17% propiedades |
| Disponibilidad | 1 a 180 días (1 a 6 meses) | 82% propiedades |
| Reservación | 1 a 90 días (1 a 3 meses) | 96% propiedades |

Nota: AirDNA LLC (2019); trabajo de campo (2019).

Para determinar la oferta alojativa actual se tomó como referencia solo los alojamientos que permanecen activos, es decir han recibido mínimo una pernoctación y por ello han recibido una reseña y evaluación por huéspedes. Con lo cual, la tabla VII-6 sintetiza un total de 60 alojamientos turísticos P2P activos que ofertan 177 habitaciones con 379 plazas que se exponen en un total de 96 anuncios; el promedio de plazas por alojamiento es de 6 plazas, con 3 habitaciones que se

ofertan en un promedio de 2 anuncios por alojamiento. Con 779 evaluaciones totales, las evaluaciones van de 1 a 77 evaluaciones siendo este el máximo número alcanzado.

La tipología de la oferta de los alojamientos P2P se encuentra en su mayoría el 43% alojamientos completos (casas y departamentos) y el 42% en habitaciones privadas (casas y departamentos); hay que recalcar que se encontró habitaciones de hotel disponibles en la misma (12%), los mismos han optado por captar ese nuevo segmento de demanda generado a las TICs¹².

Los alojamientos P2P activos se encuentran mayormente en la parroquia Lizarzaburu (58%) y Velasco (23%). La tarifa por persona es de \$19 dólares con respecto a todas las tipologías de alojamiento P2P); la tarifa promedio por alojamiento: alojamiento entero \$69 dólares, habitación privada \$17 dólares, habitación de hotel \$40 dólares y habitación compartida \$10 dólares siendo esta la más económica de todos los promedios calculados.

Los servicios e instalaciones disponibles para el anfitrión: en el 32% de alojamientos activos se oferta desayuno (este puede ser incluido o un servicio extra); en el 67% de alquileres se dispone de estacionamiento (este puede ser gratis o de paga adicional); en el 80% de alojamientos dispone el uso de cocina y demás utensilios relacionados; y el 84% de hospedajes oferta el servicio de internet, tv, ducha con agua caliente y elementos de aseo personal.

Los idiomas que manejan los anfitriones además del español son inglés, francés, italiano, alemán y polaco; los cuatro últimos son propios de continente europeo. Es decir, en el 33% de alojamientos se maneja un idioma diferente al idioma oficial del Ecuador.

En los parámetros de calidad son regulados y controlados por la plataforma Airbnb; esta evaluación la realiza el huésped luego de haberse concluido la estancia en el alojamiento, donde se evalúa la experiencia en general, limpieza, veracidad, precio, ubicación, comunicación, llegada, y los servicios incluidos. Los anfitriones que alcanzan la puntuación máxima en los parámetros establecidos alcanzan la insignia de superhost; en la ciudad de Riobamba se tiene 15% de alojamientos con anfitriones superhost, que suman un total de 281 evaluaciones.

Según los datos obtenidos en la plataforma de AirDNA LLC (2019), se pudo analizar y establecer que la modalidad de alquiler de los alojamientos P2P de la ciudad de Riobamba es de tipo Temporal, debido a que sólo el 17% de alojamientos se encuentran disponibles a tiempo completo; la disponibilidad de dichos alojamientos es de 1 a 180 días del año (1 día a 6 meses), es decir en ese periodo de tiempo los alojamientos P2P se encuentran disponibles en la plataforma y por ende ofertan el servicio en un 82%; y por otro lado, los alojamientos P2P activos han sido reservados de 1 día hasta los 90 días siendo este el tiempo máximo de reservación donde existe un promedio de 96% de reservaciones en las propiedades activas.

1) Perfil del huésped P2P

Tabla VII- 7: Perfil del huésped P2P de la ciudad de Riobamba

| Variable | Característica | Resultado |
|--|------------------------------|-----------|
| Plataforma P2P | Airbnb | 100% |
| Forma de pago | Dinero digital | 100% |
| Tipo de alojamiento P2P preferido por huéspedes (> evaluación) | Habitación privada | 41% |
| | Alojamiento entero y privado | 39% |
| Ubicación preferida para alojarse en alojamientos P2P (> evaluación) | Lizarzaburu | 50% |

¹² Tecnologías de Información y Comunicación

| | | |
|---|---|-----|
| Tipo de tarifa elegida por los huéspedes | Tarifa económica (\$10 a \$26) | 82% |
| | Tarifa media (\$35 a \$69) | 5% |
| | Tarifa costosa (\$75 a \$150) | 13% |
| Tarifa P2P preferida por los huéspedes | \$10 | 29% |
| Estancia mínima | 1 noche | 88% |
| Estancia máxima | 4 a 6 noches | 3% |
| Preferencia por alojamientos con superhosts | Evaluaciones (281) | 36% |
| Alojamiento donde se domine más de un idioma | Idiomas: inglés, francés, italiano, alemán y polaco | 33% |

Nota: AirDNA LLC (2019); trabajo de campo (2019).

La tabla VII-7 determina que los huéspedes que consumen el servicio de alojamiento P2P usan Airbnb y pagan dicho servicio de forma digital (Western Union, Paypal y relacionados); el tipo de alojamiento preferido es habitación privada este puede estar en casas o departamentos (41%), son mayormente consumidos debido a que poseen su decoración con un diseño auténtico y hogareño; que se ubican en la parroquia urbana Lizarzaburu (50%) de la ciudad y estos se encuentran en zonas de alta afluencia turística cerca de parques, museos, mercados, terminal terrestre, es decir turísticamente y comercialmente activas. La tarifa preferida por los huéspedes por persona es la económica que corresponde de \$10 a \$26 dólares que atañe generalmente a habitaciones privadas y compartidas; y la tarifa ejecutiva de \$75 a \$150 que pertenece a alojamientos enteros es decir casas y departamentos completos; la tarifa media hace referencia a las habitaciones de hotel en su mayoría que data entre los \$35 y \$69 dólares. El precio por persona en las diferentes tipologías de alojamiento mayormente evaluado y preferido por los huéspedes es el de \$10 dólares (\$29), la cual se determina como la tarifa mínima establecida por la misma plataforma (sin incluir impuestos, comisiones adicionales o comisión de la plataforma).

4. Evaluación del servicio de alojamiento turístico

En la tabla VII-8 se detalla la evaluación al servicio de alojamiento turístico en sus dos modalidades tanto legal como alegal, para realizar dicha evaluación se determinó que las variables de evaluación serán de carácter dicotómico donde: 1 es Si posee y 0 es No posee; luego de dicha aclaración se obtuvieron los siguientes datos:

Tabla VII- 8: *Evaluación del servicio de alojamiento turístico en la ciudad de Riobamba*

| Estándares de evaluación | | Legal | Alegal |
|---------------------------------|-----------------------------|--------------|---------------|
| Oferta | Categoría | 1 | 1* |
| | Tipología | 1 | 1* |
| | Tarifas | 1 | 1* |
| | Plazas | 1 | 1 |
| | Habitaciones | 1 | 1 |
| Tributación | 12% IVA | 1 | 0* |
| | Comisión por servicio | 0* | 1 |
| | Facturación | 1 | 0 |
| | Impuesto a la Renta | 1 | 0 |
| | 10% por servicios | 1* | 0* |
| Obligaciones patronales | Sueldos | 1 | 0 |
| Marco Legal Vigente | Normativa turística vigente | 1 | 0 |

Nota: Los valores con * se detallan en el análisis de los siguientes párrafos; trabajo de campo (2019).

Se evaluaron tres secciones con respecto al servicio de alojamiento turístico de la ciudad de Riobamba. La primera titulada oferta, que comprende la presencia de categoría, tipología, tarifas, plazas y habitaciones; en ambas modalidades se encuentra presente, pero en el caso de la oferta ilegal (categoría, tipología, tarifas) son propuestas por la plataforma de Airbnb y elegidas por los anfitriones de dichos alojamientos P2P, pero para el análisis de dicha información se las clasificó de manera técnica y adecuada en relación al estudio. En el caso de los establecimientos legales esta viene determinada por la normativa turística vigente en el país.

La segunda sección tributación analiza la presencia de 12% IVA, comisión por servicio, facturación, impuesto a la renta y 10% por servicios en los alojamientos turísticos; en el caso de los alojamientos legales no cobran comisión por servicio (excepto el caso de que los servicios sean contratados por operadora turística o plataformas digitales para ofertar hospedaje), el 10% por servicios los cobran únicamente hoteles de 4 estrellas, este valor debe ser repartido entre el personal; los alojamientos oficiales cobra el 12% de IVA y realizan facturación; mientras que, los alojamientos ilegales no cobran el 12% de IVA, tampoco factura (excepto el caso de las habitaciones de hotel P2P), no pagan impuesto a la renta, ni cobran 10% por servicios; pero si cobra una comisión por servicio y uso de la plataforma Airbnb, este dinero lo cobra la plataforma.

En relaciona a las obligaciones patronales se analiza la presencia de pagos por concepto de sueldos; en el caso de alojamientos turísticos legales si pagan sueldos debido a que trabajan con personal capacitado para mantener el buen funcionamiento del negocio/empresa. Contrario a ello, los alojamientos ilegales basados en la economía colaborativa no pagan sueldos con excepción de las habitaciones de hotel P2P.

En esta última sección, se analiza el cumplimiento del marco legal vigente, respectivamente a la normativa turística del país (que se detalla de mejor manera en el siguiente capítulo) y la evaluación de estándares mínimos de calidad. Los alojamientos legales analizados en el presente estudio se validaron al constatar su presencia en el catastro turístico cantonal de Riobamba, estos cumplen con estándares mínimos de calidad que se encuentran establecidos en la normativa de alojamiento del país, mismos que están relacionados con los pilares de la sostenibilidad y la competitividad en los ámbitos ambientales, socioculturales y económicos; en relación a gestión administrativa en términos de calidad (atención al cliente y fidelización, equipamiento, accesibilidad, limpieza/higiene, prevención de riesgos/seguridad, servicios...) ayuda a lograr la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y el buen manejo de la empresa aplicable al caso, mismos que son propuestos y promovidos por el Ministerio de Turismo del Ecuador (MINTUR).

En algunos de los casos se aplican buenas prácticas sostenibles relacionadas a la calidad que se basan en normas referentes al turismo, mismos que se evalúan antes, durante y ex-post mediante un check list dependiendo de los parámetros e indicadores de verificación mismos, estos son establecidos independientemente por ciertos criterios pertinentes de las certificadoras de calidad y con ello los alojamientos obtienen reconocimientos como: Distintivo Q de calidad, Smart Voyager, Tourcert y Rainsforest Aliance, entre los más conocidos del país.

Contrario a ello, los alojamientos ilegales no cumplen la normativa turística vigente con todos sus requisitos porque aún no existe la legislación adecuada para los mismos; los estándares mínimos de calidad en los alojamientos no oficiales son promovidos por la plataforma de Airbnb y para los anfitriones la plataforma solicita ciertos requisitos básicos que deben cumplir para obtener buenas valoraciones: a) ratio de respuesta a inquietudes de los huéspedes, b) mínima

cantidad cancelaciones y c) aceptación de reservas; como se mencionó anteriormente los huéspedes evalúan al alojamiento luego de pernoctar en dicho alojamiento, así como el anfitrión de igual manera evalúa al huésped; los indicadores evaluados por el huésped son: limpieza en general, la relación beneficio costo, la calidad tangible como la intangible y ubicación; por otro lado, existe en Airbnb la categoría de superanfitrión que se la puede relacionar con estándares mínimos de calidad, la plataforma sugiere a aquellos anfitriones que han tenido al menos 10 reservaciones o 3 estadías largas que en conjunto que sumen 100 noches, un índice del 50% de evaluaciones o mayor, un índice de respuesta del 90% o superior, cero cancelaciones y mantener una calificación general de 4,8 estrellas.

B. CONTRASTE DE LA SUPERESTRUCTURA CANTONAL QUE REGULA EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO LEGAL FRENTE AL ALEGAL EXISTENTE

1. Análisis de la superestructura turística cantonal

Se tomó como referencia la denominada Pirámide de Kelsen propuesta por Hans Kelsen en su teoría “Teoría Pura del Derecho (1934)”, que representa gráficamente la idea de sistema jurídico escalonado, este es un sistema de normas ordenadas jerárquicamente, entre sí, a modo que traducidas a una imagen visual se asemejarían a una pirámide formada por pisos superpuestos.

Una vez realizada la recopilación de información para el análisis del marco legal de los servicios turísticos y en especial el servicio de alojamiento turístico, se realizó un análisis y sistematización de los diferentes instrumentos legales en función de la Pirámide de Kelsen, lo cual permitió comprender el verdadero escenario legal que existe en relación al servicio de alojamiento turístico, así como también identificar los distintos niveles de gobierno que intervienen en ello.

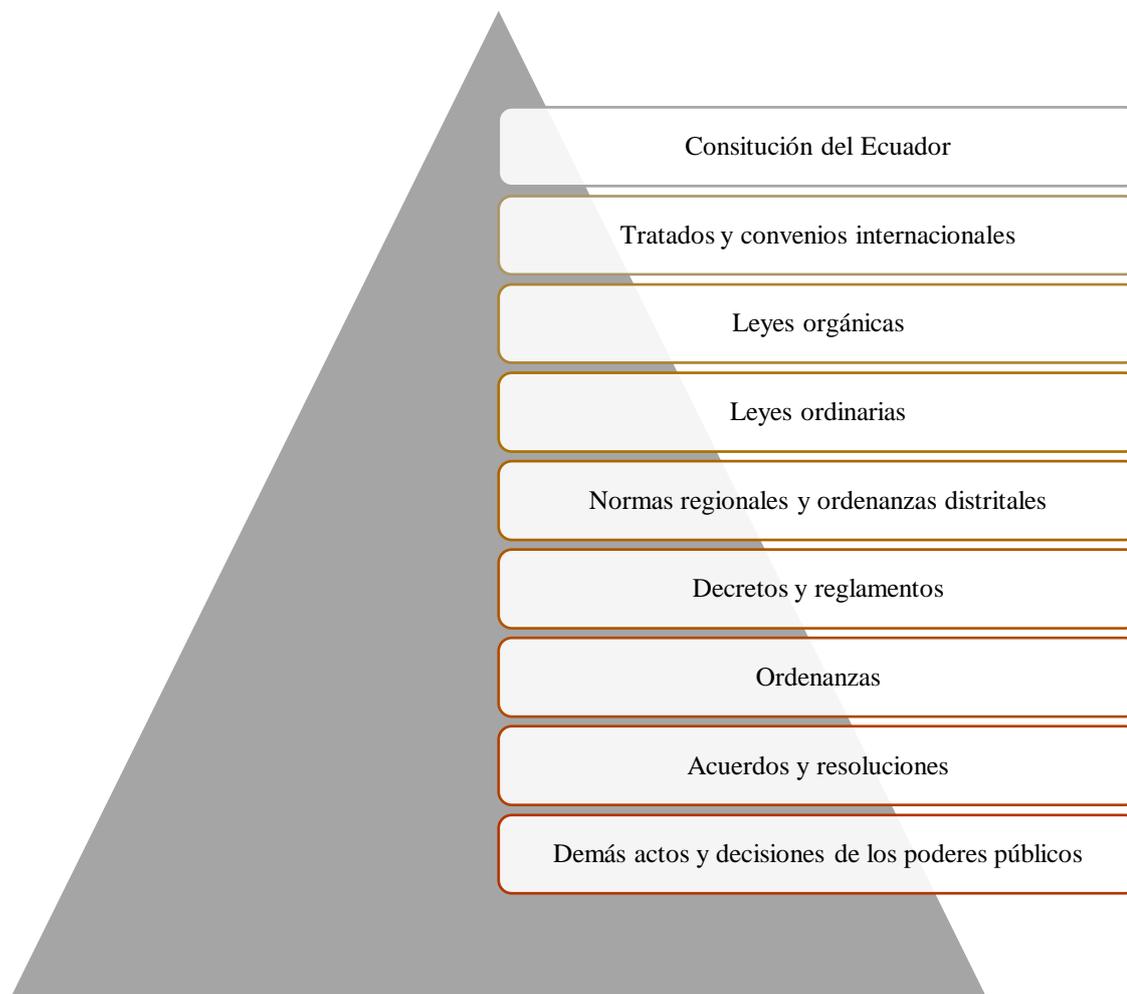


Figura VII- 29: Pirámide de Kelsen para el servicio de alojamiento turístico del cantón Riobamba

Nota: Adaptación del autor (2019).

a. Bases legales para el servicio de alojamiento turístico cantonal

La siguiente tabla sintetiza el marco legal en relación a la actividad/servicio alojamiento turístico:

Tabla VII- 9: Bases legales vigentes u ordenamiento jurídico para el ejercer el derecho y operación de las actividades/servicios turísticos (alojamiento turístico) del cantón Riobamba

| N° | Instrumento Legal | Año | Instancia | Temas a tratar | Artículos tomados | Síntesis | Detalle del Instrumento |
|---|--|------|--------------------|---|------------------------------|---|--|
| Constitución de la República del Ecuador | | | | | | | |
| 1 | Constitución de la República del Ecuador ¹³ | 2008 | Estado ecuatoriano | Derecho a realizar/practicar actividades turísticas | Art. 24 y 66 (2) Art. 383 | Reconoce el derecho de las personas a vivir una vida digna y, por lo tanto, que tenga acceso, entre otros, al descanso y ocio, mismos que pueden ser practicados a través de actividades turísticas. Se garantiza el derecho de las personas y las colectividades al tiempo libre, la ampliación de las condiciones físicas, sociales y ambientales para su disfrute, y la promoción de actividades para el esparcimiento, descanso y desarrollo de la personalidad. | -Decreto Legislativo 0 -Registro Oficial 449 (20 de octubre de 2008) -Última modificación: 13 de julio de 2011 |
| | | | | Régimen de desarrollo vinculado al Buen Vivir | Art. 275 | El régimen de desarrollo es el conjunto organizado, sostenible y dinámico de los sistemas económicos, políticos, socio-culturales y ambientales, que garantizan la realización del Buen Vivir. | |
| | | | | Para la consecución del Buen Vivir | Art. 277 | Para la consecución del Buen Vivir, serán deberes generales del Estado: 5. Impulsar el desarrollo de las actividades económicas mediante un orden jurídico e instituciones políticas que las promuevan, fomenten y defiendan mediante el cumplimiento de la Constitución y la ley. | |
| | | | | Obligaciones para el Buen Vivir | Art. 278 | Para la consecución del Buen Vivir, a las personas y a las colectividades, y sus diversas formas organizativas, les corresponde: 2. Producir, intercambiar y consumir bienes y servicios con responsabilidad social y ambiental. | |
| | | | | Los gobiernos provinciales y sus competencias relacionadas al Turismo | Art. 263 | Competencias exclusivas 1. Planificar el desarrollo provincial y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial (PDOT) provincial, donde se plasme y difunda el patrimonio cultural y natural de la provincia. 7. Fomentar las actividades productivas provinciales, siendo una de ellas el Turismo. | |

¹³ La Constitución de la República del Ecuador, es la norma jurídica de mayor jerarquía dentro del ordenamiento jurídico del país, y se encuentra inclusive sobre los convenios y tratados de índole internacional (con excepción de los derechos humanos), leyes orgánicas, leyes ordinarias y demás reglamentos y normas expedidas por los Gobiernos Autónomos descentralizados redactadas por los diferentes ministerios e instituciones públicas o entidades competentes.

| N° | Instrumento Legal | Año | Instancia | Temas a tratar | Artículos tomados | Síntesis | Detalle del Instrumento |
|----|---|------|--------------------|--|-------------------|--|-------------------------|
| | | | | Los gobiernos municipales y sus competencias afines al Turismo | Art. 264 | <p>Competencias exclusivas</p> <p>1. Planificar el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial (PDOT) cantonal, donde se plasme y difunda el patrimonio cultural y natural del cantón.</p> <p>8. Preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construir los espacios públicos para estos fines.</p> | |
| 2 | Plan Nacional de Desarrollo “Todo una Vida” | 2017 | Estado ecuatoriano | Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria: | | <p>Política</p> <p>5.4 Fortalecer y fomentar la asociatividad, los circuitos alternativos de comercialización, las cadenas productivas, negocios inclusivos y el comercio justo, priorizando la Economía Popular y Solidaria, para consolidar de manera redistributiva y solidaria la estructura productiva del país.</p> <p>Metas 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Incrementar la tasa de empleo adecuado. ✓ Incrementar el Producto Interno Bruto¹⁴ asociado a la Bio-Economía¹⁵ ✓ Incrementar la Inversión Extranjera Directa del sector productivo en relación al Producto Interno Bruto No Petrolero, en condiciones que garanticen el ingreso de divisas, procesos limpios de producción, transferencia de tecnología y generación de empleo. <p>Eje 2: Economía al servicio de la sociedad</p> <p>1. Acuerdo Nacional por el empleo, la inversión productiva, la innovación y la inclusión</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fortalecimiento y sostenibilidad del sistema económico. ✓ Generación de trabajo estable, justo y digno. ✓ Desarrollo productivo: inversión e innovación interna y externa. ✓ Democratización económica y productiva. | -Vigencia: 2017-2021 |
| | | | | Objetivo 9: Garantizar la soberanía y la paz, y posicionar estratégicamente al país en la región y el mundo | | <p>Política</p> <p>9.3 Crear y fortalecer los vínculos políticos, sociales, económicos, turísticos, ambientales, académicos y culturales, y las líneas de cooperación para la transferencia tecnológica, con socios estratégicos de Ecuador.</p> <p>9.4 Posicionar y potenciar a Ecuador como un país megadiverso, intercultural y multiétnico, desarrollando y fortaleciendo la oferta turística nacional y las industrias culturales; fomentando el turismo receptivo como fuente generadora de divisas y empleo, en un marco de protección del patrimonio natural y cultural.</p> <p>9.6. Proteger y promover los derechos de las personas en movilidad humana, así como su inclusión y participación en los planes, programas y proyectos</p> | |

¹⁴ Producto Interno Bruto o PBI: expresa el valor monetario de la producción de bienes y servicios de demanda final de un país o región durante un período de tiempo determinado.

¹⁵ Bio-Economía: o economía ecológica (EE) se basa en la gestión sostenible o el estudio y valoración de la sostenibilidad con variables ambientales, sociales y económicos (aborda los conflictos entre el crecimiento económico y los límites físicos o biológicos de los ecosistemas).

| N° | Instrumento Legal | Año | Instancia | Temas a tratar | Artículos tomados | Síntesis | Detalle del Instrumento |
|---|--|------|---------------|--|-------------------|---|--|
| | | | | | | <p>culturales, turísticos, ambientales y comerciales, en el territorio nacional y en el exterior.</p> <p>Meta al 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Incrementar el ingreso de divisas por concepto de turismo. ✓ Incrementar el porcentaje del empleo turístico en relación a la Población Económicamente Activa (PEA). ✓ Incrementar el número de turistas por año. <p>Eje 3: Estado y Sociedad para el Bien Común</p> <p>2. Calidad y Calidez en los Servicios Públicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Calidad de los servicios públicos, desde la oferta y demanda. ✓ Prestación de servicios con calidez. | |
| | | | | Estrategia Nacional relacionada al Turismo | | <p>d. Impulso a la productividad y la competitividad sistémica a partir del potenciamiento de los roles y funcionalidades del territorio:</p> <p>d.11. Fomentar el emprendimiento local y el turismo comunitario, para el aprovechamiento sostenible de la biodiversidad.</p> | |
| Tratados y convenios internacionales | | | | | | | |
| 3 | Código Ético Mundial para el Turismo ¹⁶ | 1999 | Internacional | Derecho al Turismo | al Art. 7 | Se reconoce el derecho para realizar turismo y con ello a la libertad de desplazamiento. El mismo que está dado en consecuencia al derecho al descanso y al ocio que conlleva la limitación razonable del trabajo y vacaciones pagadas. | -Adoptado por la resolución A/RES/406(XIII) de la decimotercera Asamblea General de la OMT |
| | | | | El turismo como instrumento de desarrollo personal y colectivo | Art. 2 | 2. Las actividades turísticas respetarán la igualdad de hombres y mujeres; y se encaminarán a promover los derechos humanos. | -Resolución adoptada por las Naciones Unidas el 21 de diciembre del 2001 |
| | | | | El turismo un factor de desarrollo sostenible | Art. 3 | 4. Se concebirá la infraestructura y se programarán las actividades turísticas protegiendo el patrimonio natural y ambiental del lugar. | -Santiago de Chile (1999) |
| | | | | El turismo como actividad beneficiosa para los países y las | Art. 5 | 2. Todas las poblaciones/comunidades locales se deben relacionar a las actividades turísticas y las mismas tendrán una participación equitativa en los beneficios económicos, sociales y culturales, afines con la generación directa e indirecta de empleo. | |

¹⁶ Código Ético Mundial para el Turismo es el marco fundamental de referencia para el turismo responsable y sostenible; está compuesto por 10 artículos/principios que se direccionan al componente económico, social, cultural y ambiental de los viajes y el turismo con la finalidad de orientar a los principales actores del desarrollo turístico.

| N° | Instrumento Legal | Año | Instancia | Temas a tratar | Artículos tomados | Síntesis | Detalle del Instrumento |
|------------------------|--|------|--------------------|--|-------------------|--|---|
| | | | | comunidades de destino | | 3. Las políticas turísticas se organizarán de modo que contribuyan a mejorar el nivel de vida de la población. Los medios de alojamiento turístico tenderán a una mejor composición en el tejido económico y social local. | |
| 4 | Declaración de Québec sobre el Ecoturismo ¹⁷ | 2002 | Internacional | El turismo y sus implicaciones con el medio ambiente | | El turismo tiene implicaciones sociales, económicas y medioambientales significativas y complejas, que tiene tanto beneficios como costos para el medio ambiente y para las comunidades locales. El ecoturismo es reconocido al liderar con la introducción de prácticas de sostenibilidad en el sector turístico. | -La Cumbre Mundial del Ecoturismo Quebec (junio de 2002) -Auspicio: Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y la Organización Mundial del Turismo (OMT) -Quebec-Canadá |
| | | | | B. Al sector privado | | 21. Que desarrolle y lleve a cabo actividades reduciendo al mínimo su impacto negativo, e incluso contribuyendo de manera efectiva a la conservación del medio ambiente en general, beneficiando a las comunidades locales. | |
| | | | | Obligaciones del Sector privado con respecto al Turismo | | 22. Que las instalaciones que forman parte de la oferta turística incorporen los principios de la sostenibilidad: el ahorro de agua, energía y materiales; y la accesibilidad para toda la población sin discriminación. 23. Que se adopte una certificación/sistema fiable de regulación, como ecoetiquetas, para demostrar principios de la sostenibilidad en los productos y servicios que ofrece. | |
| 5 | Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible “Una oportunidad para América Latina y el Caribe” ¹⁸ | 2016 | Internacional | Objetivo 12: Producción responsable y consumo responsable | | 12.b Elaborar y aplicar instrumentos afines al desarrollo sostenible, a fin de lograr un turismo sostenible que genere puestos de trabajo, promueva la cultura y la producción local. | -Elaborado por: la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y Naciones Unidas -Aprobado por la ONU en el 2015 -Publicado en: mayo del 2016 |
| | | | | Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico | | 8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, generación de plazas de trabajo, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y el crecimiento de microempresas. 8.9 Elaborar y poner en práctica políticas enfocadas a promover el turismo sostenible. | |
| Leyes orgánicas | | | | | | | |
| 6 | Ley de Turismo | 2002 | Estado ecuatoriano | Actividades asociadas al turismo | Art. 2 | Todas las actividades que se relacionen con el desplazamiento a otros lugares diferentes a la residencia habitual, sin erradicarse en dicho lugar es considerado parte del Turismo. | |

¹⁷ Declaración de Québec sobre Ecoturismo es un instrumento para el desarrollo internacional del ecoturismo y reconoció los nexos del ecoturismo con el turismo sostenible; dicho documento propone una serie de recomendaciones para el desarrollo de actividades de ecoturismo en el contexto del desarrollo sostenible.

¹⁸ Agenda 2030 es un documento internacional que propone 17 objetivos para el desarrollo sostenible proyectados al año 2030, que incluyen desde la defensa del medio ambiente o el diseño de las ciudades tanto de Latinoamérica y el Caribe, entre otros puntos; genera una oportunidad para que los países emprendan un nuevo camino con el que puedan mejorar la vida de todos.

| N° | Instrumento Legal | Año | Instancia | Temas a tratar | Artículos tomados | Síntesis | Detalle del Instrumento |
|----|-------------------|-----|-----------|---|--------------------|--|--|
| | | | | Intervención del sector privado como pilar | Art. 3 (a) y Art 4 | La iniciativa del sector privado ayuda a la contribución mediante la inversión directa (planta y servicios turísticos) y genera empleo en el sector. | -Ley 97 ¹⁹ -Registro Oficial Suplemento 733 (27 de diciembre del 2002) |
| | | | | Inversión nacional o extranjera en actividades turísticas | Art. 25 | El Estado garantiza la inversión nacional y extranjera en cualquiera de las actividades turísticas. | -Última modificación: 21 de agosto del 2018 -Estado: Reformado |
| | | | | Alojamiento turístico (actividad) | Art. 5 | La actividad turística denominada alojamiento es desarrollada por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual de dicho servicio. | |
| | | | | Ejercicio legal de actividades turísticas | Art. 8 | Para el ejercicio legal de las actividades turísticas, en el caso del servicio de alojamiento turístico es necesario tener: el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento (LUAF), que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes. | |
| | | | | | Art. 9 | El Registro único de Turismo Consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica, previo al inicio de actividades y por una sola vez en el Ministerio de Turismo. En el registro se establecerá la clasificación y categoría que le corresponda. | |
| | | | | Patrimonio autónomo | Art. 39 | b) La contribución del uno por mil sobre el valor de los activos fijos ²⁰ que deberán pagar anualmente todos los establecimientos prestadores de servicios turísticos. | |
| | | | | Ministerio de Turismo (MINTUR) | Art. 15 | El MINTUR es el organismo rector para el control de la actividad turística ecuatoriana, entre otras funciones. | |
| | | | | | Art. 16 | Será de competencia privativa del Ministerio de Turismo, en coordinación con los organismos seccionales, la regulación a nivel nacional, la planificación, promoción internacional, facilitación, información estadística y control del turismo, así como el control de las actividades turísticas, en los términos de esta Ley. | |
| | | | | | Art. 17 | El MINTUR coordinará con otras instituciones públicas las políticas y normas a implementarse, con la finalidad de no afectar el desarrollo del turismo. | |

¹⁹ Antecedentes: El decreto ejecutivo 1424 con registro oficial N° 309 del año 2001, establece como Política prioritaria del Estado el desarrollo del Turismo en el Ecuador. La ley de Turismo actual determina el marco legal a fin para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; así como las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios.

²⁰ Activos Fijos son bienes de una empresa (tangibles o intangibles) que no pueden convertirse en líquido a corto plazo y que normalmente son necesarios para el funcionamiento de la empresa y no se destinan a la venta (ejemplo: bienes inmuebles).

| N° | Instrumento Legal | Año | Instancia | Temas a tratar | Artículos tomados | Síntesis | Detalle del Instrumento |
|-------------------------|---|------|---|---|---|--|---|
| | | | | | Art. 19 | El MINTUR 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. | |
| | | | | Gobiernos provincial y cantonal | Art. 3 (b) | Uno de los principios de la actividad turística según la Ley de Turismo es la participación de los gobiernos provincial y cantonal para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización. | |
| 7 | Ley de Gestión Ambiental, Codificación ²¹ | 2004 | Estado ecuatoriano | Participación de la sociedad civil con proyectos sustentables | Art. 6 | El aprovechamiento racional de los recursos naturales no renovables dentro del patrimonio de áreas naturales protegidas y en ecosistemas frágiles, tendrán lugar, previo un estudio de factibilidad económico y de evaluación de impactos ambientales. | -Codificación 19 -Registro Oficial Suplemento 418 (10 septiembre del 2004) -Estado: Vigente |
| | | | La evaluación de impacto ambiental y del control ambiental en proyectos públicos o privados | Art. 19 | Las obras públicas, privadas o mixtas, que puedan causar impactos ambientales, serán calificadas previamente a su ejecución, por los organismos descentralizados de control, conforme el Sistema Único de Manejo Ambiental. | | |
| | | | Licencia Ambiental | Art. 20 | Para el inicio de toda actividad que suponga riesgo ambiental se deberá contar con la licencia ²² respectiva, otorgada por el Ministerio del ramo. | | |
| | | | Autoridad Ambiental | Art. 8 | La Autoridad Nacional Ambiental será ejercida por el Ministerio de Ambiente que actuará como instancia rectora coordinadora y reguladora del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión Ambiental. | | |
| Leyes ordinarias | | | | | | | |
| 8 | Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autónomo y | 2010 | Estado Ecuatoriano | Turismo como actividad productiva | Art. 135 | El turismo es una actividad productiva que puede ser gestionada concurrentemente por todos los niveles de gobierno. | -Ley 0 -Registro Oficial Suplemento 303 (19 de octubre del 2010) -Última modificación: 23 de octubre del 2018 -Estado: Reformado |
| | | | | Estímulos tributarios en el turismo | Art. 498 | Con la finalidad de estimular el desarrollo del turismo, los concejos cantonales podrán, mediante ordenanza, disminuir hasta en un cincuenta por ciento los valores que corresponda cancelar a los diferentes sujetos pasivos de los tributos (establecidos en el COOTAD). | |

²¹ Ley de gestión ambiental es un documento legal que rige a todo el Ecuador en el ámbito ambiental, que se basa en establecer los principios y directrices de política ambiental tanto para el sector público como para el privado; con principios de reciclaje y reutilización de desechos, utilización de tecnologías alternativas sustentables etc.

²² Licencia Ambiental: es la autorización que otorga la autoridad competente a una persona natural o jurídica, para la ejecución de un proyecto, obra o actividad. En ella se establecen los requisitos, obligaciones y condiciones que el beneficiario debe cumplir para prevenir, mitigar o corregir los efectos indeseables que el proyecto, obra o actividad autorizada pueda causar en el ambiente.

| N° | Instrumento Legal | Año | Instancia | Temas a tratar | Artículos tomados | Síntesis | Detalle del Instrumento |
|---|--|------|--------------------|---|-------------------|--|--|
| | Descentralizada (COOTAD) ²³ | | | Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial (GADP) | Art. 41 | <p>Funciones</p> <p>e) Fomentar las actividades provinciales productivas, desarrollo y otras que le sean delegadas o descentralizadas, con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, relacionándolos con los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad.</p> <p>f) Fomentar las actividades productivas provinciales, en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados.</p> <p>A efectos de cumplir su competencia de turismo en el marco del fomento productivo.</p> | |
| | | | | Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADM) | Art. 54 | <p>Funciones</p> <p>g) Regular, controlar y promover el desarrollo de la actividad turística cantonal en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados, promoviendo especialmente la creación y funcionamiento de organizaciones asociativas y empresas comunitarias de turismo.</p> | |
| Normas regionales y ordenanzas distritales | | | | | | | |
| No Aplica | | | | | | | |
| Decretos y reglamentos | | | | | | | |
| 9 | Reglamento General a la Ley de Turismo ²⁴ | 2004 | Estado Ecuatoriano | Alojamiento | Art. 42 y Art 43 | a) Alojamiento turístico comprende al conjunto de bienes inmuebles 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. | -Decreto ejecutivo 1186 - Registro Oficial 244 (5 de enero de 2004) |
| | | | | Políticas y principios de la gestión privada en el sector turístico | Art. 3 | Las actividades turísticas en los ámbitos que, según la ley y el reglamento les corresponde a las personas naturales o jurídicas privadas, serán ejercidas bajo el principio de sostenibilidad o sustentabilidad de la actividad turística. El principio de sostenibilidad se entenderá en los términos establecidos en Ley de Gestión Ambiental. | -Última modificación: 22 de enero del 2015 -Estado: Vigente |
| | | | | Persona natural o jurídica apta para ejercer actividades turísticas | Art. 45 | El ejercicio de actividades turísticas podrá ser realizada por cualquier persona natural o jurídica, que puede ser comercial o comunitaria, que luego de cumplir los requisitos establecidos en la ley y demás normas aplicables, se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual de dichas actividades (alojamiento turístico). | |

²³ El COOTAD, es un código que establece la organización político-administrativa del Ecuador en el territorio, así como el régimen de los diferentes niveles de gobiernos autónomos descentralizados y los regímenes especiales, con el fin de garantizar su autonomía política, administrativa y financiera. Además, desarrolla un modelo para el sistema nacional de competencias.

²⁴ Reglamento General a la Ley de Turismo, se establece como un decreto turístico de índole aplicativo a la Ley 97, el establecimiento de los procedimientos generales y la actualización general de las normas jurídicas secundarias del sector turístico en el Ecuador.

| N° | Instrumento Legal | Año | Instancia | Temas a tratar | Artículos tomados | Síntesis | Detalle del Instrumento | |
|----|-----------------------|------|--------------------|---|-------------------|--|-------------------------|-----------|
| | | | | Requisitos previos a la operación | Art. 47 y Art. 48 | <p>El registro único de Turismo Consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos en el catastro o registro público tanto de empresarios y establecimientos turísticos del Ministerio de Turismo.</p> <p>El registro de turismo se efectuará por una sola vez, así como el valor a pagar por concepto de registro.</p> | | |
| | | | | | Art 78 | Los valores por concesión de registro de turismo serán recaudados por el Servicio de Rentas Internas. | | |
| | | | | | Art 55 | <p>Licencia Única Anual de Funcionamiento (LUAF) Es la autorización legal a los establecimientos dedicados a la prestación de los servicios turísticos, sin la cual no podrán operar, y tendrá vigencia durante el año en que se la otorgue y los sesenta días calendario del año siguiente.</p> | | |
| | | | | Uno por mil en activos fijos | Art. 78 | <p>1. Contribución que pagarán todos los establecimientos prestadores de servicios turísticos.</p> <p>Para el cálculo de dicha contribución se exigirá lo siguiente:</p> <p>a. Personas jurídicas: los balances presentados a la Superintendencia de Compañías, los cuales no se exigirán al interesado, debiendo la administración obtenerlos en línea;</p> <p>b. Personas naturales: al momento de obtener el registro, deberán hacer una declaración juramentada en el formulario preparado por el Ministerio de Turismo para tal efecto, sobre el monto de los activos fijos que posee el establecimiento. Similar declaración deberá realizar los establecimientos registrados, al momento de renovar la licencia anual única de funcionamiento.</p> <p>El pago de esta contribución se efectuará hasta el 31 de julio de cada año. Vencido este plazo, el contribuyente pagará un interés calculado de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 21 del Código Tributario.</p> | | |
| | | | | Instituciones relacionadas con el Turismo (alojamiento) | Art. 2 | <p>a. Ministerio de Turismo;</p> <p>b. Ministerio del Ambiente, Ministerio de Salud, Ministerio de Gobierno, Intendencia de Policía y todas aquellas que en el ámbito de sus competencias tienen relación con la actividad turística;</p> <p>c. Servicio de Rentas Internas, juzgados y tribunales de la República;</p> <p>f. Las personas jurídicas que en virtud de sus propias leyes de constitución y estructuración agrupan formalmente a los prestadores de servicios turísticos en general: Federación Nacional de Cámaras de Turismo, cámaras provinciales de Turismo, gremios de Turismo.</p> | | |
| 10 | Reglamento General de | 2002 | Estado Ecuatoriano | Política prioritaria del Estado | Art. 205 | Se declara como política prioritaria de Estado el desarrollo del turismo en el país, mediante los postulados establecidos en el Reglamento General de Actividades Turísticas. | -Decreto 3400 | Ejecutivo |

| N° | Instrumento Legal | Año | Instancia | Temas a tratar | Artículos tomados | Síntesis | Detalle del Instrumento |
|----|--------------------------------------|-----|-----------|--|-------------------|---|---|
| | Actividades Turísticas ²⁵ | | | Propósitos del Gobierno Nacional | Art. 207 | El fomento y desarrollo turístico son propósitos del Gobierno Nacional: c) Facilitar a los diversos componentes del sector, el acceso a los recursos y mecanismos nacionales e internacionales de planeación, de capacitación, y al apoyo técnico y financiero del exterior. d) Apoyar la ejecución y seguimiento del Plan Nacional de Competitividad Turística, el mismo que deberá involucrar a todos los actores públicos y privados; h) Establecer como primeros actores y beneficiarios del turismo a la ciudadanía en general, señalando de manera exclusiva a las comunidades más pequeñas del Ecuador. | -Registro Oficial 726 (17 de diciembre del 2002) -Última modificación: 16 de septiembre del 2011 -Estado: Vigente |
| | | | | Alojamiento | Art. 1 | Establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios. | |
| | | | | Categorías de alojamientos | Art. 2 | La categoría de los establecimientos hoteleros será fijada por el Ministerio de Turismo y será por medio del distintivo de la estrella, en cinco, cuatro, tres, dos y una estrella, correspondientes a lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categorías. La categoría será otorgada según las disposiciones de este reglamento, que depende de las características y calidad de las instalaciones de los establecimientos y con respecto al servicio que se oferte. | |
| | | | | Clasificación de los alojamientos turísticos | Art. 3 y 4 | Los alojamientos se clasifican en 2 grupos: Grupo 1.- Alojamientos Hoteleros Subgrupo 1.1. Hoteles H 1.1.1. Hotel (de 5 a 1 estrellas doradas) 1.1.2. Hotel Residencia (de 4 a 1 estrellas doradas) 1.1.3. Hotel Apartamento (de 4 a 1 estrellas doradas) Subgrupo 1.2. Hostales (HS) y Pensiones(P) 1.2.1. Hostales (de 3 a 1 estrellas plateadas) 1.2.2. Hostales Residencias (de 3 a 1 estrellas plateadas) 1.2.3. Pensiones (de 3 a 1 estrellas plateadas) Subgrupo 1.3. Hosterías (HT), Refugios (RF) y Cabañas(C) 1.3.1. Hosterías (de 3 a 1 estrellas plateadas) 1.3.3. Refugios (de 3 a 1 estrellas plateadas) 1.3.4. Cabañas (de 3 a 1 estrellas plateadas). Grupo 2.- Alojamientos Extrahoteleros. Subgrupo 2.1. Complejos vacacionales (de 3 a 1 estrellas plateadas) Subgrupo 2.2. Campamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas) Subgrupo 2.3. Apartamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas). | |

²⁵ Reglamento General de Actividades Turísticas, es un documento que ayuda a reglamentar, definir conceptos, categorías y requisitos, así como especificar derechos y obligaciones de los prestadores de servicios y usuarios de todas las actividades turísticas aceptadas dentro del Ecuador.

| N° | Instrumento Legal | Año | Instancia | Temas a tratar | Artículos tomados | Síntesis | Detalle del Instrumento |
|--|-------------------|-----|-----------|--------------------------|---------------------------|---|-------------------------|
| A continuación, se detallan únicamente los Alojamientos Hoteleros que forman parte de la oferta de la ciudad de Riobamba relacionados al presente caso de estudio: | | | | | | | |
| | | | | Hoteles | Art. 8 | <p>Hotel</p> <p>Es hotel todo establecimiento que, de modo habitual, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, comidas y bebidas y que reúna, además de las condiciones necesarias para la categoría que le corresponde, las siguientes características:</p> <ol style="list-style-type: none"> Ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo, siempre que ésta sea completamente independiente, debiendo constituir sus dependencias un todo homogéneo, con entradas, escaleras y ascensores de uso exclusivo; Facilitar al público tanto el servicio de alojamiento como el de alimentación; Mínimo de 30 habitaciones. | |
| | | | | | Art. 15 | <p>Hoteles Residencia</p> <p>Todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, debiendo ofrecer adicionalmente el servicio de desayuno (cafetería), esto no implica que tendrá servicios de comedor. Entre otras características:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tendrá un mínimo de treinta habitaciones. | |
| | | | | | Art. 16 | <p>Hoteles apartamento o apart-hotel</p> <p>Todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general alojamiento en apartamentos con todos los servicios de un hotel, exceptuando los de comedor. Entre otras características:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mínimo de 30 apartamentos ✓ Disponibilidad de muebles, enseres, útiles de cocina, vajilla, cristalería, mantelería, lencería, etc. para ser utilizados por los clientes sin costo adicional. ✓ Podrá disponer además de cafetería. <p>Deberán sujetarse a las siguientes disposiciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> Funcionar en edificios instalados para prestar esta clase de servicios. Cobrar la tarifa por alojamiento por meses, semanas o días. Incluir en la tarifa por alojamiento la limpieza, una vez al día del apartamento, sus instalaciones y enseres, excluidos los de cocina. | |
| | | | | Categoría de los hoteles | Art. 9, Art. 10 y Art. 11 | <p>Hoteles de cinco y cuatro estrellas</p> <p>Deberán cumplir con lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Contar con un asistente de gerencia para atender los reclamos de los clientes. Ofrecer a los huéspedes dos o más variedades de desayunos. Deberán existir en estos establecimientos cajas fuertes individuales a disposición de los clientes que deseen utilizarlas. | |

| N° | Instrumento Legal | Año | Instancia | Temas a tratar | Artículos tomados | Síntesis | Detalle del Instrumento |
|----|-------------------|-----|-----------|----------------|-------------------|--|-------------------------|
| | | | | | | <p>d) Poseer instalaciones y maquinaria propias para el lavado y secado de ropa de cambio de ropa de cama y toallas diariamente.</p> <hr/> <p>Los hoteles de cuatro estrellas Deberán contar con los siguientes servicios: El personal que se relaciona directamente con el huésped en su mayoría, además de conocer el idioma español deberá conocer el idioma inglés:</p> <p>a) De recepción y conserjería, permanentemente atendidos por personal experto; el Jefe de Recepción y el demás personal capacitado (ascensoristas, mozos de equipajes y mensajeros) relacionada a esta área dependerá de recepción.</p> <p>b) De pisos para el mantenimiento de las habitaciones, así como para su limpieza y preparación, que estará a cargo de una Ama de Llaves, auxiliada por las camareras, el número dependerá de la capacidad del alojamiento (mínimo una camarera por cada catorce habitaciones);</p> <p>c) De habitaciones, para atender los pedidos de comidas y bebidas a las habitaciones de manera permanente, atendado por personal capacitado.</p> <p>d) De comedor que estará atendido por un Maitre o Jefe de Comedor y asistido por el personal necesario; la capacidad del establecimiento con estaciones de seis mesas como máximo; la carta tendrá un menú internacional y típica, carta de vinos con amplia variedad, y el menú constará con cuatro especialidades dentro de cada grupo de platos.</p> <p>e) Telefónico. Existirá una central con por lo menos cinco líneas atendida permanentemente por personal experto y eficiente para facilitar un servicio rápido y eficaz.</p> <p>f) De lavandería y planchado para la ropa de los huéspedes y la lencería del establecimiento; esta dependencia deberá tener una batería de lavado con una capacidad mínima de una libra por habitación;</p> <p>g) Médico, debidamente atendido por un médico y un enfermero (permanente).</p> | |
| | | | | | Art. 12 | <p>Hoteles de tres estrellas Deberán contar con los siguientes servicios:</p> <p>a) De recepción y conserjería: el jefe de recepción debe conocer español e inglés, el demás personal debe tener conocimientos básicos de otro idioma (dependen de recepción).</p> <p>b) De pisos, para el mantenimiento de las habitaciones, estará a cargo de una ama de llaves ayudada por las camareras de pisos. El número de camareras dependerá de la capacidad del establecimiento (al menos una camarera por cada 16 habitaciones).</p> <p>c) De comedor, que estará atendido por el jefe de comedor mismos que deben manejar el idioma inglés y será asistido por el personal necesario, según la</p> | |

| N° | Instrumento Legal | Año | Instancia | Temas a tratar | Artículos tomados | Síntesis | Detalle del Instrumento |
|----|-------------------|-----|-----------|----------------|-------------------|--|-------------------------|
| | | | | | | <p>capacidad del alojamiento, con estaciones de 8 mesas como máximo; el menú tendrá más de tres o más especialidades.</p> <p>d) Telefónico, existirá una central con por lo menos dos líneas, atendida permanentemente por personal experto, que deberán tener conocimientos del idioma inglés.</p> <p>e) De lavandería y planchado para atender las necesidades de la ropa de los huéspedes y de la lencería del alojamiento, este servicio podrá ser propio del alojamiento o contratado.</p> <p>f) El establecimiento tendrá un botiquín de primeros auxilios.</p> | |
| | | | | | Art. 13 | <p>Hoteles de dos estrellas Deberán contar con los siguientes servicios:</p> <p>a) De recepción, permanentemente atendido por personal capacitado que dependen de la misma.</p> <p>b) De pisos para el mantenimiento de las habitaciones y limpieza, que será atendido por camareras cuyo número dependerá de la capacidad del alojamiento; al menos una camarera por cada 18 habitaciones.</p> <p>c) De comedor, que estará atendido por el personal necesario según la capacidad del establecimiento, con estaciones de 10 mesas como máximo y dos especialidades dentro de cada grupo de plato.</p> <p>d) Telefónico, existirá una central con por lo menos dos líneas, atendida permanentemente por la recepción.</p> <p>e) Contar con servicio de lavandería y planchado para la ropa de los huéspedes.</p> <p>f) Contar con un botiquín de primeros auxilios.</p> | |
| | | | Hostal | | Art. 17 | <p>Hostal Es hostal todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de 29 habitaciones ni menor de 12 habitaciones.</p> | |
| | | | | | Art. 22 | <p>Hostal residencia Todo establecimiento que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, debiendo ofrecer adicionalmente servicio de desayuno, para cuyo efecto podrá disponer de servicio de cafetería; no podrá ofrecer los servicios de comedor.</p> <p>✓ Tendrá un máximo de 29 habitaciones y un mínimo de 12.</p> <p>✓ Los hostales residencia cumplirán todas las condiciones de los hostales, pero exceptúan lo referente a los servicios de comedor y cocina.</p> | |
| | | | | | Art. 19 | <p>Hostales de tres estrellas Deberán contar con los siguientes servicios:</p> | |

| N° | Instrumento Legal | Año | Instancia | Temas a tratar | Artículos tomados | Síntesis | Detalle del Instrumento |
|----|-------------------|-----|-----------|-----------------------|-------------------|---|-------------------------|
| | | | | Categoría de hostales | | <p>El personal que se relaciona directamente con el huésped en su mayoría debe además de conocer el idioma español debe conocer el inglés o conocimientos básicos de dicho idioma:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) De recepción, permanentemente atendido por un recepcionista, botones y mensajeros. b) Para el mantenimiento de las habitaciones, su limpieza y preparación: estará a cargo de camareras cuyo número guardará relación con la capacidad del establecimiento (una camarera por cada 16 habitaciones o una camarera si la capacidad es inferior). c) De comedor, el menú deberá permitir al cliente la elección entre tres o más especialidades dentro de cada grupo de platos. d) Telefónico a través de una central atendida permanentemente, y puede estar a cargo de este servicio el personal de recepción. e) De lavandería y planchado, que podrá ser propio del establecimiento o contratado. f) Botiquín de primeros auxilios. | |
| | | | | | Art. 20 | <p>Hostales de dos estrellas Deberán contar con los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) De recepción, que deberá ser atendido por personal que se ocupará del servicio telefónico. b) Para el mantenimiento de las habitaciones, su limpieza y preparación, esta estará a cargo de camareras cuyo número guardará relación directa con la capacidad del establecimiento (una camarera por cada 18 habitaciones o una si la capacidad es inferior). c) De comedor, que permite sustituir uno de los platos que componga el menú. d) De lavandería y planchado que puede ser propio del establecimiento o contratado. e) Teléfono público en la recepción. f) Contar con un botiquín de primeros auxilios. | |
| | | | | | Art. 21 | <p>Hostales de una estrella Deberán contar con los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Personal necesario para atender debidamente los servicios de recepción, de habitaciones y de comedor. b) Teléfono público en la recepción. c) Botiquín de primeros auxilios. | |
| | | | | Hostería | Art. 23 | <p>Hostería Todo establecimiento hotelero, situado fuera de los núcleos urbanos, preferentemente en las proximidades de las carreteras, que esté dotado de jardines, zonas de recreación y deportes, y en el que, mediante precio, se preste</p> | |

| N° | Instrumento Legal | Año | Instancia | Temas a tratar | Artículos tomados | Síntesis | Detalle del Instrumento |
|----|-------------------------------------|------|--------------------|--|---------------------|--|---|
| | | | | | | servicios de alojamiento y alimentación al público en general, con una capacidad no menor de 6 habitaciones. | |
| | | | | Categoría de hosterías | Art. 27 | <p>Hostería de tres estrellas</p> <p>Deberán contar con los siguientes servicios:</p> <p>El personal que se relaciona directamente con el huésped en su mayoría debe además de conocer el idioma español debe conocer el inglés o conocimientos básicos de dicho idioma:</p> <ol style="list-style-type: none"> De recepción las 24 horas del día, atendido por personal capacitado (mozo de equipaje o mensajero que dependerá de la recepción); Central telefónica para llamadas locales e interprovinciales, en los lugares donde hubiere este servicio, y para comunicación con las habitaciones. Este servicio podrá estar atendido por el mismo personal de la recepción. Botiquín de primeros auxilios. | |
| | | | | Obligación de Registro y de la obtención de Licencia Anual de Funcionamiento | Art. 141 | La obligación de registro y licencia es para las personas naturales o jurídicas para que puedan ejercer las actividades turísticas previstas en la ley; así como, la aprobación de los precios de los bienes y servicios que prestan, y demás requisitos que soliciten las otras leyes afines, reglamentos, acuerdos, ordenanzas y otros instructivos relacionados. | |
| | | | | | Art. 146 | <p>Momento de la solicitud para el registro</p> <p>El registro de nuevos establecimientos de alojamiento deberá solicitarse por lo menos con treinta días de anticipación a la fecha prevista para iniciar sus actividades.</p> | |
| | | | | | Art. 142 | <p>Solicitud de registro</p> <p>Las personas naturales o jurídicas para registrarse y clasificarse en el Ministerio de Turismo, deberán presentar la correspondiente solicitud, en el formulario entregado por la Corporación, acompañada de los diferentes documentos que sean requeridos según la pertinencia del caso, según la actividad. Una vez recibida la solicitud, el departamento correspondiente verificará si ésta ha sido presentada de forma correcta y dispondrá la visita de inspección previa para la clasificación.</p> | |
| | | | | | Art. 147 y Art. 148 | El valor por concepto de certificado de registro será pagado por una sola vez y será una cantidad igual a la que corresponda por Licencia Anual de Funcionamiento, calculada ésta para todo el año calendario. | |
| 11 | Reglamento de Alojamiento Turístico | 2015 | Estado Ecuatoriano | Actividad turística de alojamiento o alojamiento turístico | Art. 3 | El alojamiento es una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros, para lo cual se considerarán los requisitos correspondientes a su clasificación y categoría, determinados en el presente Reglamento. | -Acuerdo Ministerial 24 (No. 20150024-A) -Registro Oficial Suplemento 465 (24 de marzo 2015) |

| N° | Instrumento Legal | Año | Instancia | Temas a tratar | Artículos tomados | Síntesis | Detalle del Instrumento |
|----|-------------------|-----|-----------|---|-------------------|---|---|
| | | | | Requisitos para obtener el Registro de Turismo | Art.7 | <p>Requisitos previos al registro</p> <p>Las personas naturales o jurídicas previo a iniciar el proceso de registro del establecimiento de alojamiento turístico, deberán contar con los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Escritura de constitución, aumento de capital o reforma de estatutos, debidamente inscrita en el Registro Mercantil (personas jurídicas). Nombramiento del representante legal, debidamente inscrito en el Registro Mercantil (personas jurídicas). Registro único de Contribuyentes (RUC)²⁷ para persona natural o jurídica. Cédula de identidad o ciudadanía y papeleta de votación, de la persona natural o representante legal de la compañía. Certificado de gravámenes o contrato de arrendamiento del local de ser el caso, debidamente legalizado ante la autoridad competente. Inventario valorado de activos fijos de la empresa bajo la responsabilidad del propietario o representante legal. Pago del uno por mil sobre el valor de los activos fijos. 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. <p>No se exige documentos físicos cuando estos puedan ser obtenidos en línea.</p> | -Última modificación: 18 febrero del 2016 -Estado: Vigente ²⁶ |
| | | | | Procedimiento para el Registro de Turismo (Inspección e identificación) | Art. 8 | <ol style="list-style-type: none"> 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. 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. 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 | |

²⁷ RUC es un instrumento que tiene por función registrar e identificar a los contribuyentes con fines impositivos y proporcionar esta información a la Administración Tributaria. Sirve para realizar alguna actividad económica de forma permanente u ocasional en el Ecuador. Corresponde al número de identificación asignado a todas aquellas personas naturales y/o sociedades, que sean titulares de bienes o derechos por los cuales deben pagar impuestos (Servicio de Rentas Internas Ecuador, 2019).

²⁶ Reglamento de Alojamiento Turístico, es un documento legal que incluye los lineamientos y requisitos aplicables a la mencionada actividad a nivel nacional; el rango de aplicación es para los distintos prestadores del servicio de alojamiento turístico, así como para las autoridades de control, dentro del territorio ecuatoriano.

| N° | Instrumento Legal | Año | Instancia | Temas a tratar | Artículos tomados | Síntesis | Detalle del Instrumento |
|----|---|-----|-----------|-------------------|---|---|-------------------------|
| | | | | | | 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 o recategorizaciones, 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. | |
| | Clasificación y nomenclatura de alojamiento turístico | | | Art. 12 y Art. 13 | a) Hotel H (2 estrellas a 5 estrellas) b) Hostal HS (1 estrella a 3 estrellas) c) Hostería HT (3 estrellas a 5 estrellas) d) Hacienda Turística HA (3 estrellas a 5 estrellas) e) Lodge L (4 estrellas a 5 estrellas) f) Resort RS (4 estrellas a 5 estrellas) g) Refugio RF (Categoría única) h) Campamento Turístico CT (Categoría única) i) Casa de Huéspedes CH (Categoría única) | | |
| | | | | | | A continuación, se detallan solamente las tipologías estudiados en la ciudad de Riobamba, que constituyen parte de la oferta: | |
| | Características de las tipologías de alojamiento en la ciudad de Riobamba | | | Art. 12 | a) Hotel (H) Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje: ✓ En habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado. ✓ Cuenta con el servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería (según su categoría); sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. ✓ Deberá contar con mínimo de 5 habitaciones. ✓ Para el servicio de hotel apartamento se deberá ofrecer el servicio de hospedaje en apartamentos que integren una unidad para este uso exclusivo; cada apartamento debe estar compuesto como mínimo de los siguientes ambientes: dormitorio, baño, sala de estar integrada con comedor y cocina equipada. Facilita la renta y ocupación de estancias largas. | | |
| | | | | | b) Hostal (HS) Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje: ✓ En habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño y aseo privado o compartido (según su categoría); ✓ Ocupan la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo; ✓ Pueden prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno, almuerzo y/o cena) a sus huéspedes; | | |

| N° | Instrumento Legal | Año | Instancia | Temas a tratar | Artículos tomados | Síntesis | Detalle del Instrumento |
|----|-------------------|-----|-----------|---|-------------------|--|-------------------------|
| | | | | | | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pueden proporcionar otros servicios complementarios; ✓ Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones. | |
| | | | | | | <p>c) Hostería (HT) Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ En habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado (pueden formar bloques independientes) ✓ Ocupan la totalidad de un inmueble o parte independiente del mismo ✓ Presta el servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios ✓ Cuenta con jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deportes, estacionamiento ✓ Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones | |
| | | | | | | <p>i) Casa de huéspedes CH Establecimiento de alojamiento turístico para hospedaje:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 ✓ Capacidad mínima será de dos y máxima de cuatro habitaciones destinadas al alojamiento de los turistas ✓ Capacidad máxima de seis plazas por establecimiento | |
| | | | | Categorías de los alojamientos presentes en la ciudad de Riobamba | Art 13 | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Hotel de 2 estrellas a 5 estrellas ✓ Hostal de 1 estrella a 3 estrellas ✓ Hostería de 3 estrellas a 5 estrellas ✓ Casa de huéspedes con Categoría única <p>Los mencionados anteriormente son aquellas tipologías y categorías relacionadas a la oferta alojativa de la ciudad de Riobamba.</p> <p>En el art. 16 señala que en los anexos del 1 al 7 del Reglamento de Alojamiento Turístico se establece los requisitos para la categorización en forma detallada.</p> <p>Pero estos se simplifican en 7 parámetros de categorización que son: Accesibilidad, Infraestructura e Instalaciones, Equipamientos e Insumos, Señalización, Servicio, Gestión administrativa y Seguridad.</p> | |

| N° | Instrumento Legal | Año | Instancia | Temas a tratar | Artículos tomados | Síntesis | Detalle del Instrumento |
|-------------------|---|------|--|-----------------------|---|--|---|
| Ordenanzas | | | | | | | |
| 12 | Ordenanza que regula la planificación, fomento, incentivo y control de la gestión turística en el cantón Riobamba ²⁸ | 2019 | Cantonal | Fines de la ordenanza | Art. 5 | <ul style="list-style-type: none"> a) Impulsar el desarrollo de la actividad turística del cantón Riobamba, a través de la creación de productos turísticos; implementación y adecuación de infraestructura; d) Generar políticas de incentivos para los prestadores de servicios turísticos, y políticas de calidad en la prestación de servicios en beneficio de los turistas. | -Ordenanza No. 014-2019 - Registro Oficial Suplemento: (14 de mayo de 2019). -Estado: Vigente |
| | | | Dirección General de Gestión de Turismo (DITUR Riobamba) | Art. 6 | La DITUR, es la encargada de planificar, fomentar, promover, y controlar la actividad turística en el cantón Riobamba. | | |
| | | | | Art.13 (a) | La actividad de alojamiento turístico es controlada por la DITUR Riobamba. | | |
| | | | Horarios de funcionamiento de los alojamientos | Art. 14 | Los establecimientos de alojamiento, podrán operar las 24 horas: a) De lunes a miércoles, b) de jueves a sábado, c) Feriados nacionales y fechas conmemorativas locales y d) domingos. | | |
| | | | Derechos de los prestadores de servicios turísticos | Art. 17 | Sin perjuicio de los derechos reconocidos en la Ley de Turismo, y la normativa técnica legal, son derechos de los prestadores de servicios turísticos los siguientes: a) Recibir capacitaciones en temas relacionados a la actividad turística; b) Participar en los planes de promoción y marketing turístico, y recibir material promocional en físico y digital para distribuirlo en sus establecimientos; c) Participar en los planes de promoción y marketing turístico, y recibir material promocional en físico y digital para distribuirlo en sus establecimientos; d) Participar y organizar eventos, ferias, exposiciones, congresos y otras actividades que generan demanda turística; e) Solicitar al personal de la DITUR Riobamba, visitas técnicas, auditorías y asesoramiento en procesos de calidad; y, f) Recibir estímulos tributarios según lo dispuesto en esta Ordenanza. | | |
| | | | Obligaciones de los prestadores de servicios turísticos | Art. 18 | Son obligaciones de los prestadores de servicios turísticos las siguientes: a) Obtener la LUAF, previo cumplimiento de los requisitos establecidos en esta Ordenanza; b) Asegurar la prestación de servicios turísticos de calidad, de acuerdo a su oferta, categoría, o reconocimiento; | | |

²⁸ La Ordenanza No. 014-2019 (Riobamba) regula, planifica, fomentar e incentivar la gestión turística en forma integral, coordinada y participativa, con actores locales, nacionales, además, controlar la calidad de las actividades desarrolladas por prestadores de servicios turísticos a nivel cantonal.

| N° | Instrumento Legal | Año | Instancia | Temas a tratar | Artículos tomados | Síntesis | Detalle del Instrumento |
|----|-------------------|-----|-----------|---|-------------------|--|-------------------------|
| | | | | | | <ul style="list-style-type: none"> c) Realizar publicidad y promoción de forma clara, visible y auténtica, en idioma español e idioma extranjero; d) Garantizar la seguridad, comodidad y acceso de grupos de atención prioritaria, a través de la implementación de infraestructura apropiada; e) Brindar un trato transparente, equitativo, no discriminatorio o abusivo, a turistas nacionales y extranjeros; f) Cumplir con el horario establecido en el marco legal; g) Permitir el ingreso del personal seleccionado de la DITUR Riobamba para recopilación de información que será utilizada para estadísticas turísticas; h) Realizar la entrega del Registro de huéspedes semanalmente de manera digital. | |
| | | | | Estímulos y beneficios para los prestadores de servicios turísticos | Art. 19 | El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba (GADM-Riobamba), a través de la DITUR Riobamba, brindará estímulos y beneficios a prestadores de servicios turísticos, por el desarrollo de iniciativas vinculadas a la gestión turística integral del cantón; estos estímulos y beneficios se establecerán en el marco de las competencias transferidas en los ámbitos tributarios, publicitarios y de capacitación, a los establecimientos turísticos registrados ante la Autoridad Nacional de Turismo, siempre y cuando no hayan incurrido en el incumplimiento de sus obligaciones. | |
| | | | | LUAF | Art. 23 | Competencia La DITUR Riobamba tendrá las competencias para emitir la Licencia Única Anual de Funcionamiento (LUAF) y ejercer el control de las actividades turísticas, mediante operativos e inspecciones a los establecimientos turísticos, sin previa notificación, a fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en esta Ordenanza, y en normativa legal aplicable. | |
| | | | | | Art. 25 | Requisitos para la obtención por primera vez de la LUAF Los requisitos de obtención de la Licencia Única Anual de Funcionamiento, para nuevos establecimientos son: <ul style="list-style-type: none"> a) Certificado de Registro de Turismo emitido por el MINTUR; b) RUC o RISE²⁹; c) Patente municipal vigente; d) Certificado de estar al día en las obligaciones con el GADM-Riobamba; e) Copia de la cédula de identidad y certificado de votación del solicitante; f) Copia del permiso de funcionamiento otorgado por el Cuerpo de Bomberos del año en curso; g) Comprobante de pago en valor \$0 de la LUAF; | |

²⁹ El Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano, es un régimen de inscripción voluntaria, que reemplaza el pago del IVA y del Impuesto a la Renta a través de cuotas mensuales y tiene por objeto mejorar la cultura tributaria en el país (Servicio de Rentas Internas Ecuador, 2019).

| N° | Instrumento Legal | Año | Instancia | Temas a tratar | Artículos tomados | Síntesis | Detalle del Instrumento |
|----|-------------------|-----|-----------|----------------|-------------------|---|-------------------------|
| | | | | | | <ul style="list-style-type: none"> h) Lista de precios de los servicios ofertados; i) Certificado de salud emitido por la autoridad competente (restaurantes); j) ICUS³⁰ favorable emitido por la Dirección General de Gestión de Ordenamiento Territorial del GADM-Riobamba. | |
| | | | | | Art. 26 | Plazo para la obtención por primera vez de la LUAF Toda persona natural o jurídica, tendrá el plazo de 60 días contados a partir del inicio de su registro ante la Autoridad Nacional de Turismo, para obtener la LUAF. | |
| | | | | | Art. 27 | Pago proporcional para la obtención por primera vez de la LUAF Cuando un establecimiento turístico no iniciare sus operaciones dentro de los primeros 30 días del año, el pago por concepto de Licencia Única Anual de Funcionamiento se calculará proporcional los meses restantes del año calendario. | |
| | | | | | Art. 28 | Período de validez La LUAF tendrá validez desde la fecha de emisión o renovación, hasta el 31 de diciembre de cada año. | |
| | | | | | Art. 29 | Valor de la licencia Los prestadores de servicios turísticos deberán pagar al GADM-Riobamba, el valor de la tasa según los valores previstos en la tabla emitida mediante Acuerdo Ministerial por la Autoridad Nacional de Turismo, además cumpliendo con las regulaciones y normativas vigentes. | |
| | | | | | Art. 30 | Exhibición de la licencia Todo establecimiento dedicado a la realización de actividades turísticas, está obligado a exhibir la LUAF vigente y las tarifas de los servicios que brinda en un lugar visible al público, recordando que se debe adquirir anualmente el documento que habilita el funcionamiento del establecimiento y que el pago no es certificado de funcionamiento. | |
| | | | | | Art.31 | De la Renovación La LUAF deberá ser renovada hasta el 30 de abril de cada año para personas naturales y hasta el 31 de mayo de cada año para personas obligadas a llevar contabilidad, sin recargo alguno; vencido este plazo, el valor de la licencia se incrementará, de conformidad con lo establecido por el artículo 21 del Código Tributario. | |
| | | | | | Art..32 | Requisitos para la Renovación de la LUAF Para la renovación de la LUAF se deberán presentar los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> a) Certificado del pago del uno por mil emitido a MINTUR; b) Patente municipal; | |

³⁰ Informe de Compatibilidad de Uso de Suelo

| N° | Instrumento Legal | Año | Instancia | Temas a tratar | Artículos tomados | Síntesis | Detalle del Instrumento |
|--------------------------------|--|------|--------------------|---------------------------|------------------------|---|---|
| | | | | | | c) Copia del permiso de funcionamiento otorgado por el Cuerpo de Bomberos, del año en curso; d) Pago de la LUAF; e) Permiso de Salud (emitido por el ARCSA ³¹). | |
| Acuerdos y resoluciones | | | | | | | |
| 13 | Facultades a Gobiernos Autónomos de Desarrollo de Actividades Turísticas ³² | 2016 | Estado ecuatoriano | Gobierno Central y MINTUR | Art. 3, 4, 5, 6, 7 y 8 | <p>Las facultades, rectoría, planificación, regulación, control y gestión nacional del sector turístico, le corresponde al Gobierno central a través de la Autoridad Nacional de Turismo; en el marco del desarrollo de las actividades turísticas: elaborar y expedir políticas públicas, lineamientos directrices generales para el sector turístico; formular la planificación nacional del sector turístico las atribuciones de gestión; clasificar, re clasificar, pre categorizar, categorizar y re categorizar a los prestadores de servicios turísticos; elaborar y administrar el catastro de establecimientos turísticos actividades turísticas nacionales; otorgar asistencia técnica y capacitación; potenciar la actividad turística nacional con estándares de calidad; recaudar los valores por concepto de imposición de sanciones por el incumplimiento del registro de turismo y los requisitos para su obtención.</p> <hr/> <p>Art. 6 Regulación nacional Establece 6 medidas de regulación como: expedir normativa y normas técnicas de calidad para las actividades y servicios turísticos, regular tarifarios de la LUAF, establecer requisitos y estándares para el otorgamiento de permisos de operación turísticos, lineamientos básicos arquitectónico y facilidades turísticas.</p> <hr/> <p>Art. 7 Control nacional Establece a través de entidades competentes 9 atribuciones de control: el registro de turismo a los prestadores de servicios turísticos; otorgar permisos, patentes y permisos de actividades turísticas dentro de Áreas Protegidas conjuntamente con el MINTUR (turismo) y MAE³³ (ambiente) y demás instituciones pertinentes en relación a cada Plan de Manejo de cada área; realizar seguimiento y monitoreo al cumplimiento y aplicación de la normativa nacional; controlar e inspeccionar los establecimientos turísticos; otorgar la viabilidad técnica a los proyectos nacionales de inversión turística para los prestadores de servicios (nacionales y</p> | <p>-Resolución 1 (No. 0001-CNC-2016). -Registro Oficial Suplemento 718 (23 marzo del 2016) -Estado: Vigente</p> |

³¹ Agencia Nacional de Regulación y Control y Vigilancia Sanitaria

³² Facultades a Gobiernos Autónomos en el Desarrollo de Actividades Turísticas, esta resolución consiste en regular las facultades y atribuciones de los gobiernos autónomos descentralizados municipales, metropolitanos, provinciales y parroquiales rurales, respecto al desarrollo de actividades turísticas, en su circunscripción territorial (Consejo Nacional de Competencias del Ecuador, 2016).

³³ Ministerio del Ambiente Ecuador

| N° | Instrumento Legal | Año | Instancia | Temas a tratar | Artículos tomados | Síntesis | Detalle del Instrumento |
|----|-------------------|-----|--|----------------|-------------------------|---|-------------------------|
| | | | | | | extranjeros); y aplicar las sanciones correspondientes por el incumplimiento de permisos propios de la actividad. | |
| | | | Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales (GAD Provincial) | | Art. 14, 15, 16 y 17 | Las facultades, planificación, regulación y gestión provincial en el marco del desarrollo de actividades turísticas, le corresponde a los GADs Provinciales en su respectiva circunscripción territorial, y el ámbito de la competencia de fomento de las actividades productivas y agropecuarias a nivel de cada provincia; la planificación provincial debe encontrarse relacionada a la nacional, y esta se basa en: elaborar planes, programas y proyectos turísticos de carácter provincial y formular el plan provincial de turismo; las actividades de gestión que se resumen en: promover las actividades turísticas dentro de la provincia, otorgar asistencia técnica y capacitación a los prestadores de servicios turísticos de la provincia; y promover el desarrollo de productos turísticos en el ámbito provincial. | |
| | | | | | Art. 16 | Regulación provincial Debe estar sujeta a la normativa nacional vigente, y por medio de ella expedir la normativa correspondiente que permita regular el desarrollo del sector turístico provincial, en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados municipales. | |
| | | | Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipal (GAD Cantonal) | | Art. 9, 10, 11, 12 y 13 | Las facultades, planificación, regulación, control y gestión cantonal en el marco del desarrollo de las actividades turísticas, corresponde a los GADs Cantonales en su respectiva circunscripción territorial; la planificación cantonal debe estar relacionada a la planificación nacional misma que debe estar aprobada por la Autoridad Nacional de Turismo, y se basan en: elaborar planes, programas y proyectos turísticos de carácter cantonal, y formular el plan cantonal de turismo; por otro lado la gestión cantonal corresponde a: promover el desarrollo de la actividad turística cantonal, actualizar el catastro de establecimientos turísticos del cantón, recaudar los valores por concepto de imposición de sanciones por el incumplimiento de la LUAF y los requisitos para su obtención, impulsar el desarrollo de productos turísticos cantonales, otorgar asistencia técnica y capacitación a los prestadores de servicios turísticos del cantón, receptor denuncias efectuadas por parte de los turistas, respecto a los servicios recibidos y reportar a la Autoridad Nacional de Turismo. | |
| | | | | | Art. 11 | Regulación cantonal Establece 4 lineamientos de regulación a nivel cantonal basados en la normativa vigente y políticas públicas: Expedir ordenanzas y resoluciones de carácter cantonal que contribuyan al fortalecimiento y desarrollo del turismo, regular horarios de funcionamiento de los establecimientos turísticos, regular promoviendo la creación y funcionamiento de organizaciones asociativas o comunitarias. | |

| N° | Instrumento Legal | Año | Instancia | Temas a tratar | Artículos tomados | Síntesis | Detalle del Instrumento |
|----|--|------|--------------------|--|-------------------|--|---|
| | | | | | Art. 12 | Control cantonal Establece 7 lineamientos de control a nivel cantonal basados en la normativa vigente, estos se resumen en: controlar que los establecimientos turísticos cumplan con la normativa nacional y cantonal vigente; controlar las actividades turísticas en las áreas de conservación y uso sostenible; otorgar y renovar la LUAF en función de los requisitos y estándares establecidos; controlar y vigilar la prestación de las actividades y servicios turísticos que han obtenido la LUAF; y aplicar las sanciones correspondientes por el incumplimiento de la LUAF y los requisitos para su obtención, siguiendo el debido proceso. | |
| 14 | Manual de aplicación del Reglamento de Alojamiento turístico | 2016 | Estado ecuatoriano | No Aplica | No Aplica | Se creó con el fin de facilitar el entendimiento y la aplicación del mencionado reglamento para que dicho servicio responda a estándares técnicos y de calidad; es una herramienta para el prestador de este servicio y la autoridad de control competente, debido a que cuenta con la explicación de cada uno de los requisitos y su medio verificable; el mismo tienen el fin de facilitar el proceso de registro de establecimientos de alojamiento turístico, así como estandarizará los parámetros de control a ser utilizados para que sean aplicados por los prestadores del servicio de alojamiento turístico. | -Acuerdo Ministerial 102 (No. 20150102) -Registro Oficial Suplemento 455 (05 enero del 2016) -Estado: Vigente |
| 15 | Tarifa Cero en Registro de Turismo y LUAF | 2015 | Estado ecuatoriano | Valor en el registro de Turismo y LUAF | Art. 1 | Se fija tarifa cero en el valor de registro de turismo y LUAF, para todos los establecimientos que ejerzan actividades turísticas; la tarifa cero también se aplica en caso de recategorización de estos establecimientos. La tarifa cero solo aplica la primera vez o al primer año del inicio de las actividades; en adelante se paga un valor determinado por la LUAF y el registro de turismo se actualiza con el pago del uno por mil de manera anual. | -Acuerdo Ministerial No. 20150065 -Registro Oficial: 556 (15 de julio del 2015) |

Demás actos y decisiones de los poderes públicos

No Aplica

Nota: Síntesis de la legislación y toda la normativa vigente relacionada a la actividad turística del Ecuador; Asamblea Nacional del Ecuador (2011); Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo Ecuador (2017); OMT & Naciones Unidas (1999); OMT (2002); Naciones Unidas (2016); Ministerio de Turismo Ecuador (2018); Comisión de Legislación y Codificación Ecuador (2004); Asamblea Nacional del Ecuador (2018); Ministerio de Turismo Ecuador (2015); Ministerio de Turismo Ecuador (2011); Ministerio de Turismo Ecuador (2016); Consejo Municipal del cantón Riobamba (2019); Consejo Nacional de Competencias (2016); Ministerio de Turismo Ecuador (2016); Ministerio de Turismo Ecuador (2015). Elaborado y adaptado por el autor (2019).

La tabla VII-9, sintetiza las bases legales vigentes para el ejercer el derecho y operación del servicio alojamiento turístico, misma que está elaborada en relación a la Pirámide de Kelsen para el servicio de alojamiento turístico del cantón Riobamba (figura VII-29). Por ello, se analizaron 15 instrumentos legales relacionados a la actividad turística enfocándose en el servicio alojamiento, estos fueron tanto 12 nacionales y 3 de alcance internacional; la normativa nacional se encuentra con fechas de actualización que van del 2011 al 2019; es decir el marco regulatorio del país se lo ha venido actualizando a partir de los últimos 8 años.

Los documentos relacionados directamente al derecho y ejercicio relacionado con la actividad y servicio de alojamiento turístico son 7: La Ley de Turismo como la base rectora de toda actividad, servicio, operación y demás, de los cuales se deslizan 6 reglamentos definidos como acuerdos, decretos y resoluciones a nivel nacional y 1 ordenanza a nivel cantón donde se adopta y acoge lo que establecen dichos documentos amoldándolo a la necesidad del cantón Riobamba; estos definen al servicio de alojamiento formal, delegan y recalcan competencias a las entidades directas e indirectas relacionadas a la actividad, proponen los derechos y obligaciones de los prestadores de servicios, plantean requisitos específicos para ejercer la actividad; así como la LUAF y el Registro de único de Turismo, dictamina tipologías y categorías de alojamientos y sus requisitos mínimos; en estas últimas se encontró irregularidades debido a que, entre normas no se tiene un hilo conductor de información estandarizado y coherente para un fácil entendimiento, los procesos de igual manera no se detallan a la realidad del caso, es decir no se tienen una síntesis procesual con el tiempo de duración definido para que el nuevo prestador de servicios turísticos conozca previamente antes de iniciar el proceso y se minimicen procesos fallidos o de reevaluación por desconocimiento de los solicitantes afines a la actividad.

Las inconsistencias se encontraron en las siguientes bases legales:

En el Reglamento General de Actividades Turísticas (art. 3) tanto para la clasificación, tipologías y categorías, este clasifica en dos grupos a los establecimientos: hoteleros y extrahoteleros; los alojamientos hoteleros se encuentra dividido en 3 grupos, el primer grupo que se refiere a los hoteles con 5 a 1 estrellas doradas, y los hoteles residencia y hoteles apartamento de 4 a 1 estrellas doradas; en el segundo subgrupo se encuentran los hostales, hostales residencias y pensiones de 3 a 1 estrellas plateadas y el tercer subgrupo donde se encuentran hosterías, refugios y cabañas de 3 a 1 estrellas plateadas; y el segundo grupo perteneciente a alojamientos extrahoteleros se divide en tres subgrupos: complejos vacacionales, campamentos y apartamentos con categorías de 3 a 1 estrellas plateadas; hay que tener en cuenta que la tipología de apartamento afín al turismo aún no se la aplica en el Ecuador, las otras dos nomenclaturas como los complejos vacacionales o turísticos que se denominan actualmente como Resort, y los campamentos turísticos disponen de presencia en el país; el detalle de cada una de las categorías con sus características se encuentran del artículo 8 al 53, en los cuales se puntualiza todo lo que se debe ofertar en el alojamiento (precios, personal, infraestructura, servicios y mínimo de habitaciones).

Por otro lado, en el Reglamento de Alojamiento Turístico (art. 12 y art. 13) se define la nomenclatura, clasificación y categorías de los alojamientos turísticos; en el caso de la tipología se los clasifica en 8 grupos que corresponde a: hotel (2 a 5 estrellas), hostel (1 a 3 estrellas), hostería y hacienda turística (3 a 5 estrellas), lodge y resort (4 a 5 estrellas), refugio, campamento turístico y casa de huéspedes (categoría única). Los requisitos mínimos para aplicar a dichas tipologías se establecen en un mínimo de 5 habitaciones generalizado para todas las clasificaciones y para conocer los detalles por tipología con su respectiva categoría se debe visualizar los anexos de dicho documento.

Cabe recalcar que el Reglamento de Alojamiento Turístico tuvo la última modificación en el 2016, mientras que el Reglamento General de Actividades Turísticas fue modificado en el año 2011, con ello se aprecia que el primer documento se encuentra actualizado y dictamina la categoría de los alojamientos a través de las fichas de categorización que sirve de base tanto para el nuevo prestador, debido a que en estas se encuentran los requisitos detallados, como para el inspector perteneciente a la Autoridad Nacional de Turismo competente (MINTUR) que otorgar el registro y categorización, y posteriormente el certificado de Registro único de Turismo.

De lo analizado y sistematizado anteriormente, se puede notar que ambas normativas pueden tener una estrecha relación, pero se identifica inconsistencias entre las mismas tanto en las tipologías como en las categorías que asigna cada una; el primero propone el color de las estrellas y sus 12 clasificaciones, la clasificación de Apartamento afín al turismo que no aplica aún en el país y el detalle preciso del número de habitaciones por alojamiento; en tanto que, el segundo reglamento propone sólo 9 clasificaciones sin subdivisiones, ni tampoco divide en alojamientos extrahoteleros, además de insertar la categoría Casa de Huéspedes, misma que en el Reglamento General de Actividades Turísticas no existe; así también el detalle del número de habitaciones en los alojamientos es generalizado a 5 habitaciones en todas las tipologías; todo lo mencionado anteriormente son claros puntos de contradicción y confusión a la hora de entender la legislación turística que rige el país.

También es necesario aclarar que los establecimientos que se encuentran registrados en el catastro turístico (cantonal/provincial/zonal/nacional) para el análisis del capítulo anterior (véase el capítulo A-Oferta legal/oficial) tuvieron que pasar por una serie de procesos tanto digitales/virtuales como personales, cumpliendo con la legislación del Ecuador antes expuesta y por medio de ello, se los reconoce como establecimientos turísticos oficiales y legalmente constituidos en sus distintas categorías y tipologías; mismos que conforman en el presente estudio el grupo de alojamientos turísticos oficiales de la ciudad de Riobamba.

Luego de analizar y sistematizar el marco legal correspondiente a alojamientos turísticos (requisitos y procedimientos) contrastado a la realidad del caso, se resume de siguiente manera los pasos a seguir que todo alojamiento debe ejecutar.

1) Síntesis procesual para todo establecimiento de alojamiento turístico (primera vez)

En la siguiente tabla VII-10 se muestra los requisitos generales y el tiempo de espera hasta obtener dichos requisitos (sin contar los demás trámites que se encuentra implícitos), que debe realizar el nuevo postulante a prestador de servicios turísticos en la ciudad de Riobamba relacionándolos a la realidad del caso:

Tabla VII- 10: Requisitos generales y tiempo estimado de duración para el nuevo postulante a prestador de servicios turísticos (alojamiento) en la ciudad de Riobamba

| Requisitos generales | Tiempo de duración estimado |
|---|------------------------------------|
| RUC | Un día |
| Permiso de Uso de Suelo | Tres días |
| Registro único de Turismo | Dos semanas |
| Patente Municipal | Dos semanas |
| Permiso de Bomberos | Tres días |
| Licencia única Anual de Funcionamiento (LUAF) | Una semana |
| Pago la Sociedad de Autores y Compositores del Ecuador (SAYCE) | Un día |
| Pago a Derechos de Productores de Fonogramas (SOPROFON) | Un día |
| Entidad de Gestión de Derechos de los Productores Audiovisuales (EGEDA) | Un día |
| TIEMPO APROXIMADO DE DURACIÓN: | 3 MESES aproximados. |

Nota: Trabajo de campo (2019).

a) Registro único de Turismo

La competencia de emitir el Registro único de Turismo y categorización de establecimientos turísticos está designada al Ministerio de Turismo Zonal 3 correspondiente al cantón Riobamba. En primer lugar, hay que aclarar que el Ministerio de Turismo del Ecuador para simplificar y agilizar los trámites correspondientes a establecimientos turísticos utiliza la herramienta digital llamada Sistema de Información Estratégica para el Turismo del Ecuador (SIETE); por medio de la misma se solicita a los postulantes a prestadores de servicios turísticos que, los documentos sean ingresados de forma digital; el registro en la plataforma SIETE y el procedimiento en el mismo no tiene ningún costo; está dirigido tanto para personas naturales (ecuatoriana o extranjera) o jurídica (privada).

La siguiente figura VII-30 resume los pasos y requisitos que solicita la plataforma SIETE para realizar la solicitud de Registro de Turismo al Ministerio de Turismo del Ecuador por primera vez:

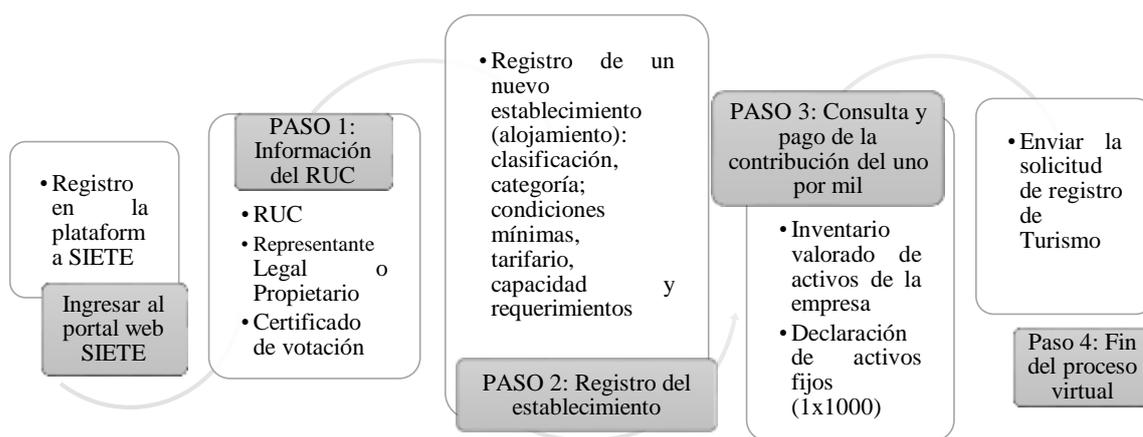


Figura VII- 30: Pasos a seguir para enviar la solicitud de Registro único de Turismo en la plataforma SIETE para nuevos establecimientos de turismo (alojamiento) por primera vez

Nota: Ministerio de Turismo Ecuador (2016); adaptación del autor (2019).

Para poder enviar la solicitud para el Registro único de Turismo, de acuerdo con el Ministerio de Turismo Ecuador (2016) previos al registro y categorización del establecimiento alojativo, el postulante debe cumplir 4 pasos que presenta el sistema SIETE:

- Paso 1. Información del RUC de la persona natural o jurídica³⁴.
- Paso 2. Información del establecimiento e información del registro (en esta sección debe escoger la actividad turística de alojamiento³⁵ y la respectiva clasificación y categoría); llenar requisitos de acuerdo a la clasificación y categoría seleccionadas.
- Paso 3. Todo establecimiento nuevo y las personas no obligadas a llevar contabilidad, deben ingresar el inventario valorado cada año; en el formulario 1x1000 se debe ingresar los valores correspondientes a propiedad, planta y equipo correspondientes a la actividad turística; el sistema obtiene automáticamente el valor de total activos sobre el cual se calculará el valor de la contribución 1x1000.
- Paso 4. Enviar solicitud a Ministerio de Turismo mediante la Plataforma SIETE.

³⁴ Se debe aclarar que, los datos expuestos en la plataforma SIETE son interoperados directamente por: Servicio de Rentas Internas (SRI), Consejo Nacional Electoral (CNE), Registro Civil y Superintendencia de Compañías para confirmar la veracidad de la información proporcionada (Ministerio de Turismo Ecuador, 2016).

³⁵ En el caso de alojamiento turístico se debe determinar la clasificación a la que se va aplicar: Hotel, Hostal, Hostería-Hacienda Turística-Lodge, Resort, Refugio, Campamento Turístico o Casa de Huéspedes; según la clasificación que se haya elegido aparecerá las categorías correspondientes a alojamiento: de una a cinco estrellas o categoría única según sea el caso.

La siguiente figura VII-31 muestra un flujograma de procesos para obtener el Registro Único de Turismo:

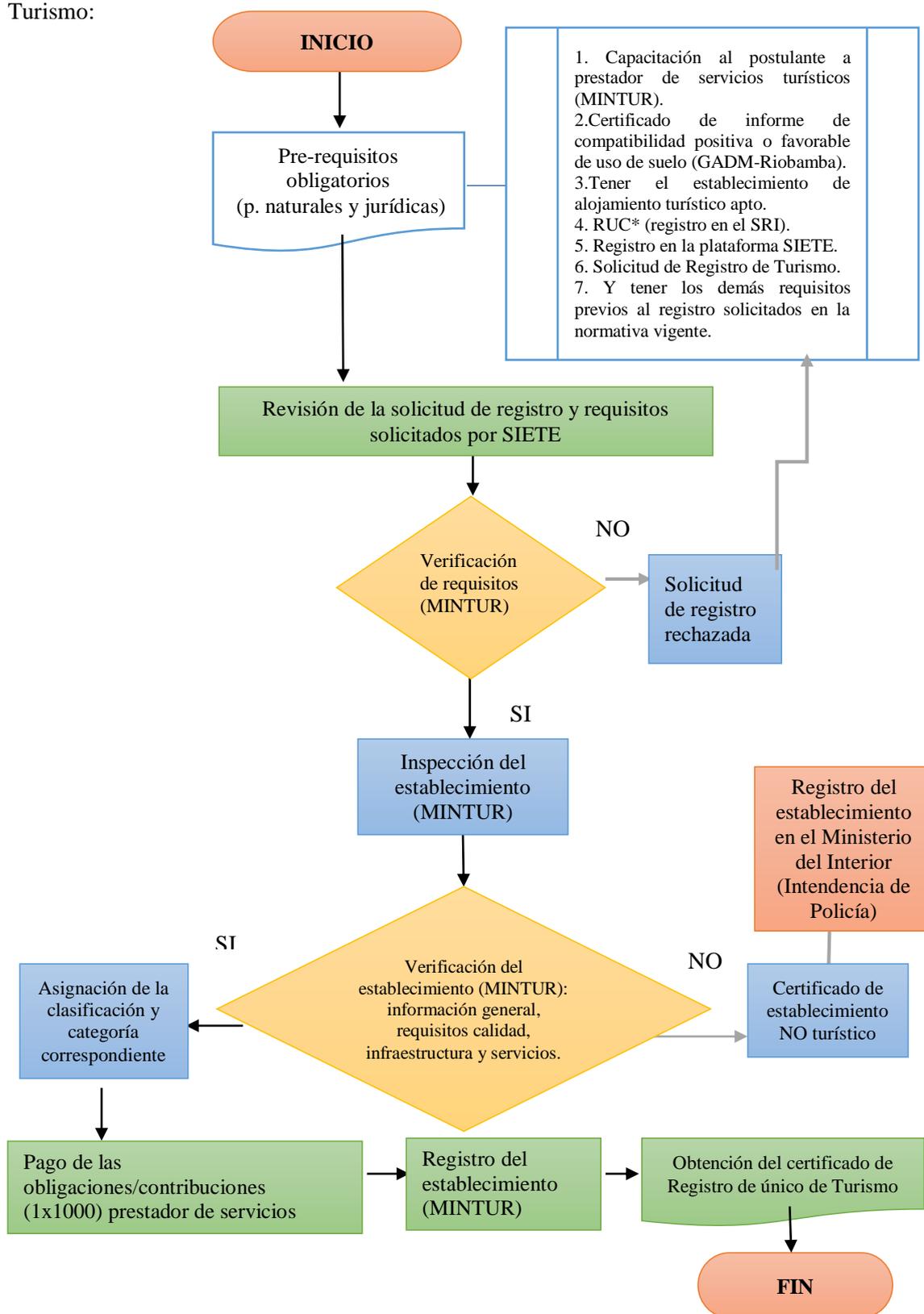


Figura VII- 31: Flujograma de proceso para obtener el Registro único de Turismo correspondiente a establecimientos de alojamiento turístico en el cantón Riobamba (primera vez)

Nota: * En la plataforma SIETE se solicita el RUC del aspirante a prestador del servicio de alojamiento turístico, pero la DITUR-Riobamba opta también por el uso de RISE. El detalle de los requisitos se los

puede obtener en el artículo 7 y 8, Capítulo II del Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador (véase en la tabla VII-9); Ministerio de Turismo Ecuador (2019); adaptación del autor (2019).

El tiempo aproximado que lleva este trámite es de 45 días laborables; debido a que la solicitud de registro se debe enviar 30 días antes de iniciar el proceso, y el tiempo de espera para la verificación de requisitos e inspección del establecimiento por parte de MINTUR es de 15 días para que dicha entidad pueda emitir un certificado de registro afirmativo con su respectiva clasificación y categoría de ser el caso.

Es necesario precisar que, el postulante a ejercer la actividad de alojamiento debe solicitar al MINTUR Zonal correspondiente la inspección del mismo; este proceso se realizará una sola vez a excepción si existe cambio de actividad como lo menciona la legislación; el tiempo estimado está calculado sólo en lo que relaciona al trámite de obtención el certificado de registro, el tiempo que corresponde a obtener los demás prerrequisitos o requisitos pueden variar (agilizar o retrasar el proceso), esto depende del tiempo que manejen las instituciones interrelacionadas al proceso.

Luego de haber recibido el certificado de registro del establecimiento turístico el prestador de servicios tiene un plazo de 60 días para obtener la LUAF que es el segundo paso a seguir:

b) Licencia Única Anual de Funcionamiento

Como lo menciona la Ordenanza No. 014-2019 del cantón Riobamba (tabla VII-9), el Ministerio de Turismo ha concedido la competencia de otorgar la LUAF a la Dirección General de Gestión de Turismo (DITUR) misma que pertenece al GADM-Riobamba. Por ello, para obtener la LUAF el establecimiento debe cumplir con el siguiente proceso:

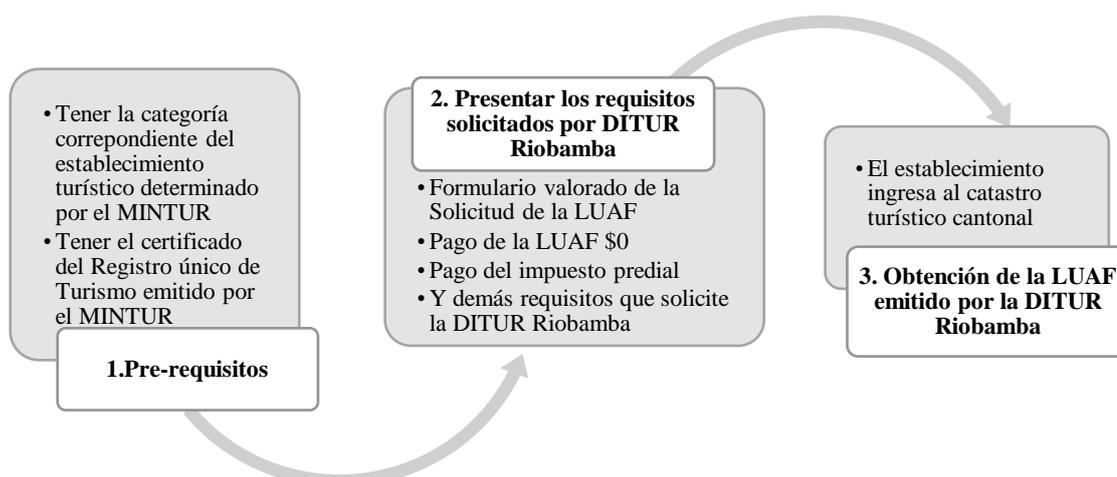


Figura VII- 32: Proceso para obtener la Licencia única Anual de Funcionamiento para los establecimientos de alojamiento turísticos del cantón Riobamba (primera vez)

Nota: El detalle de los requisitos se encuentra en el Ordenanza No. 014-2019 del cantón Riobamba en el artículo 25 (véase en la tabla VII-9); Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba (2019); adaptación del autor (2019).

El valor de la LUAF es el valor de la tasa según los valores previstos en la tabla emitida mediante Acuerdo Ministerial por la Autoridad Nacional de Turismo, dicho esto se debe aclarar que en relación al Acuerdo N° 20150065 se establece tarifa cero en el Registro único de Turismo y en la LUAF, mismo que es correspondiente al cantón Riobamba con valor 0, aplicable sólo al primer año o al inicio de la actividad; a partir del segundo año se debe pagar un valor determinado que depende de cada uno de los casos. El plazo que otorga la DITUR Riobamba para obtener la LUAF es dos meses a partir de la entrega del certificado de turismo (MINTUR); en dicho plazo se debe

adquirir los demás requisitos (documentos) en las correspondientes instituciones (GADM-Riobamba, Cuerpo de Bomberos y demás entidades competentes); la LUAF tendrá validez desde la fecha de emisión o renovación hasta el 31 de diciembre de cada año.

✓ **Renovación**

Los establecimientos turísticos que renuevan la LUAF cada año deben entregar hasta el 31 de abril los documentos actualizados los requisitos que se solicitan en Ordenanza No. 014-2019 del cantón Riobamba (tabla VII-9); luego de realizar la entrega de los documentos en la oficina de Catastro, tienen el plazo de 2 días se realizar la entrega del documento habilitante y así funcionar durante el año en curso. Este plazo actualmente se da hasta el mes de agosto de cada año, con lo cual hasta dicho mes se debe estar al día en el pago y renovación de los permisos correlacionados, caso contrario el alojamiento se encuentra laborando de manera informal.

c) **Los permisos, tasas, contribuciones y otras obligaciones**

Los permisos, tasas, contribuciones y otras obligaciones que deben cumplir los establecimientos de alojamiento turístico para funcionar legalmente en la ciudad de Riobamba, se resumen en las siguientes tablas:

Tabla VII- 11: Permisos para los establecimientos de alojamiento turístico ³⁶

| Permisos | A quien se debe pagar y/o cumplir obligación | Frecuencia de pago y/o cumplimiento | Quien debe pagar y/o cumplir |
|--|---|--|-------------------------------------|
| Registro único de Turismo | Ministerio de Turismo Zonal 3 | Sólo 1 vez | P. Naturales y jurídicas |
| Licencia Funcionamiento Turismo (LUAF) | GADM-Riobamba (DITUR) | Anual | P. Naturales y jurídicas |
| Permiso Sanitario | Ministerio Salud (ARCSA Zona 3) | Anual | P. Naturales y jurídicas |
| Patente Municipal | GADM-Riobamba | Anual | P. Naturales y jurídicas |
| Rótulos y publicidad exterior | GADM-Riobamba | Anual | P. Naturales y jurídicas |
| Permiso de Funcionamiento | Cuerpo de Bomberos Riobamba | Anual | P. Naturales y jurídicas |

Nota: Hoteles Ecuador (2019); adaptación del autor (2019).

Tabla VII- 12: Obligaciones Tributarias para los prestadores del servicio de alojamiento turístico

| Obligaciones Tributarias | A quien se debe pagar y/o cumplir obligación | Frecuencia de pago y/o cumplimiento | Quien debe pagar y/o cumplir |
|------------------------------------|---|--|-------------------------------------|
| Declaración de Impuesto a la Renta | Servicio de Rentas Internas (SRI) | Anual | P. Naturales y jurídicas |
| Anticipo Impuesto a la Renta | SRI | Jul / Sep | P. Naturales y jurídicas |
| Retenciones en la Fuente – Renta | SRI | Mensual | P. Naturales y jurídicas |
| Impuesto al Valor Agregado – IVA | SRI | Mensual | P. Naturales y jurídicas |
| Impuesto Consumos Especiales – ICE | SRI | Mensual | P. Naturales y jurídicas |
| Declaración Patrimonial | SRI | Anual | P. Naturales |

³⁶ Al inicio de sus actividades el nuevo prestador de servicio turístico deberá exhibir además del certificado de Registro de Turismo y la LUAF (actualizado), los demás permisos correspondientes descritos en la tabla VII-9, mismos que a excepción del registro de turismo se deberán realizar anualmente.

Nota: Hoteles Ecuador (2019); adaptación del autor (2019).

Tabla VII- 13: Obligaciones Patronales para los prestadores del servicio de alojamiento turístico

| Obligaciones Patronales | A quien se debe pagar y/o cumplir obligación | Frecuencia de pago y/o cumplimiento | Quien debe pagar y/o cumplir |
|---|--|-------------------------------------|------------------------------|
| Remuneraciones a empleados | Empleados | Mensual | P. Naturales y jurídicas |
| Aportes Seguro Social Empleados | Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) | Mensual | P. Naturales y jurídicas |
| Repartir 10 % por Servicio | Empleados | Mensual | Hoteles 5 y 4 estrellas |
| Presentar Planilla de pago 10% por servicio | Inspectorías de Trabajo | de pago de sueldos y Utilidades | Hoteles 5 y 4 estrellas |
| Presentar planilla de pago 15% utilidades a empleados | Ministerio de Trabajo | Anual | P. Naturales y jurídicas |
| Presentar planilla de pago del 13vo. y 14vo. Sueldo | Ministerio de Trabajo | Anual | P. Naturales y jurídicas |

Nota: Hoteles Ecuador (2019); adaptación del autor (2019).

Tabla VII- 14: Otras contribuciones y obligaciones del prestador de servicios turísticos (alojamiento)

| Otras contribuciones y obligaciones | A quien se debe pagar y/o cumplir obligación | Frecuencia de pago y/o cumplimiento | Quien debe pagar y/o cumplir |
|---|--|-------------------------------------|------------------------------|
| Contribución 1 x mil a los activos fijos (FMPTE ³⁷) | Ministerio de Turismo Zonal 3 | Anual | P. Naturales y jurídicas |
| Contribución 1 x mil activos reales | Superintendencia Compañías | Anual | P. Jurídicas |
| Presentar balances | Superintendencia Compañías | Anual | P. Jurídicas |
| Impuesto Predial | GADM-Riobamba | Anual | P. Naturales y jurídicas |
| Teléfono | Empresa Telefónica (CNT o varios) | Mensual | P. Naturales y jurídicas |
| Agua Potable | Empresa Agua Potable (EMAPAR) | Mensual | P. Naturales y jurídicas |
| Energía Eléctrica | Empresa Eléctrica (EERSA) | Mensual | P. Naturales y jurídicas |
| Reportes estadísticos | Ministerio Turismo Zonal 3 | Mensual | P. Naturales y jurídicas |
| Reportes de huéspedes | GADM-Riobamba (DITUR) | Diario | P. Naturales y jurídicas |

Nota: Hoteles Ecuador (2019); adaptación del autor (2019).

De la tabla VII-11 a la tabla VII-14 se sistematizaron un total de 27 elementos entre permisos, tasas y demás obligaciones que el prestador de servicios turísticos debe cumplir en las diferentes entidades detalladas en las tablas, con modalidad de anual, mensual y diario. Estas obligaciones deben ser realizadas por el prestador de alojamiento turístico para funcionar legalmente en la ciudad de Riobamba.

³⁷ Fondo Mixto de Promoción Turística

2. Análisis de la institucionalidad de la superestructura cantonal

a. Análisis de involucrados

Tabla VII- 15: Análisis de involucrados (reguladores y regulados) implicados en la regulación y control del servicio de alojamiento del cantón Riobamba

| N° | Grupo de involucrados | Tipo de institución/ involucrado | Forma y proceso de regulación y control (servicio de alojamiento) | Nivel de incidencia en la toma de decisiones | Alcance |
|--|--|----------------------------------|---|--|---|
| <i>Entidades que regulan/controlan o son regulados/controlados por ejercer la actividad turística de alojamiento</i> | | | | | |
| 1 | Ministerio de Turismo (MINTUR) Zonal 3 | Pública Regulador | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tiene la competencia de regulación de la actividad de alojamiento turístico. ✓ Expedición del marco regulatorio a fin a la actividad turística. ✓ Es el encargado de registrar a los establecimientos turísticos (alojamiento). ✓ Mantiene actualizado el catastro de establecimientos turísticos-alojamiento turístico. ✓ Realiza inspecciones para verificar la infraestructura, actividad y servicios ofertados por los establecimientos de alojamiento de índole turístico. | Directa | Nacional Zonal 3 Provincial Cantonal |
| 2 | Dirección General de Gestión de Turismo del cantón Riobamba (DITUR) | Pública Regulador | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tiene la competencia de control de la actividad y establecimientos de alojamiento turístico. ✓ Expide y renova la LUAF. ✓ Es el encargado de realizar inspecciones conjuntamente con el MINTUR ✓ La vigilancia y control de la actividad se realiza sin previo aviso al establecimiento; por denuncias, o por fechas de alta afluencia turística como fiestas de la ciudad, carnaval o navidad. ✓ Esta entidad es la encargada de realizar verificaciones del cumplimiento de los requisitos afines a la actividad y los de su categorización (cada 6 meses). ✓ Realiza procesos de clausura por incumplimiento de parámetros establecidos. ✓ Emitir ordenanzas, si la actividad turística lo necesitara. | Directa | Cantonal |
| 3 | Cámara de Turismo de la provincia de Chimborazo ³⁸ | Privada Regulado | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Plantea al sector público nuevas problemáticas que desarrolla la actividad turística. ✓ Realiza de la misma manera sugerencias para mejorar la regulación y control de la actividad turística en pro de las entidades³⁹ que estén vinculadas a la misma. | Indirecta | Provincial Cantonal |

³⁸ La Cámara de Turismo tiene relación indirecta (al ser una entidad No Dependiente del Gobierno) con el MINTUR y DITUR.

³⁹ Como es el caso del sector hotelero del cantón Riobamba.

| | | | | | | |
|--|--|------------------------------|-------------|--|-----------|------------------------|
| 4 | Asociación Hotelera de Chimborazo (AHOTECH) | Privado Regulado | ✓ ✓ ✓ | Colabora con las entidades reguladoras de la actividad turística con el fin de cumplir lo establecido en la legislación del país. Permite que se lleve a cabo inspecciones, control y verificación de requisitos solicitados por las entidades competentes. Promueve la expedición de leyes, reglamentos y más normas que estén dirigidas a fomentar y regular la actividad turística en general (hotelería), y participa en la elaboración de los proyectos respectivos. | Indirecta | Provincial Cantonal |
| 5 | Comunidad Nacional de Alojamientos Temporales del Ecuador | Privada N/A ⁴⁰ | ✓ ✓ ✓ | Al no encontrarse vinculada en la oferta turística oficial debido a que en la actualidad no existe la legislación adecuada ⁴¹ o pertinente para permitir desarrollar la competencia de regulación y control por parte de la autoridades o entidades competentes. Por el momento los anfitriones de los alojamientos colaborativos se han asociado y han conformado la Comunidad Nacional de Alojamientos Temporales del Ecuador, la cual se encuentra en proceso de legalización. Adicional a ello, los prestadores de servicio P2P se manejan con la regulación que sugiere la plataforma de turismo colaborativo Airbnb y se encuentran regulados por la misma. | N/A | Nacional |
| <i>Instituciones que regulan la obligación del prestador de servicio turístico a estar registrado en el país y ejercer su derecho al voto</i> | | | | | | |
| 6 | Registro Civil Riobamba | Público Regulador | ✓ | Esta entidad regula a los prestadores de servicios turísticos a estar registrados en el país, emitiendo documentos de identidad y/o ciudadanía para ecuatorianos y extranjeros residentes en el Ecuador; que permite conocer si el ciudadano o residente se encuentra registrado en el país. | Indirecta | Nacional |
| 7 | Consejo Nacional Electoral (CNE) Chimborazo | Público Regulador | ✓ | Esta entidad regula que los prestadores de servicios turísticos hayan cumplido con el derecho y/o deber al sufragio, emitiendo un documento ⁴² que certifica que el ciudadano ha participado en el mismo. | Indirecta | Nacional |
| <i>Entidades que regulan otras obligaciones vinculadas a la actividad turística de las personas jurídicas</i> | | | | | | |
| 8 | Superintendencia de Compañías | Público Regulador | ✓ | Este organismo controla la organización, actividades, funcionamiento, disolución y liquidación de las compañías mediante sistemas de regulación y servicios. El prestador de servicios turísticos de tipo jurídico es regulado al presentar balances de manera anual y con contribuciones establecidas por la ley. | Indirecta | Nacional |
| 9 | Registro Mercantil Riobamba | Público Regulador | ✓ | Esta entidad regula a la actividad turística inscribiendo y certificando documentos necesarios para ejercer la actividad correspondiente a las personas jurídicas, según lo establecido en la ley correspondiente. | Indirecta | Nacional |

⁴⁰ La Comunidad Nacional de Alojamientos Temporales del Ecuador, aún no se lo puede considerar como una comunidad regulada por la legislación ecuatoriana; debido a que no existe una que se acomode a las necesidades de la misma; se le considera como postulante a ser regulada.

⁴¹ Por ello, los prestadores de servicio P2P en la actualidad se rigen por la Ley de Inquilinato; por lo que no se considera apto debido a la condicionante del caso.

⁴² Para que este documento tenga validez, debe ser un documento actualizado; es decir, este certificado debe ser del último evento democrático que haya suscitado en el país, provincia o cantón.

Instituciones que regulan y controlan las obligaciones tributarias

| | | | | | |
|---|--|----------------------|--|-----------|----------|
| 10 | Servicio de Rentas Internas (SRI) | Pública Regulador | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Es una entidad autónoma del Estado ecuatoriano es la encargada de emitir normativa legal para controlar y regular a los prestadores de servicios turísticos en relación al cumplimiento tributario. ✓ Es la encargada de realizar un registro llamado RUC y por medio de ello controlar a los servidores turísticos el pago de impuesto y todo lo que el proceso conlleva. ✓ Se encarga del control antifraude a los prestadores de servicios turísticos. ✓ Es la encargada de cobro de impuestos, a partir de una base de datos de contribuyentes, además de las obligaciones tributarias que este destinado a los prestadores de servicios turísticos (declaraciones, cobro de anticipos e impuestos, retenciones...). ✓ Tiene la facultad de realizar controles por medio de inspecciones esporádicamente a los establecimientos turísticos y demás, y proponer multas a los mismos en caso de incumplimientos (clausuras). | Directa | Nacional |
| <i>Instituciones que con el pago de obligación regula el uso de suelo favorable, patente, publicidad exterior y otras obligaciones con la municipalidad de Riobamba</i> | | | | | |
| 11 | Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba (GADM-Riobamba) | Público Regulador | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Para controlar y regular el sector turístico, el GADM-Riobamba tiene la competencia de generar ordenanzas, la ha sido delegada al DITUR Riobamba. Una vez realizada la ordenanza la misma debe ser aprobada y adoptada por el Concejo Cantonal de Riobamba; deben aplicarla y acatarla todos los involucrados relacionados. <p>Adicional a ello, el GADM-Riobamba requiere regular y controlar a los prestadores de servicios turísticos solicitando los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Patente municipal: el Municipio del cantón Riobamba solicita a los prestadores de servicios turísticos la contribución impuesta y cobrada por sobre el volumen de negocios (ingreso bruto) a toda persona dedicada a la prestación de cualquier servicio turístico. ✓ También, exige NO adeudar al Municipio del cantón Riobamba: por medio del mismo la municipalidad de Riobamba regula a los prestadores de servicios turísticos a no adeudar al GADM-Riobamba, las obligaciones y contribuciones que se hayan dictaminado y se consideren necesarios (impuesto predial e impuesto activos fijos). | Indirecta | Cantonal |
| 12 | Dirección de Gestión de Patrimonio del cantón Riobamba | Público Regulador | <ul style="list-style-type: none"> ✓ El GADM-Riobamba ha designado controlar y regular la publicidad exterior de las instalaciones turísticas ubicadas en sitios patrimoniales a la Dirección de Gestión de Patrimonio del cantón Riobamba; la misma se encarga de establecer las normas técnicas para la publicidad exterior del establecimiento turístico, procurando eliminar la contaminación visual y mantener el Patrimonio del cantón. | Indirecta | Cantonal |
| 13 | Dirección General de Gestión de Ordenamiento Territorial | Público Regulador | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Regula el uso de suelo de las instalaciones donde se va a realizar la actividad turística (alojamiento); el uso de suelo para ejercer la actividad debe ser de uso comercial. ✓ Regula y controla por medio de la emisión y actualización de catastros urbanísticos y rural del uso de suelo del cantón. | Indirecta | Cantonal |

| | | | | | |
|---|--|----------------------|--|-------------------|-------------------|
| | Riobamba (DGOT) | | ✓ Es la encargada de realizar un proceso detallado para emitir y entregar el Certificado de Uso de Suelo o ICUS favorable. | | |
| <i>Entidades que regulan la Seguridad y Sanidad en las instalaciones de alojamiento</i> | | | | | |
| 14 | Cuerpo de Bomberos (GADM-Riobamba) | Pública Regulador | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Esta entidad es dependiente del GADM-Riobamba, se encarga de controlar a los establecimientos turísticos, con el fin de prever la seguridad de los clientes/visitantes/turistas, personal del establecimiento y todas personas que hagan uso de los mismos, además de capacitar para la prevención de sucesos de emergencia. ✓ Por medio del mismo, controla y regula el cumplimiento de ciertas normas (permisos y certificaciones) a las instalaciones deben tener y por ello los prestadores de servicios turísticos deben cumplir. ✓ Esta entidad es la encargada de emitir el Permiso de Funcionamiento Anual, para que el establecimiento pueda funcionar de acuerdo a lo que propone la normativa del país. | Indirecta Baja | Cantonal |
| 15 | Agencia Nacional de Regulación y Control y Vigilancia Sanitaria (ARCOSA zona 3) | Pública Regulador | <ul style="list-style-type: none"> ✓ El ARCOSA es la institución que emite permisos de funcionamiento a diferentes establecimientos que lo requieran; sin embargo, la actividad hotelera NO requiere de un permiso de funcionamiento emitido por esta entidad (de acuerdo con la normativa vigente). ✓ Pero, la actividad turística de alojamiento está sujeta a control y vigilancia sanitaria, que se realizará mediante inspecciones de rutina que lo realiza el personal técnico de la misma. | Indirecta | Zonal Cantonal |
| <i>Entidades que ayudan al funcionamiento de la planta turística o infraestructura de alojamiento</i> | | | | | |
| 16 | Empresa Eléctrica Riobamba (EERSA) | Pública | ✓ Esta entidad es dependiente del Ministerio de Energía y Recursos Naturales No Renovables del Ecuador; esta entidad no controla ni regula a los prestadores de servicios turísticos, pero ayuda al buen funcionamiento y uso de la planta turística; en el caso de alojamiento provee el servicio de energía eléctrica a las instalaciones. | N/A | Cantonal |
| 17 | Empresa de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba (EMPAR) | Pública | ✓ Esta entidad es dependiente del GADM-Riobamba, de igual manera no controla ni regula a los prestadores de servicios turísticos, pero ayuda al buen funcionamiento y uso de la planta turística, brindando el servicio de agua potable y alcantarillado a las instalaciones que prestan el servicio de alojamiento turístico. | N/A | Cantonal |
| 18 | La Corporación Nacional de Telecomunicación (CNT) | Pública | ✓ Es una empresa estatal de telecomunicaciones ecuatoriana de igual manera no controla ni regula a los prestadores de servicios turísticos, pero ayuda al buen funcionamiento y uso de la planta turística, brindando el servicio de telefonía fija e internet, entre otros servicios de paga, a las instalaciones de alojamiento turístico. | N/A | Nacional |

Entidades que regulan las obligaciones patronales hacia los empleados en las instalaciones turísticas

| | | | | | |
|----|--|----------------------|---|-----------|---------------------|
| 19 | El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) | Pública Regulador | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Es una entidad autónoma del Estado y forma parte del sistema de seguridad social del Ecuador y es responsable de aplicar el seguro universal obligatorio según lo que dictamina la Constitución del Ecuador del año 2008 vigente. ✓ Regula a los prestadores de servicios turísticos a cumplir con las obligaciones patronales con el personal capacitado, según lo establecido en la legislación pertinente. | Indirecta | Nacional |
| 20 | Ministerio de trabajo y la Dirección Regional del Trabajo e Inspectorías de Trabajo | Pública Regulador | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Es el ministerio y ente rector de las políticas laborales del Ecuador; mismo que regula y controla mediante legislación pertinente las obligaciones y derechos de las personas en el sistema de trabajo correspondiente (servicios turísticos). ✓ La dirección regional de Trabajo e inspectorías de trabajo regulan mediante la aplicación de leyes y reglamentos afines al trabajo relacionado a la actividad turística; ✓ Además, realiza inspecciones en dichas empresas para verificar la existencia de ciertos requisitos que se solicitan para ejercer el derecho al trabajo (es la encargada de imponer multas y sanciones, en caso de encontrar irregularidades); ✓ Verifica el cumplimiento de la aplicación de los mandatos constituyentes, aprueba reglamentos internos de trabajo (seguridad y salud en el trabajo, y los cambios de horarios y turnos de trabajo). | Indirecta | Nacional Zonal 3 |
| 21 | Ministerio de Salud (Coordinación Zonal de salud 3) | Pública Regulador | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Este ministerio está encargado de velar por la salud y bienestar de los empleados que laboren en el establecimiento turístico; de manera indirecta regula y controla a los prestadores de servicios turísticos, por medio de que los mismos soliciten el certificado de salud oportuno, y el permiso sanitario correspondiente al establecimiento turístico; de tal manera que se prevea la salud del personal interno y de los clientes/visitantes/turistas que hagan uso de las instalaciones. | Indirecta | Nacional Zonal 3 |

Entidad que controla y regula la preservación del medio ambiente y los servicios turísticos que podrían ocasionar impactos en Áreas Protegidas

| | | | | | |
|----|---|----------------------|--|-----------------|------------------------|
| 22 | Ministerio de Ambiente (MAE) Chimborazo⁴³ | Pública Regulador | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Este ministerio se encuentra a cargo de todo lo relacionado con la gestión ambiental y sobre todo en salvaguardar y proteger el mismo, garantizando que se cumplan los ejes principales que conlleva la sostenibilidad. ✓ Define y determina la legislación pertinente mediante la elaboración de normativa para mejorar la gobernanza ambiental. ✓ De esta manera, en relación a las actividades alojamiento regula y controla dicha actividad al solicitar la licencia ambiental a todo proyecto, que esté vinculada de manera directa/indirecta a la alteración del medio ambiente. | Directa Baja | Nacional Provincial |
|----|---|----------------------|--|-----------------|------------------------|

Nota: Trabajo de campo (2019).

⁴³ La licencia de Ambiental para poder ejercer la actividad turística de alojamiento, por el momento sólo se la está solicitando en el cantón Quito y a nivel nacional en sitios aledaños a Áreas Protegidas, ecosistemas vulnerables o todo aquello que se relacione con alterar el medio ambiente del país.

Se analizó y sistematizó un total de 22 entidades, instituciones o agrupaciones que forman parte de la regulación y control del servicio de alojamiento del cantón Riobamba; tanto entes reguladores como regulados, haciendo referencia que los regulados son los que forman parte de la oferta oficial del Cantón. Por otro lado, en el caso de la Comunidad de Alojamientos Temporales del Ecuador, esta se consideró debido a que es el agente que representa la oferta no oficial del Cantón, además de establecerse como un futuro postulante a ser regulado.

Es así que se tiene 3 agrupaciones reguladas siendo estas la Cámara de Turismo, AHOTECH y los alojamientos turísticos oficiales, y la Comunidad de Alojamientos Temporales haciendo referencia a la oferta P2P de la ciudad de Riobamba. Y 16 entidades que regulan y controlan al servicio de alojamiento turístico estos haciendo su labor tanto directamente como indirectamente; son cuatro los de participación directa: MINTUR Zonal 3, DITUR Riobamba, SRI y MAE Chimborazo (actividad en Áreas Protegidas), y en relación indirecta se aprecian 12 instituciones de las cuales 2 agrupaciones: Cámara de Turismo y la AHOTECH generan aportes para la toma de decisiones con DITUR Riobamba y MINTUR Zonal 3 en relación al mejoramiento del sistema de control y regulación de los mismos, debido a que estos son actores oficiales y son actualmente regulados.

1) Cartografía de redes de involucrados

La siguiente figura VII-33 muestra la cartografía de redes que se basa en la metodología de Hernández, Tenze, & Molina (2014), a partir de la cual se determina los actores y grupos sociales presentes en el territorio, mismos que están relacionados o tienen mayor influencia en el servicio de alojamiento turístico y forman parte en la toma de decisiones para la regulación y control del dicho servicio en la ciudad.

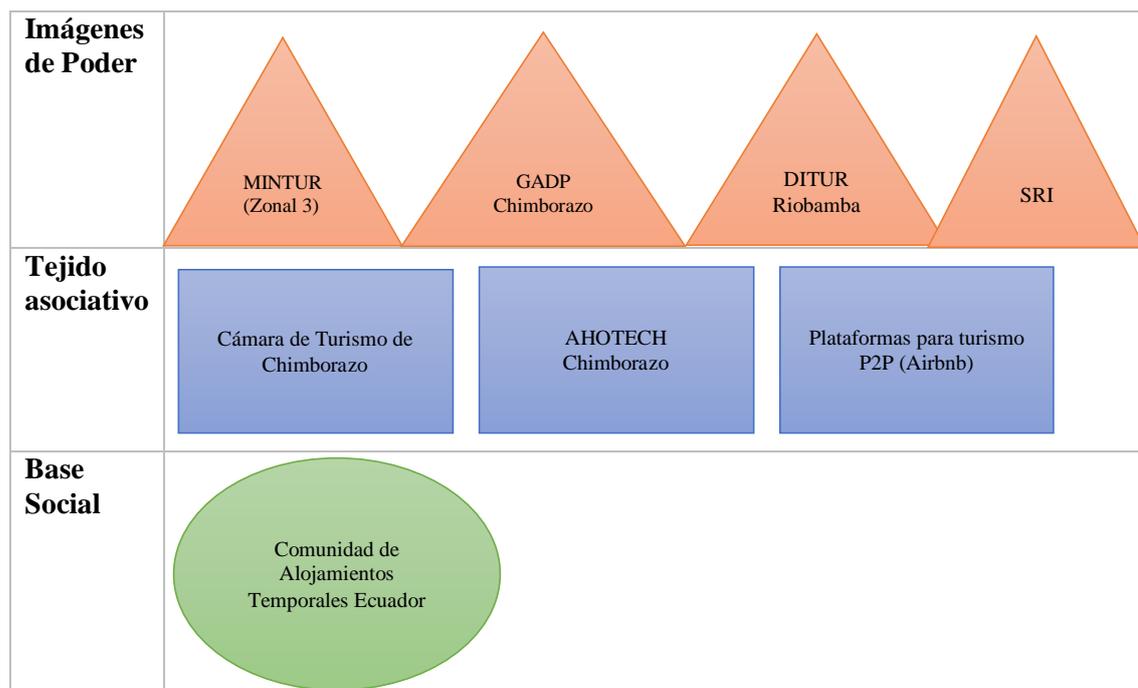
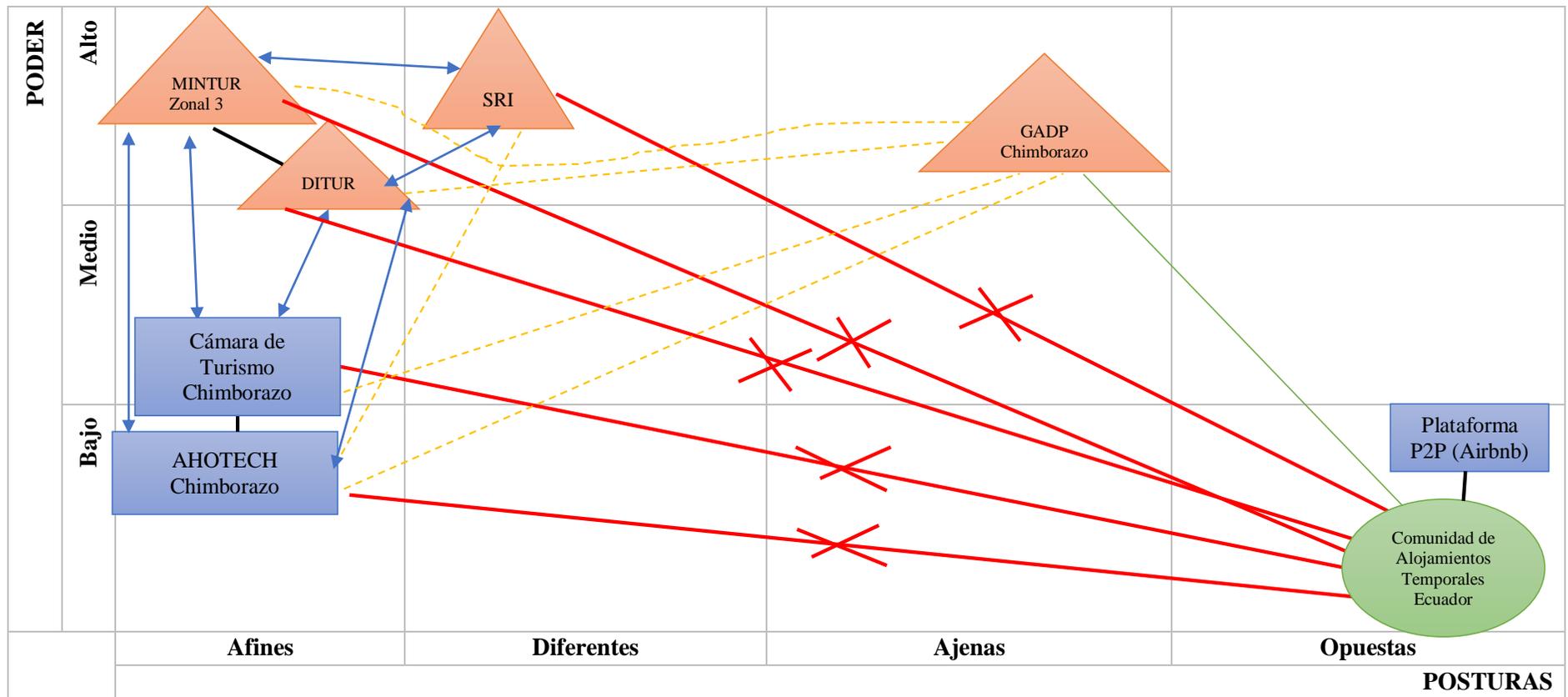


Figura VII- 33: Estructura asociativa y de poder (organización) de los involucrados relacionados con el servicio de alojamiento turístico de la ciudad de Riobamba

Nota: La Comunidad Nacional de Alojamientos Temporales del Ecuador es una organización reconocida a nivel nacional pero no se encuentra legalizada, es identificada como representante del sector alojamiento P2P en el Ecuador; trabajo de campo (2019).

En la figura VII-33 se ha determinado la estructura organizativa y de poder, mismo que se los ha dividido por el nivel de intervención referente al presente caso de estudio; en primer lugar, las imágenes de poder que corresponde a involucrados de alto poder (triángulos color naranja) y estos son: MINTUR (Zonal 3), GADP Chimborazo, DITUR Riobamba que es dependencia del GADM-Riobamba y el SRI. En segundo lugar, el Tejido asociativo que corresponde a los actores sociales organizados y locales (rectángulos color azul): Cámara de Turismo de Chimborazo, AHOTECH, Plataforma para turismo P2P (Airbnb). Y por última instancia se encuentra la Base social relacionado a los sectores de población no organizados pero que realizan algún tipo de actividad en común o que tienen algún interés afín (círculos color verde), mismo que corresponde al servicio de alojamiento P2P de la ciudad de Riobamba que se encuentra representado actualmente por la Comunidad Nacional de Alojamientos Temporales del Ecuador, este representa la línea base del estudio.

La siguiente figura VII-34 se muestra las relaciones entre los diferentes actores y grupos sociales, para lo cual se traza las conexiones existentes entre ellos; tomando como referencia la problemática del servicio de alojamiento P2P en el cantón Riobamba:



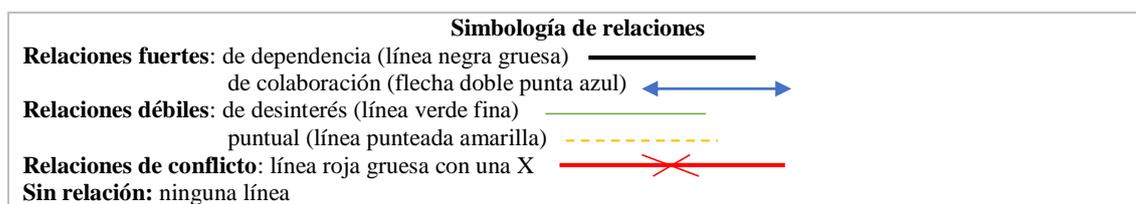


Figura VII- 34: Cartografía de redes sociales de los actores y grupos sociales relacionados al alojamiento formal y alojamiento P2P de la ciudad de Riobamba

Nota: Trabajo de campo (2019).

La figura VII-34, muestra las relaciones entre los diferentes actores y grupos sociales, y traza las conexiones existentes entre ellos, puntualizando la problemática que genera el servicio de alojamiento P2P dentro de la Ciudad; las variables que se muestran en el mapeo de actores se ubican e identifican de acuerdo a cuatro variables; eje vertical: organización (estructura organizativa/poder) y poder de decisión (grado de influencia/poder: alta, medio, bajo); eje horizontal: afinidad⁴⁴ (grado de afinidad/implicación: afines, diferentes, ajenos, opuestos). Por otro lado, las relaciones que los involucrados tienen se trazaron con respecto a la variable de relación: fuerte, débil, conflictiva o sin relación (Hernández, Tenze, & Molina, 2014).

En la cartografía predeterminada se los ubicó en el siguiente orden: 1) Se situó la estructura asociativa/ organizativa o de poder (figura VII-33) y conjuntamente se los distribuyó en el eje horizontal de acuerdo al grado de afinidad que poseen con respecto a la problemática; 2) Luego a los involucrados definidos se los estacionó según el poder de decisión e influencia que los mismos tienen sobre el tema; 3) Por último, se trazaron las diferentes relaciones existentes, que han sido establecidas según lo propuesto por la legislación del país en el ámbito de sus competencias, reflejado a la realidad del caso; que se detalla y analizó de la siguiente manera:

a) Relaciones Fuertes

Las relaciones de dependencia corresponden a: MINTUR (Zonal 3) y DITUR Riobamba, debido a que ambas entidades trabajan tanto en la regulación y control de los servicios turísticos de la ciudad, trabajan de forma sincronizada dependiendo la una de la otra. Por otro lado, la relación fuerte que se trazo es la existente entre la Cámara de Turismo de Chimborazo y la AHOTECH, por lo que son asociaciones que trabajan conjuntamente, la primera salvaguarda los derechos y obligaciones de todas las asociaciones relacionadas con el turismo como es el caso de los hoteleros correspondientemente al servicio de alojamiento oficial de la ciudad. Y, por último, la relación de dependencia que existe entre la plataforma P2P (Airbnb) y la Comunidad de Alojamientos Temporales del Ecuador que notoriamente es de dependencia, debido ambos trabajan conjuntamente para proporcionar un servicio en común, la plataforma trabaja como intermediario (entre el huésped y el anfitrión), y los anfitriones en este caso proporcionando un servicio a un nuevo segmento del mercado que mediante ello tiene un nuevo ingreso económico.

Las relaciones de colaboración se establecen entre: MINTUR (Zonal 3) y DITUR Riobamba, quienes tienen las mismas relaciones de colaboración, debido a que son entidades encargadas de la regulación y control de la actividad turística en la ciudad, estas relaciones se dan con: la Cámara de Turismo Chimborazo y AHOTECH; debido a que, al estar MINTUR y DITUR estrechamente

⁴⁴ El grado de afinidad o implicación se determina en relación al caso de estudio y la problemática que el mismo representa; los afines representan a los organismos o colectivos que tienen mayor fuerza en el proyecto y se trabaja en la misma línea; los involucrados diferentes constituyen aquellos que no se oponen al proyecto, trabajan en esa misma dirección (negocia cosas concretas y se realiza acciones comunes); los ajenos o indiferentes son aquellos que están relacionados en otros campos, que son ajenos al proyecto; los opuestos son los antagónicos, son agentes sociales que no les conviene el proyecto a desarrollar por los diferentes beneficios que reciben en la actualidad (Hernández, Tenze, & Molina, 2014).

relacionados trabajan tanto en la promoción, regulación y control de las actividades y servicios que prestan todas las asociaciones que prestan servicios turísticos que forman parte de la oferta de la ciudad y están representados por la Cámara de Turismo, esta última influye en la toma de decisiones sobre el marco regulatorio. Por otro el SRI, trabaja conjuntamente con MINTUR y DITUR, para evitar el incumplimiento de la normativa del país, evasión de impuestos y demás.

b) Relaciones Débiles

La relación de desinterés que existe es la que se establece con el GADP Chimborazo con la Comunidad de Alojamientos Temporales del Ecuador, esto se debe a que dentro de sus competencias no se establece el control de los servicios turísticos, y se prioriza la promoción y publicidad de la oferta turística de la provincia.

Las relaciones puntuales se dan principalmente con el GADP Chimborazo trazada con el MINTUR (Zonal 3), DITUR Riobamba, Cámara de Turismo y AHOTECH, debido a que como se mencionó anteriormente dentro de las facultades principales del GADP Chimborazo se establece elaborar planes, programas y proyectos turísticos de carácter provincial; y la promoción y difusión de la oferta provincial dentro de ella: destinos, productos, atractivos, recursos y los servicios turísticos como el caso de alojamiento turístico que es propio del caso.

c) Relaciones de Conflicto

Las relaciones de conflicto son referentes a la problemática que conlleva el presente estudio de caso, estas se dan entre la Comunidad de Alojamientos Temporales de Ecuador y SRI, MINTUR (Zonal 3), DITUR Riobamba, Cámara de Turismo de Chimborazo y AHOTECH, debido a que, como se ha venido mencionando a lo largo del trabajo, al no facturar y no pagar impuestos se genera un conflicto por la evasión de los mismos.

Es necesario precisar que, por falta de actualización del marco regulatorio del país en temas de nuevas tecnologías y modalidades de turismo, no se dispone de un registro de alojamientos P2P que permita el control de los prestadores de dicho servicio, ni tampoco permite la regulación de la plataforma de uso colaborativo. Además, el conflicto que le genera a la AHOTECH y en sí a los alojamientos turísticos oficiales de la Ciudad, se debe a la percepción de competencia desleal generada y fundamentada en la ausencia de una normativa que permita la regulación y control de dicho servicio; la Cámara de Turismo al ser el representante de la AHOTECH marca una relación de conflicto bajo el mismo argumento.

Finalmente, las relaciones antes mencionadas fueron visibles en el transcurso del mes de agosto del 2019 luego de hacerse pública la problemática que genera el servicio de alojamiento informal de modalidad temporal a nivel del país; el Ministerio de Turismo del Ecuador al hacer público y proponer el reglamento que controla y regula a los servidores de alojamientos temporales del Ecuador; aclaró que, esta propuesta de reglamento no controla a las plataformas que ofertan alojamiento colaborativo, como el caso de AIRBNB. Así también, se ha podido constatar y contrastar la realidad de la superestructura turística a nivel país, los actores, los involucrados influyentes, intermediarios digitales, y la comunidad de alojamientos temporales P2P, que de forma directa involucra a los alojamientos P2P de la ciudad de Riobamba; evidenciando que luego de toda la controversia generada, la Comunidad de Alojamientos Temporales han aclarado que los mismos quieren pagar impuestos y han expuesto que se han venido manejando con la base legal de la Ley de Inquilinato del país.

Por tal motivo el análisis de la cartografía de redes de involucrados (figura VII-34) expuesta por el autor, demuestra la real superestructura que controla el sistema turístico de dicha ciudad.

b. Análisis de actores

El análisis de actores se planteó sobre los actores directos con la superestructura turística cantonal:

Tabla VII- 16: Matriz AA o análisis de actores relacionados con la superestructura turística cantonal ante la nueva modalidad de alojamiento P2P correspondiente a la ciudad de Riobamba

| Institución/Asociación | Roles | Recursos | Intereses | Conflictos Potenciales |
|---|---|--|---|---|
| Ministerio de Turismo (Zonal 3) | Elaborar y expedir políticas públicas nacionales de turismo, y definir los lineamientos y directrices generales del sector turístico. | R1: Político (regulación y control) R2: Administrativos R3: Financieros R4: Humanos (técnicos para capacitaciones y asistencia técnica) | <ul style="list-style-type: none"> •Expedir y aplicar un marco regulatorio a fin al servicio P2P. •Mantener un registro sobre los nuevos prestadores de servicio turísticos P2P. •Pago de impuestos por parte del nuevo servicio de alojamiento P2P. | Al ser una nueva modalidad, los prestadores de servicio turístico P2P se manejan únicamente por la plataforma Airbnb lo que ocasiona una difícil regulación y control de los mismos; por lo que dificulta la expedición de marcos regulatorios propios de la actividad. |
| Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Chimborazo (GADP Chimborazo) | Desarrollo de planes, programas y proyectos en relación a actividades productivas y agropecuarias afines al turismo de carácter provincial. | R1: Político (regulación) R2: Económicos R3: Humanos (técnicos para capacitaciones) | Incluir este nuevo sector de mercado a la oferta de la provincia. | Al no encontrarse en el catastro oficial de la ciudad, el GADP Chimborazo no puede promocionar el servicio P2P. |
| Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón de Riobamba (GADM-Riobamba) | Expedir las ordenanzas y resoluciones de carácter cantonal que contribuyan al fortalecimiento y desarrollo del turismo. | R1: Político (regulación y control) R2: Económicos R3: Humanos (técnicos para capacitaciones) | Incluir este nuevo sector de mercado a la oferta del cantón. | <ul style="list-style-type: none"> •No se ha trabajado en una ordenanza que controle dicho servicio. •No se tiene un registro del servicio de alojamiento P2P. •No existe un control hacia los alojamientos P2P. |
| Dirección General de Gestión de Turismo del cantón Riobamba (DITUR Riobamba) | Regular y controlar la actividad turística del cantón. | R1: Político (regulación y control) R3: Humanos (técnicos para capacitaciones) | Mantener un registro de los establecimientos P2P, y actualizar el catastro de establecimientos turísticos que forman parte de la oferta turística del cantón. | •No existe promoción de este nuevo segmento de mercado. |
| Cámara de Turismo de la provincia de Chimborazo | Entidad que representa a los servidores turísticos en sus diferentes modalidades; misma | R1: Turístico (Oferta) R2: Recursos Humanos (gestión) | Solicitar a las entidades reguladoras que expidan una | Competencia desleal hacia el sector hotelero oficial. |

| | | | | |
|--|---|--|--|---|
| | emite sugerencias para mejorar la regulación y control de la actividad turística a las entidades regulatorias. | R3: Administrativos | normativa para la regulación y control para el servicio P2P. | |
| Asociación Hotelera de Chimborazo (AHOTECH) | Promueve la expedición de normativa que fomente y regule la actividad turística en general (hotelería). | R1: Turístico (Oferta) R2: Recursos Humanos | | |
| Comunidad Nacional de Alojamientos Temporales Ecuador | Abastece a un nuevo segmento de mercado, aplicando la regulación de la plataforma P2P (Airbnb) misma que genera servicios turísticos que proporcionan ingresos económicos directos a personas de clase media. | R1: Materiales (instalaciones) R2: Turístico (Oferta capta nuevos segmentos de mercado) R3: Recursos Humanos R4: Tecnológicos (plataforma Airbnb) | Ingreso a la oferta turística formal/oficial. | <ul style="list-style-type: none"> •Al no existir una normativa actualizada y adecuada para el nuevo sector P2P; se rigen por la Ley de Inquilinato que ampara el arriendo de habitaciones independientemente del tiempo. •No son incluidos en el planeamiento de futuras directrices para establecer la gobernanza del país. •El SRI no ha establecido un mecanismo adecuado para incluirlos en el registro del mismo, por lo que no pagan impuestos al país. •No ser reconocidos por parte de la oferta turística oficial. •No cumplen con permisos ni demás obligaciones como lo realiza la oferta oficial. |

Nota: Elaborado y adaptado por el autor (2019).

c. Matriz FODA del servicio de alojamiento P2P

Tabla VII- 17: Matriz FODA del servicio de alojamiento P2P de la ciudad de Riobamba

| Fortalezas | Debilidades |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Amplia variedad de oferta: habitaciones, departamentos y casa enteras (privadas o compartidas). • El sistema de reservación y pago por uso de servicio es de manera digital. • Alojamientos con la hospitalidad y calidez de un hogar. • Amplio uso de instalaciones (cocina, comedor, lavandería, garaje...). • Precios cómodos o económicos (low cost). • Ubicación estratégica en zonas de alta afluencia turística y distribución en todas las parroquias urbanas de la Ciudad. • Número de plazas y habitaciones limitado por cada alojamiento. • Dominio de más de un idioma por parte de los anfitriones locales. • Los anfitriones cumplen parámetros calidad y seguridad propuestos por la plataforma P2P. • Anfitriones Superhost trabajan por obtener buenas reseñas y recomendaciones a los alojamientos P2P. • Fomento de la economía colaborativa en la Ciudad. • Alojamientos ambientalmente amigables y sostenibles. • Variedad, autenticidad y originalidad de alojamientos con infraestructura local. • Genera ingresos extras a personas de clases media (anfitriones del servicio P2P). • Acoge a nuevos segmentos de demanda “millennials”. | <ul style="list-style-type: none"> • Alojamientos considerados como informales en todo el país. • Competencia desleal hacia el sector hotelero formal. • No existe un registro legal de los alojamientos P2P. • Inseguridad e incumplimiento de estándares de calidad básicos de la actividad turística. • Inexistencia de un marco de regulación y control adecuado para el servicio. • No facturan por lo que no pagan/declaran impuestos. • Los ingresos de turistas por este servicio no se ven reflejados en las estadísticas turísticas del Cantón. • Alta dependencia digital para uso del servicio. • El precio, la disponibilidad, la estancia mínima, las plazas y el uso de las instalaciones son parámetros que establecen los anfitriones, así como la tipología y categoría del alojamiento P2P. • Molestias por parte de la propiedad horizontal (departamentos, conjuntos, condóminos). • Se manejan y se amparan por la Ley de Inquilinato. • Limitada generación de fuentes de empleo a la localidad. • Baja capacitación turística por parte de los anfitriones P2P. • Indiferencia por parte del GADM-Riobamba ante el servicio P2P. |
| Oportunidades | Amenazas |
| <ul style="list-style-type: none"> • Nuevas alternativas de alojamientos turísticos para la demanda de la ciudad. • Crecimiento del mercado alojativo de la Ciudad. • Dinamización de la economía local (tiendas, mercados, transporte público, etc...). • Introducción de medios tecnológicos que aumentan la competitividad de la oferta turística. • La plataforma P2P tiene un sistema de regulación basado en experiencias, comentarios y puntuaciones; tanto para el anfitrión como para el huésped. • La plataforma P2P (Airbnb) realiza convenios con países asociados a la misma para regular y controlar el servicio. • La plataforma P2P (Airbnb) expone la legislación local de cada país correspondiente a dicho servicio. | <ul style="list-style-type: none"> • Al ofertarse por medio de la plataforma P2P, no existe un control y regulación adecuada para el servicio. • Expedir una normativa por parte de la Autoridad Nacional de Turismo que los elimine de la oferta alojativa del país. • Proporcionar experiencias negativas a huéspedes/turistas. • Aparición de nuevos servicios complementarios de tipo informal, de baja calidad e inseguros (guianza, transporte y alimentación...). • Al ser un servicio no controlado por ninguna dependencia puede ser un medio intermediador de tráfico de blancas, prostitución, narcotráfico y relacionados. • Inseguridad hacia los prestadores de servicio P2P o hacia sus alojamientos: robos, daños a la propiedad y afines. |

Nota: Trabajo de campo (2019).

C. PROPUESTA PARA LA REGULACIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO P2P

La creación de la plataforma de Airbnb para realizar turismo colaborativo comenzó a finales del 2008; en la ciudad de Riobamba el uso de la plataforma se da a partir del 2011, es decir tres años más tarde de su creación en la web es así que, sus primeros registros de anfitriones y alojamientos P2P se dan a partir del año 2011 y sigue vigente hasta la actualidad.

El registro de anfitriones P2P en la base de datos generada para realizar el presente estudio se realizó hasta el 19 mayo del 2019, por lo cual se debe recalcar que el número de anfitriones como el número de alojamientos no son variables constantes, es decir el dato puede incrementar o disminuir de un día a otro, por lo que se consideró conveniente aclarar la fecha de corte de registro.



Figura VII- 35: Cantidad porcentual de registros anfitriones P2P por año en Airbnb de la ciudad de Riobamba

Nota: Trabajo de campo (2019).

En la figura VII-35 se visualiza que en el 2019 (hasta mayo) se han registrado un 30% de perfiles de anfitriones mayoritariamente a otros años, el 2018 de manera similar con un 29% de registros en la plataforma, el año 2016 también tuvo gran acogida en registros de perfiles de alojamiento con un 18% con respecto a otros años. Aunque resalta que en el año 2012 no se tuvo ningún registro de anfitriones en la plataforma.

De igual manera, existe un notable índice de crecimiento con respecto a registros de anfitriones en la plataforma del 18% en el año 2016; es decir del 2% del 2011 hubo un notable incremento del 16% hasta el 2016. En el 2015 hubo un 5% de registros, que incremento en el año 2016 un 13%. Contrario a ello en el 2017 hubo un notable decrecimiento de registros del 4%; del año 2017 al 2018 hubo un incremento del 15% de registros en la plataforma. Hasta mayo del 2019 hubo un incremento 30% de registros con respecto a los demás años expuestos en la figura VII-35, es decir en dicho año hubo un 30% de registros que proviene del total de registros de los 118 alojamientos. Por lo cual se tiene un índice de crecimiento de registros del 11% anual.

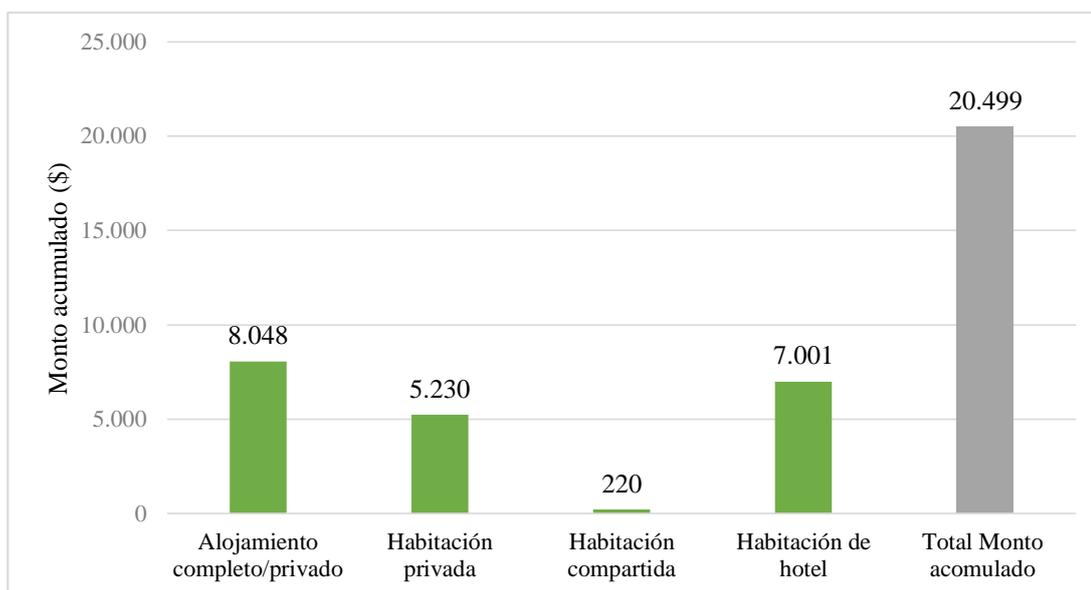


Figura VII- 36: Monto acumulado aproximado en alojamientos P2P evaluados

Nota: Trabajo de campo (2019).

La figura VII-36 muestra el monto acumulado estimado que, se calculó mediante la multiplicación del número de evaluaciones (de cada alojamiento P2P) por la tarifa por persona ofertada. Este monto acumulado se encuentra distribuido de la siguiente manera: en alojamientos completos y privados se acumuló un monto de \$8.048 dólares, en habitaciones privadas \$5.230 dólares, \$220 dólares en habitaciones compartidas y en habitaciones de hotel \$7.001, sumando un total de \$20.499 por el uso de alojamientos P2P en la plataforma Airbnb (calculados sin impuestos, servicios adicionales o comisión de la plataforma).

Los valores obtenidos son una estimación debido a que la plataforma no comparte el número de visitas real por alojamiento sino sólo la cantidad de evaluaciones obtenidas, como se ha venido explicando, la evaluación la efectúa únicamente el huésped que realizó la reserva, pero si esta se realiza para 2 o más personas, dichas personas no van a evaluar la experiencia, sesgando el valor empleado para el cálculo efectuado.

En última instancia, AirDNA LLC (2019) establece una tasa de ocupación⁴⁵ del 17% de alojamientos P2P en el cantón Riobamba durante el último año; proyecta también una tasa de ocupación para diciembre del 2019 con un 35% y para enero del 2020 un 12%; es decir que no se tiene un flujo de demanda constante, debido a que los anfitriones que ofertan esta actividad de manera temporal u ocasional, contrario al sector hotelero. Y un promedio de ingresos⁴⁶ por alojamientos activos es de \$120 anuales con respecto al último año, hay que aclarar que este valor es un aproximado ya que el mismo que varía en cada uno de los casos.

Dada la problemática establecida en los anteriores puntos, se entrevistó y encuestó a todos los actores involucrados con el mismo; para confirmar y analizar posibles lineamientos que se formularon en el último punto que corresponde a la propuesta de ordenanza para el servicio de alojamiento P2P en la Ciudad.

⁴⁵ Porcentaje calculado por el número de días reservados por el total de días disponibles de la totalidad de los alojamientos con reservaciones durante el último año (AirDNA LLC,2019).

⁴⁶ Los ingresos son calculados tarifa total por noche más tasas de limpieza sin incluir impuestos, ni tarifas extras, ni tarifas adicionales para huéspedes extras (AirDNA LLC,2019).

1. Resultados de encuestas y entrevistas a actores claves

a. Análisis de resultados de los alojamientos oficiales (encuestas)

Se estableció un cuestionario estructurado con 10 preguntas tanto abiertas como cerradas (véase el Anexo B), que fueron dirigidas a los propietarios, administradores, gerentes o encargados de los alojamientos oficiales de la ciudad de Riobamba registrados en el catastro de establecimientos turísticos de la ciudad mismos que pertenecen al sector privado; con la finalidad de conocer la percepción, el nivel de afectación o incidencia, entre otras variables que se detallan en los siguientes análisis.

Por lo cual, se tuvo el acercamiento a los 53 alojamientos registrados en el catastro de establecimientos turísticos de la ciudad de Riobamba para la recolección de datos, se obtuvo una respuesta favorable por parte de 31 establecimientos de forma física y 5 en forma virtual por medio de un formulario enviado a los correos de contacto registrados en el catastro; cabe recalcar que en los establecimientos que no se encontró a los encargados se notificó que el formulario sería enviado a los correos de contacto proporcionados a la DITUR Riobamba, para que los mismos llenen el formulario remitiendo sus respuestas a la base de datos virtual. El levantamiento de información se realizó del 6 al 15 de noviembre del 2019 en el caso de las encuestas presenciales; y el formulario virtual estuvo abierto receptando respuestas del 6 al 30 de noviembre del 2019.

De esta forma se recepto un total de 36 respuestas equivalente al 68% sobre 100%; es decir que son estadísticamente representativos para el análisis, aunque no generalizables a otras realidades.

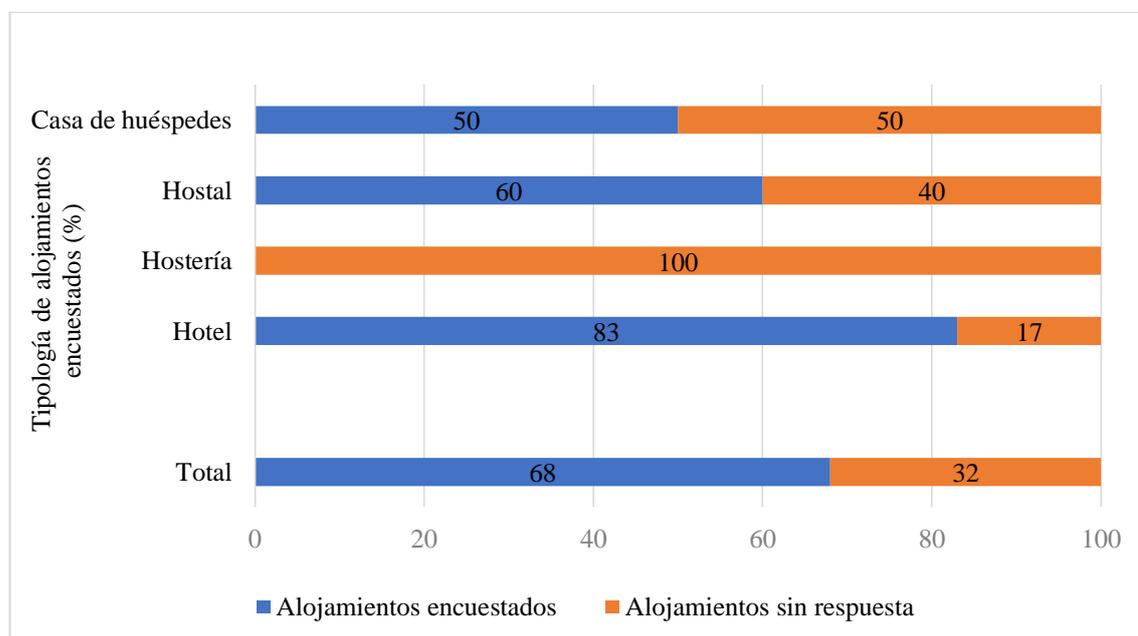


Figura VII- 37: Alojamientos encuestados por tipo en la ciudad de Riobamba

Nota: Trabajo de campo (2019).

La figura VII-37 muestra la tipología de los alojamientos que respondieron exitosamente a la encuesta, y de la misma manera los alojamientos de los cuales no se tuvo respuesta alguna por ninguno de los medios utilizados; en el caso de Hostería no se tuvo respuesta favorable ni por el medio físico ni el digital, en las demás tipologías se tuvo respuesta positiva mayor al 50% sobre la totalidad registrada en el catastro.

De la misma manera las categorías por cada tipología encuestada se detallan en la siguiente figura VII-38:

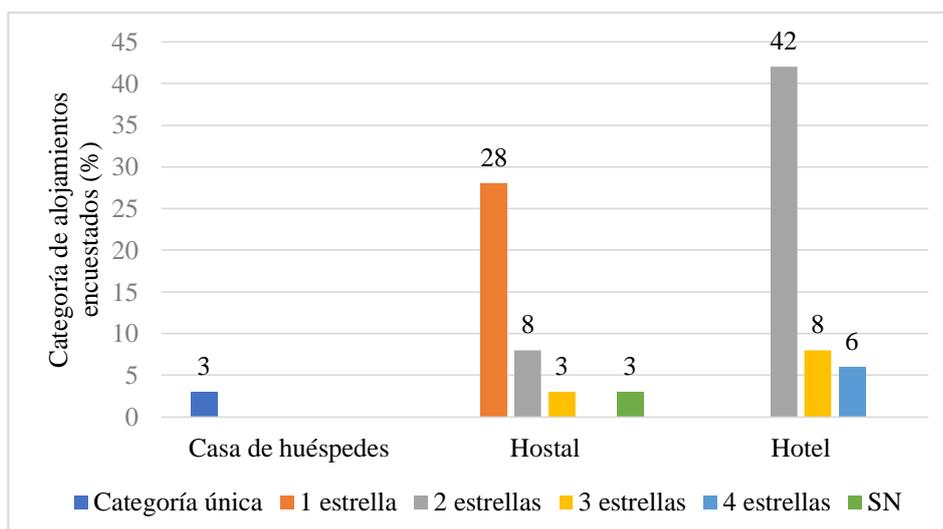


Figura VII- 38: Alojamientos encuestados por categoría en la ciudad de Riobamba

Nota: Trabajo de campo (2019).

Las categorías que respondieron a la encuesta se encuentran en todas las categorías registradas en el catastro turístico de la ciudad de Riobamba y estas corresponden a: casa de huéspedes con categoría única (3%); hostel de: 1 estrella (28%), 2 estrellas (8%), 3 estrellas (3%) y sin categoría (3%). Y los hoteles en las categorías: 2 estrellas (42%), 3 estrellas (8%) y cuatro estrellas (6%).

1) Presencia del servicio de alojamiento P2P

La oferta hotelera formal manifestó en el 100% de los encuestados que conoce sobre la existencia de oferta de alojamientos P2P en la ciudad de Riobamba; es decir que los propietarios de los alojamientos turísticos formales por diferentes medios tienen conocimiento sobre la modalidad y a que se refiere el servicio, pero no tienen una definición estandarizada.

2) Alojamientos P2P parte de la oferta turística

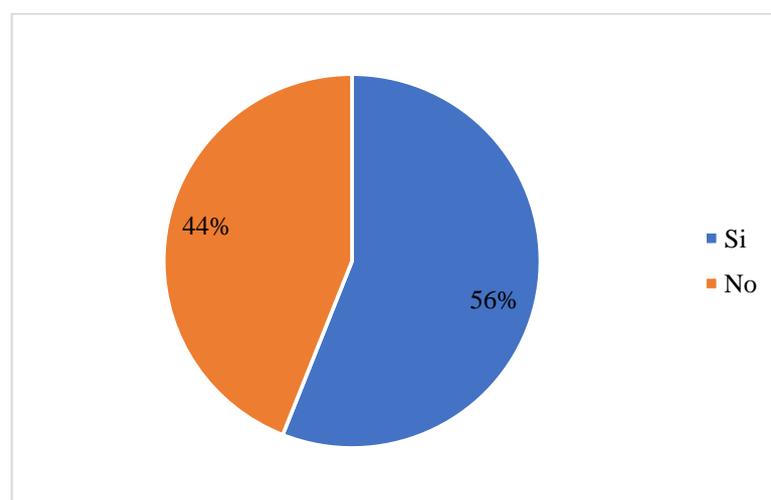


Figura VII- 39: Alojamientos P2P parte de la oferta turística de la ciudad de Riobamba

Nota: Trabajo de campo (2019).

Los alojamientos turísticos formales con el 56% de aceptación consideran que los prestadores de servicio de alojamiento P2P forman parte de la oferta turística de la ciudad, detallando que estos

brindan un servicio a una nueva demanda generada por la necesidad y uso de nuevas tecnologías (figura VII-39).

3) Plataformas de alojamiento P2P

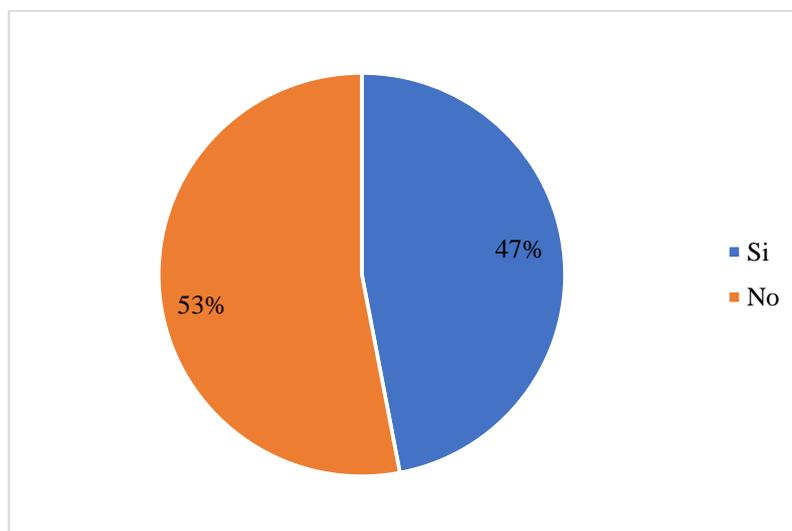


Figura VII- 40: Conocimiento sobre otras plataformas que ofertan alojamiento P2P

Nota: Trabajo de campo (2019).

El 53% de los establecimientos no conocen sobre otras plataformas que ofertan alojamientos P2P además de la plataforma popular Airbnb (figura VII-40). Por otro lado, el 47% de alojamientos formales si conocen otras plataformas P2P que se detallan en la siguiente figura VII-41:

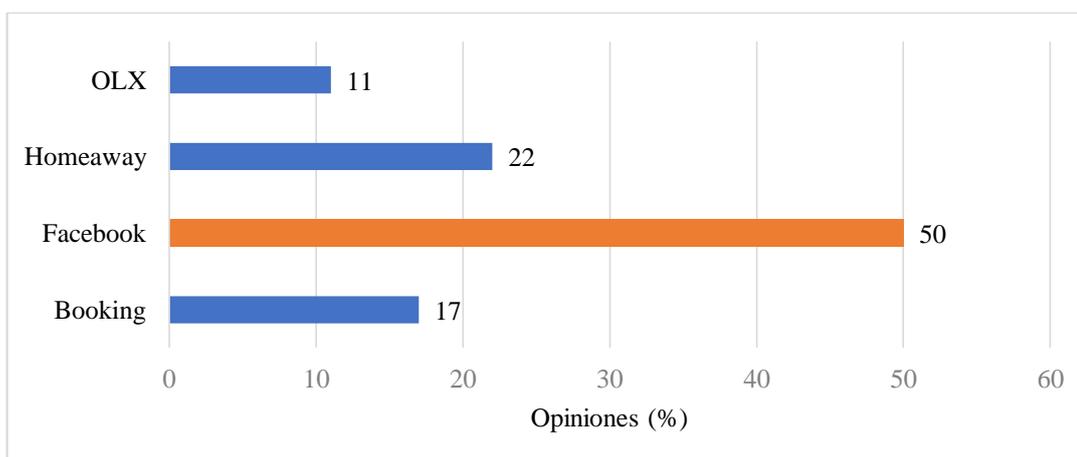


Figura VII- 41: Otras plataformas que ofertan alojamiento P2P

Nota: Trabajo de campo (2019).

Los alojamientos formales que afirmaron conocer otras plataformas por las cuales se oferta alojamiento P2P mencionaron a las siguientes plataformas: OLX (11%), Homeaway (22%), Facebook (50%) y Booking (17%); OLX es una plataforma de clasificados online donde en su mayoría se venden productos y servicios, y entre ellos se alquilan casas, departamentos y habitaciones; Homeaway es una plataforma netamente de uso colaborativo internacionalmente conocida; Facebook además de ser una red social en sus últimas actualizaciones tienen una opción llamada Marketplace donde se ofertan productos y servicios, entre ellos alquiler de departamentos

y casas. Y por último Booking es una plataforma intermediaria netamente hotelera, pero al generarse una nueva necesidad por las nuevas tendencias de turismo, esta ha incluido entre sus ofertas alojamientos de modalidad P2P, teniendo diferentes tipos de opciones de alojamientos para todo tipo de demanda (figura VII-42).

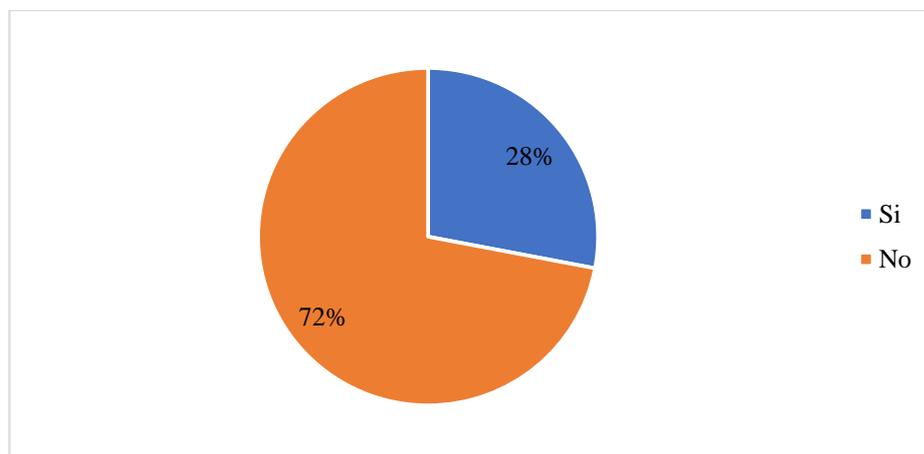


Figura VII- 42: *Uso de plataformas P2P para ofertar alojamientos formales*

Nota: Trabajo de campo (2019).

Por otro lado, el 28% de alojamientos encuestados usan plataformas P2P para ofertar sus servicios; de esta manera los alojamientos formales acogen en sus instalaciones a este nuevo segmento de demanda y ofrecen sus servicios por este medio. Por otro lado, hay que aclarar que los 7 alojamientos formales que se encuentran dentro de la oferta P2P (figura VII-42), el 86% de los mismos respondieron al formulario, de los cuales solo el 58% afirmó el uso de plataformas P2P para ofertar su servicio; pero por diversas variantes no consideran que sean plataformas de hotelería por las características propias del servicio P2P.

4) Estimación de alojamientos P2P en la ciudad

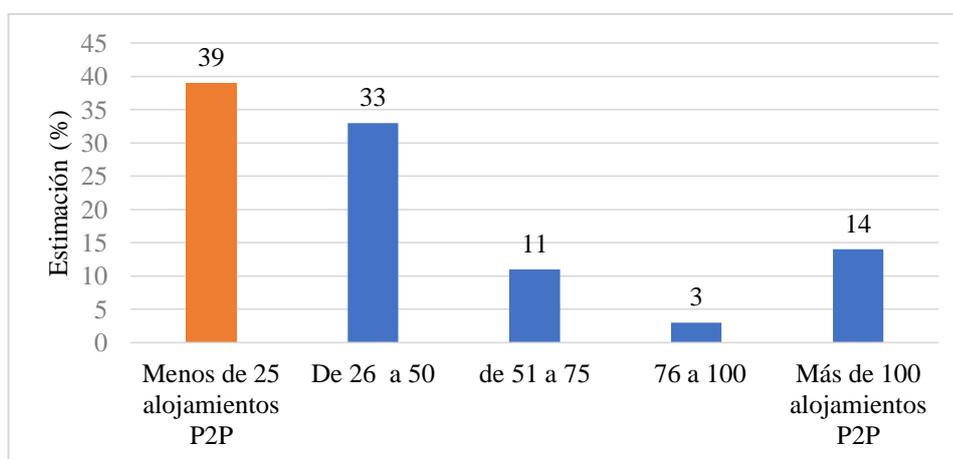


Figura VII- 43: *Estimación de alojamientos P2P en la ciudad de Riobamba*

Nota: Trabajo de campo (2019).

En la figura VII-43 se plantearon cinco opciones de estimación de cantidad de alojamientos P2P en la ciudad de Riobamba que están distribuidos en rangos de menos de 25 a más de 100 alojamientos. Como indica dicha figura, la oferta hotelera turística formal manifestó con un 39%

que estima que existen menos de 25 alojamientos P2P operando dentro de la ciudad de Riobamba, por otro lado, el 3% estima que existen de 76 a 100 alojamientos P2P ofertando sus servicios en la Ciudad.

Como se mencionó anteriormente, en el análisis de la oferta P2P se registró un total de 118 alojamientos P2P dentro de la plataforma Airbnb, donde sólo 60 alojamientos han sido evaluados, es decir, han recibido pernoctaciones y por ende operan ofertando sus servicios (véase figura VII-9 y VII-18); por lo que solo el 11% acertó con la cantidad de alojamientos P2P operando y el 14% acertó con la cantidad de alojamientos registrados en la plataforma Airbnb.

5) Problemas o conflictos por la presencia del servicio de alojamiento P2P

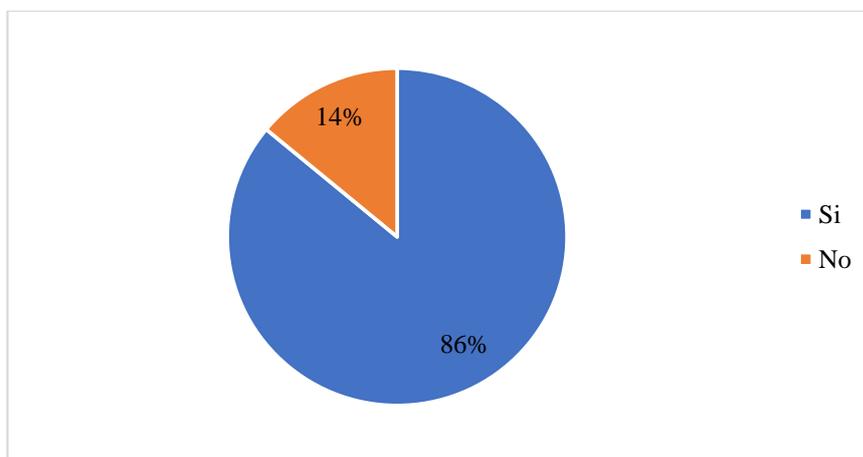


Figura VII- 44: Generación de conflictos o problemas por los alojamientos P2P

Nota: Trabajo de campo (2019).

El 86% de los alojamientos oficiales encuestados afirman que la presencia del servicio de alojamiento P2P le ha generado algún tipo de problema o conflicto que se detalla en la siguiente figura VII-45:

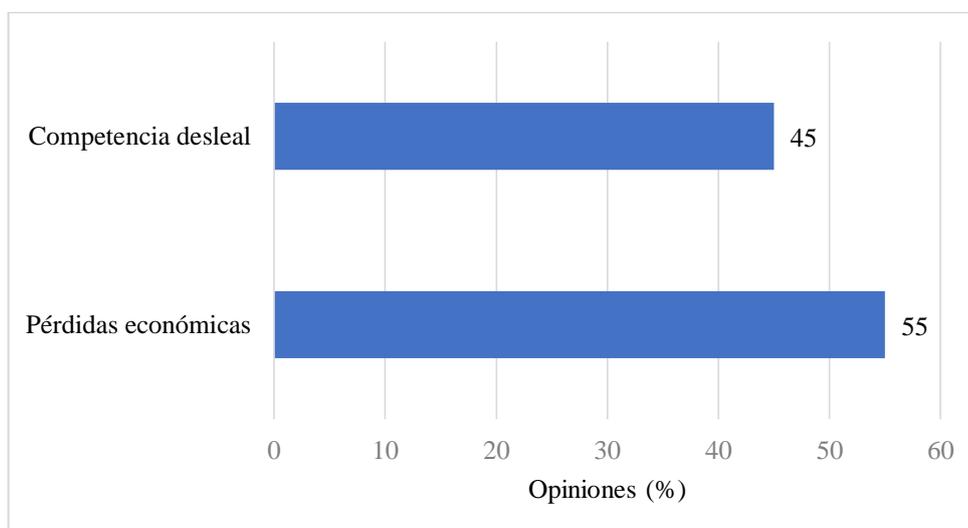


Figura VII- 45: Conflictos o problemas percibidos por los alojamientos formales

Nota: Trabajo de campo (2019).

Los problemas presenciados por los alojamientos encuestados describen que en su mayoría pérdidas económicas (55%) haciendo referencia a que los gastos son mayores a los ingresos, por el pago de obligaciones para el buen funcionamiento del establecimiento como obligaciones patronales con los empleados. Cabe recalcar que, las repuestas de este ítem han sido estandarizadas debido a que dicha pregunta era de carácter abierto.

Las causas están relacionadas a la informalidad, el marco regulatorio desactualizado y por ello vacíos legales en este ámbito, procesos de registro y licenciamiento largos y complejos, y por ello perciben baja demanda y por ende bajos ingresos, y la competencia en precios, aceptan también que ellos manejan un estilo tradicional de alojamiento por lo que no acogen este nuevo segmento de demanda que impulsa nuevas alternativas e innovadoras.

Por otro lado, los propietarios de los alojamientos que mencionaron dichas causas y problemas percibidos en los últimos años, aludieron que la aparición de esta nueva modalidad en alojamiento no era la única causa de mencionados problemas, sino también la informalidad de alojamientos hoteleros en la ciudad debido a que están al día con las obligaciones anuales como en el caso de licenciamiento y renovación de permisos; por lo que los alojamientos formales no pueden distinguir entre los alojamientos regulados por el MINTUR y los regulados por la Intendencia de Policía, que regula establecimientos de consumo por horas como el caso de los Moteles.

Finalmente, los responsables de los alojamientos formales recalcaron que, tuvieron muchas pérdidas económicas en el mes de octubre del 2019 cuando ocurrió la paralización del país tras el anuncio de nuevas medidas económicas por parte del Gobierno ecuatoriano. Así también, se ha mencionado que, una de las soluciones es la formulación y actualización del marco regulatorio en relación a alojamiento (formal y P2P), debido a que el sector formal presenta como ultimátum en el cual deciden inclinarse por la informalidad, pues de esta manera no pagan “excesivos impuestos” y demás obligaciones.

6) Grado de afectación por los alojamientos P2P

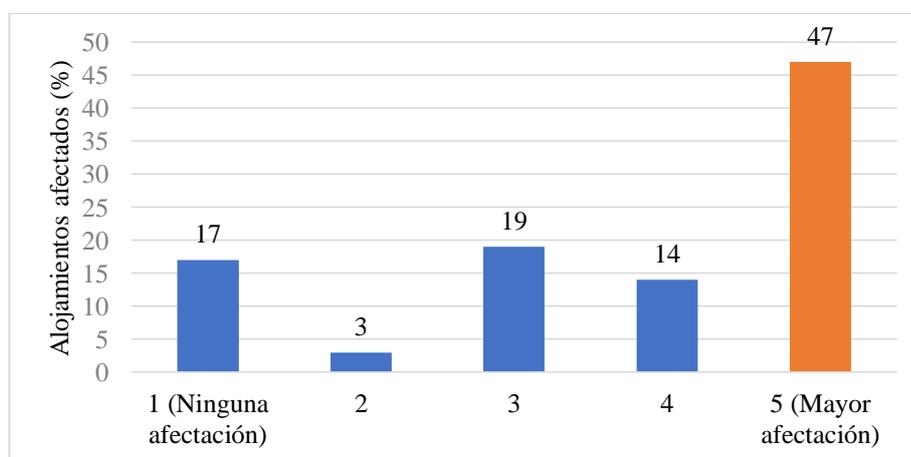


Figura VII- 46: Grado de afectación ocasionado por el servicio de alojamiento P2P

Nota: Trabajo de campo (2019).

La figura VII-46 señala que el 47% de propietarios se sienten afectados por el servicio de alojamiento P2P y el eligieron el grado 5 siendo este el mayor grado de afectación dentro de las opciones a elegir. Y minoritariamente un 3% de encuestados sienten que el servicio de

alojamiento P2P les ocasiona un menor grado de afectación al elegir el grado número 2 hacia sus establecimientos formales.

En la siguiente figura VII-47 se detalla el grado de afectación en las diferentes tipologías de alojamiento formal:

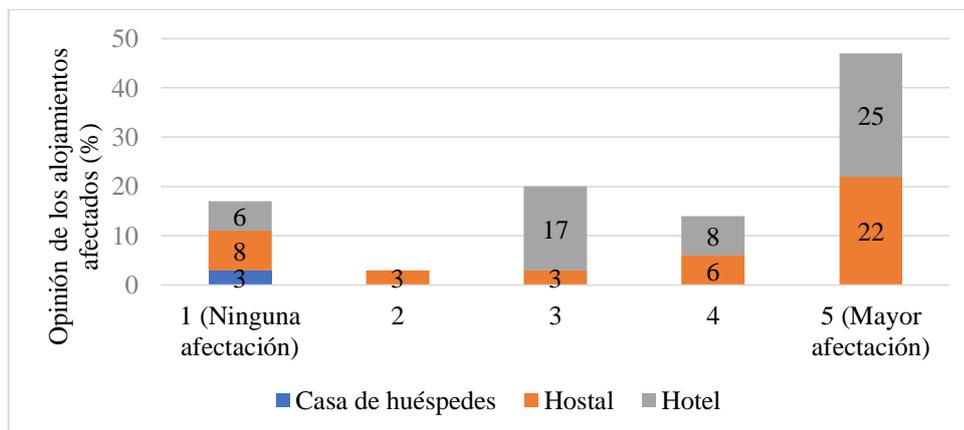


Figura VII- 47: Grado de afectación en las tipologías de alojamiento formal

Nota: Trabajo de campo (2019).

La figura VII-47 detalla que tanto los hostales como los hoteles perciben grados de afectación del 1 al 5; mayoritariamente sienten un grado de afectación mayor al elegir el grado 5: hostales (22%) y hoteles (25%); y ninguna afectación correspondiente al grado número 1 elegido y distribuido en las tipologías que seleccionaron esta opción: casa de huéspedes (3%), hostel (8%) y hotel (6%).

La tipología que ha percibido afectación en todos los grados de la escala de Likert es el hostel debido a que, este tipo de alojamiento turístico maneja el mismo rango de precios y se encuentra distribuido por todas las zonas urbanas de la ciudad; por otro lado, los hoteles se encuentran inconformes ante esta nueva modalidad, aunque exponen que ya tienen un perfil de demanda establecido por lo que su afectación es menor.

La tipología de casa de huéspedes manifestó que trabajan también con la modalidad P2P y por ende manejan este segmento de demanda que busca la calidez de un hogar manteniendo la calidad que es visible en su reputación online, estos mencionan que se han adaptado y han adoptado como aliado el modelo económico colaborativo.

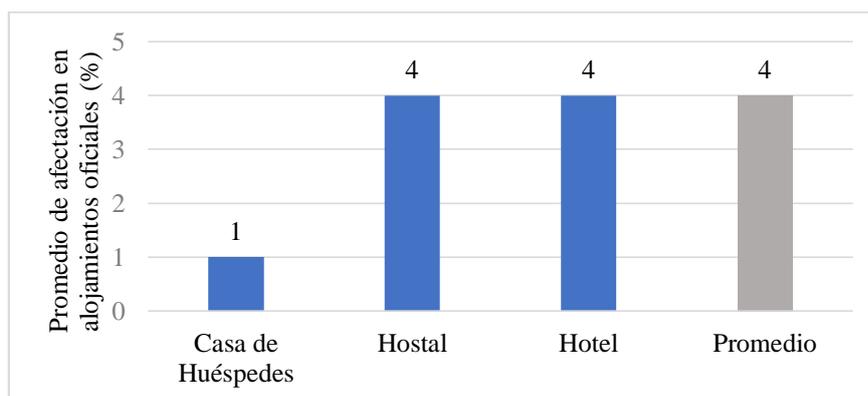


Figura VII- 48: Promedio de afectación ocasionado en los alojamientos oficiales

Nota: Trabajo de campo (2019).

La figura VII-48 muestra el promedio de afectación que el servicio de alojamiento P2P provoca en los alojamientos oficiales de la ciudad de Riobamba, por lo que Casa de huéspedes tiene un promedio de rango de afectación de 1 que representa que no tiene ningún grado de afectación. Mientras que, hostales y hoteles promedian un rango 4 de afectación que significa que han percibido un grado considerable de afectación ante esta nueva modalidad. Que finalmente promedia un grado 4 de afectación de todos los alojamientos formales encuestados de la ciudad de Riobamba.

7) Legalidad del servicio de alojamiento P2P

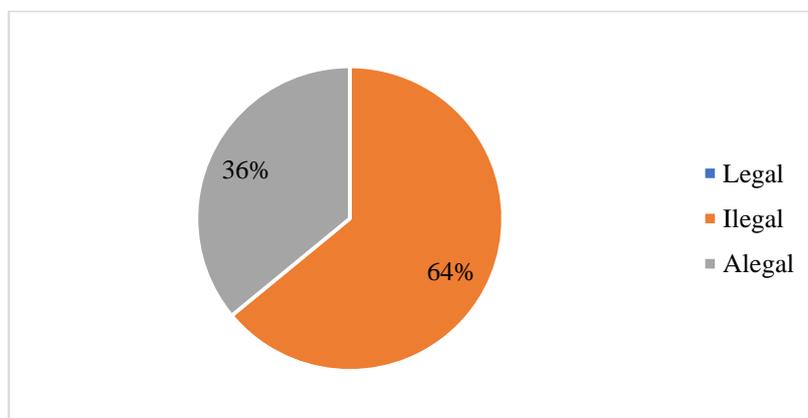


Figura VII- 49: Legalidad de alojamientos P2P en la ciudad de Riobamba

Nota: Trabajo de campo (2019).

La figura VII-49 muestra el 64% de los alojamientos formales encuestados consideran a los alojamientos P2P como ilegales haciendo referencia a que estos no cumplen con la legislación del país y violan la misma, haciendo énfasis en el no pago de impuestos y demás obligaciones. Por otro lado, el 36% de alojamientos encuestados consideran que los alojamientos P2P son alegales debido a que no existe la normativa adecuada y correspondiente a la misma por lo que no infringen la legislación del país. Caso contrario a ello, el 0% de alojamientos considera a que los alojamientos P2P son de carácter legal en la actualidad.

8) Grado de competencia desleal del servicio de alojamiento P2P

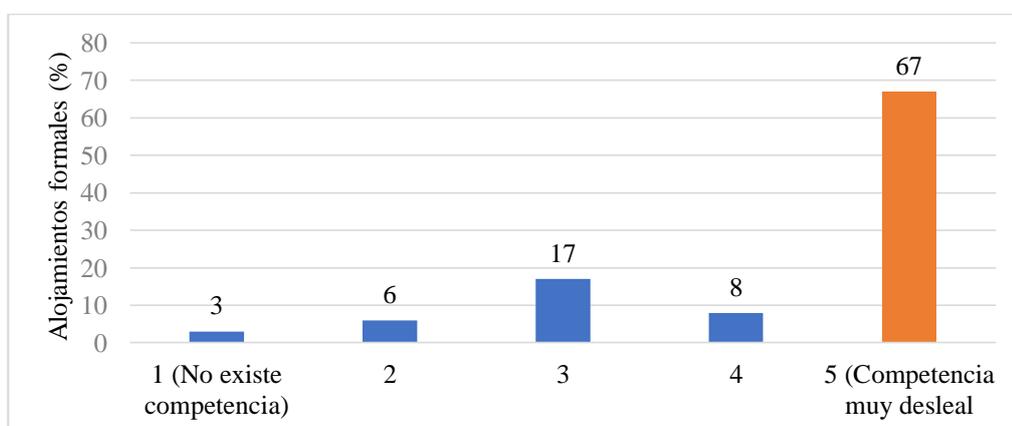


Figura VII- 50: Competencia desleal del servicio de alojamiento P2P en la ciudad de Riobamba

Nota: Trabajo de campo (2019).

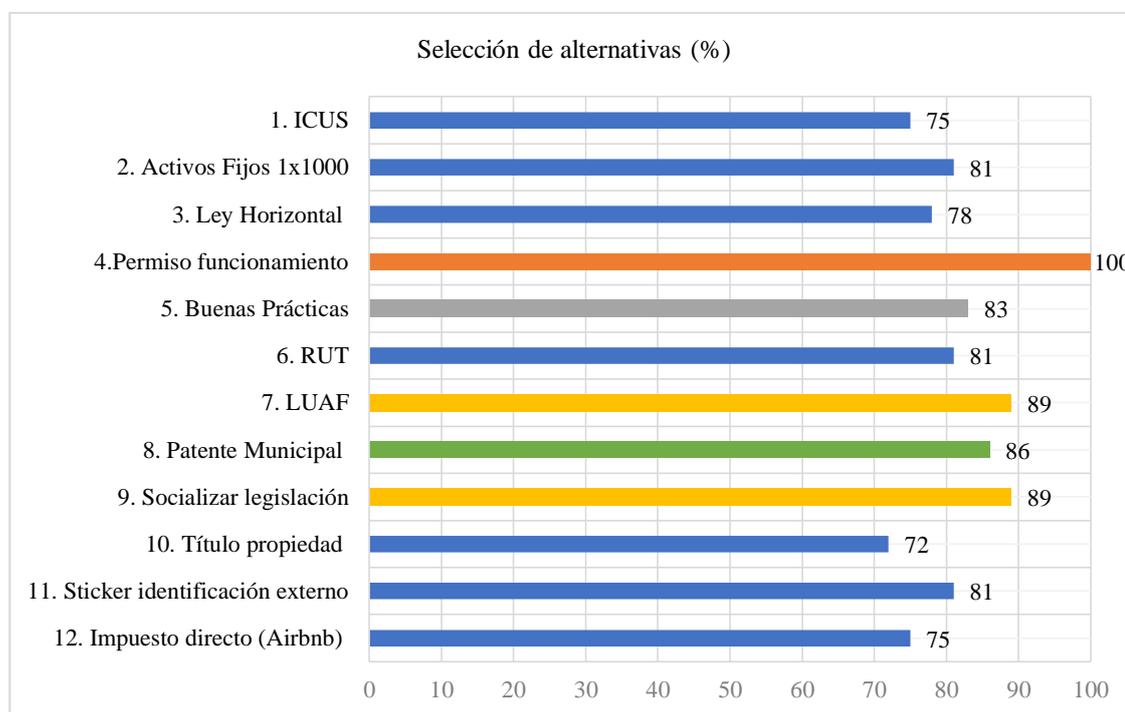
La figura VII-50 muestra que los establecimientos turísticos encuestados manifiestan en un 67% que existe competencia muy desleal por parte del servicio de alojamiento P2P eligiendo el grado 5 de afectación dentro de las opciones establecidas en el formulario. Y, por otro lado, solo el 3% de alojamientos encuestados mencionan que no existe competencia por parte de los alojamientos colaborativos.

Entre las características distintivas que definen como competencia desleal se encuentran: dumping en precios⁴⁷, engaño, inseguridad, no existe control de calidad, desviación de demanda y no cumplir con los procesos y normativa que regula y controla el servicio.

9) Ordenanza de Regulación y Control

El 100% de alojamientos oficiales encuestados considera necesaria la creación de una ordenanza de regulación y control para el servicio de alojamiento P2P; debido a que de esta manera se controla el pago de impuestos, obligaciones y se prevé la seguridad y calidad del servicio. Las ordenanzas deben ser emitidas por la entidad competente cuando la actividad lo necesitara como lo menciona la normativa del país.

10) Alternativas de regulación y control para el servicio de alojamiento P2P



Las siguientes alternativas se detallan a continuación: 1 Certificado de compatibilidad de uso de suelo positivo o favorable (comercial); 2* Pago del uno por mil en activos fijos; 3* Aplicación de ley horizontal (condominios y departamentos); 4* Permiso de funcionamiento y afines; 5* Aplicación de Buenas Prácticas; 6* Registro único de Turismo; 7* Licencia Única Anual de Funcionamiento; 8* Patente Municipal; 9* Socializar la legislación pertinente por parte de la plataforma y solicitar requisitos (permisos); 10* Título de propiedad del inmueble (casa o departamento); 11* Sticker de identificación fuera de los inmuebles que prestan alojamiento P2P; 12* Impuesto directo a la plataforma digital (Airbnb);

Figura VII- 51: Alternativas de regulación y control para el servicio de alojamiento P2P en la ciudad de Riobamba

Nota: Trabajo de campo (2019).

⁴⁷ Vender a un precio inferior al costo formal del servicio.

Se establecieron 12 alternativas relacionadas en su mayoría como los requisitos afines a la normativa turística vigente del sector alojamiento; de estas los alojamientos formales tuvieron que elegir las que desde su punto de vista permiten la regulación y control de la actividad P2P. Como establece la figura VII-51 existe un total de aceptación de más del 50% en todas las opciones planteadas, sobresaliendo las siguientes: permiso de funcionamiento y afines (100%) siendo la opción que la totalidad de alojamientos formales escogieron, seguido de solicitar la LUAF (89%) y, por otro lado consideran necesario socializar la legislación pertinente en caso de que la misma exista por parte de las plataformas de alojamiento P2P (89%), mismas que al realizar esto solicitan registros y licencias pertinentes al caso. También consideran necesario solicitar Patente Municipal (86%); con un 83% solicitan la aplicación de buenas prácticas en los establecimientos de alojamiento P2P esto ayudando a medidas sostenibles para el medio ambiente.

Estas alternativas serán analizadas y seleccionadas según el argumento técnico del autor que dependerá de diferentes variables para establecerlas en los lineamientos de la propuesta.

11) Síntesis de resultados de las encuestas

Tabla VII- 18: Síntesis de resultados de las encuestas dirigidas al servicio de alojamiento turístico formal de la ciudad de Riobamba

| Variable | Característica | Resultado (%) |
|--|------------------------------|---------------|
| Tipología de alojamiento turístico | • Casa de huéspedes | 50% |
| | • Hostal | 60% |
| | • Hotel | 83% |
| Categoría de alojamiento turístico | • Categoría única | 3% |
| | • 1 estrella | 28% |
| | • 2 estrellas | 50% |
| | • 3 estrellas | 11% |
| | • 4 estrellas | 6% |
| | • Sin categoría (SN) | 3% |
| 1. Presencia del servicio de alojamiento P2P | Si | 100% |
| 2. Alojamientos P2P parte de la oferta turística | Si | 56% |
| 3. Plataformas de alojamiento P2P (además de Airbnb) | Si | 47% |
| | • Facebook (Marketplace) | 50% |
| | • Homeaway | 22% |
| | • Booking | 17% |
| | • OLX | 11% |
| | Uso de plataformas P2P | 28% |
| 4. Estimación de alojamientos P2P operando | Menos de 25 alojamientos P2P | 39% |
| 5. Conflictos o problemas por la presencia de alojamientos P2P | Si | 84% |
| | • Pérdidas económicas | 55% |
| | • Competencia Desleal* | 45% |
| 6. Grado de afectación por la presencia de los alojamientos P2P | Mayor afectación (grado 5) | 47% |
| | Promedio de afectación | 4 |
| | Alojamientos afectados: | |
| | • Hostal (grado 1,2,3,4 y 5) | 22% (grado 5) |
| • Hotel (grado 1,3,4 y 5) | 25% (grado 5) | |
| 7. Legalidad del servicio de alojamiento P2P | • Ilegal | 64% |
| | • Alegal | 36% |

| | | |
|---|--------------------------------------|------|
| 8. Grado de competencia desleal del servicio de alojamiento P2P | Competencia muy desleal (grado 5) | 67% |
| 9. Ordenanza de Regulación y control para el servicio de alojamiento P2P | Si | 100% |
| 10. Alternativas de regulación y control para los alojamientos P2P | Aceptación de todas las alternativas | 50% |
| | • Permiso de funcionamiento y afines | 100% |
| | • LUAF | 89% |
| | • Registro único de Turismo | 81% |

* Competencia Desleal es un problema denominado así desde la perspectiva del encuestado (hotelero).

Nota: Trabajo de campo (2019).

b. Análisis de entrevistas a actores claves

En base a los indicadores y la guía de entrevista propuesta en los Anexos C y D respectivamente, se analizaron y sintetizaron los siguientes resultados en relación a la problemática expuesta:

1) MINTUR (Coordinación Zonal 3)

En primera instancia mencionan que, no conocen a que se refiere el término Turismo P2P, pero al mencionar el turismo colaborativo lo relacionan con el turismo comunitario; por otro lado, al tomar como ejemplo a la plataforma Airbnb como plataforma que oferta alojamientos P2P reconocen que, si la conocen y que saben que en ella se oferta alojamiento en casas o espacios de manera virtual, que para ellos actualmente operan de manera ilegal. Mencionan además que, el servicio de alojamiento no es el único de modalidad P2P, sino que además se ofertan servicios complementarios como el tema de uso de instalaciones (cocina), y recalcan que guianza es otro de los sectores también perjudicados por dicha modalidad.

También afirman que, Airbnb es la única plataforma de la cuál conocen que oferta el servicio de alojamiento en dicha modalidad; y además aluden que, no conocen a ciencia cierta si en la ciudad de Riobamba existen alojamientos P2P o se ofertan este tipo de servicios, que de manera indirecta ellos como entidad han tenido el llamado de atención por parte de la Cámara de Turismo de la provincia de Chimborazo con sus diferentes Asociaciones. Tampoco conocen el número exacto de alojamientos que actualmente se encuentran operando dentro de la ciudad. Y por dicho caso no reconocen que el servicio de alojamiento P2P de la ciudad de Riobamba forme parte de la oferta turística de la ciudad debido a que la misma no se encuentra dentro de la normativa y afirman que no pueden respaldar algo que no están controlando o regulando.

MINTUR menciona que, es un problema en relación a la regulación y control de los alojamientos que forman parte de esta modalidad y por este mismo caso aluden que dicha entidad no puede garantizar ni la calidad, ni la seguridad del servicio y se sale de la responsabilidad de la misma que el turista o el huésped haga uso de estos servicios; por tanto, afirman que no cumplen estándares de calidad propuestos por la entidad reguladora. También afirman que al no existir bases legales para poder controlar el servicio que se difunde por medio de Airbnb la competencia de regular y controlar la actividad se les sale de las manos, pero la entidad menciona que ha tratado de concientizar a los nuevos prestadores de servicios P2P proponiéndoles la alternativa de que se pueden registrar su actividad en la tipología de Casa de Huéspedes correspondiente a la clasificación de alojamientos turísticos del país, y con ello poder regular la actividad; y se recalca

que, las Cámaras de Turismo a nivel nacional (FENACAPTUR⁴⁸) conjuntamente con MINTUR están trabajando en la formulación de una normativa para poder mitigar el problema generado.

Consideran además que, es una competencia indirecta y desleal hacia el sector hotelero, debido a que los mismos prestan un servicio legal que se encuentra normado y debe cumplir con ciertos requisitos como pagar obligaciones y demás procedimientos pertinentes; mencionan que, el nivel de impacto que la actividad P2P ha generado es bastante alto en relación a que los turistas se han direccionado a consumir este tipo de servicios más por el tema de costos.

Por último, consideran que los lineamientos para la propuesta de ordenanza de regulación y control para el servicio P2P debe enfocarse en seguridad, infraestructura, y demás competencias que resguarden la calidad y el buen funcionamiento del servicio a través de un certificado de funcionamiento, que certifica que el mismo ha cumplido con todos los procesos necesarios para operar y ofertar un buen servicio a turistas que consuman dicho servicio. Afirman que, los beneficiarios al darse este proceso serían los turistas al consumir un producto seguro y de calidad; por otro lado, los perjudicados para la entidad es el sector informal (alegal). Creen necesario establecer convenios con la plataforma para poder controlar la actividad y que la misma solicite permisos como el registro de funcionamiento y la LUAF, debido a que dicha acción permitirá que el Ministerio consiga mitigar la mayor parte del problema establecido. Para conocer los resultados completos de la entrevista, véase el Anexo J.

2) DITUR Riobamba

Cabe mencionar que en el primer acercamiento que se tuvo con la DITUR Riobamba, no se obtuvo respuesta afirmativa hacia el presente proyecto; mencionaron además que no era competencia de dicha entidad generar ordenanzas, por lo que al mencionar que es una propuesta de proyecto, se tuvo en parte una reacción positiva de la cual no se pudo concluir debido a las diferentes obligaciones que la DITUR Riobamba presentó en todo el trascurso de desarrollo del proyecto como vacaciones de directivos de la entidad, Fiestas de la Ciudad, y en última instancia la planificación y promoción de los Pases de Niño siendo esta manifestación Patrimonio Nacional del País que se planifica a partir de los meses de octubre, noviembre y desarrollada en diciembre del 2019 y enero 2020.

Por todo lo mencionado anteriormente, no se pudo conocer a ciencia cierta su opinión ante la problemática solo recalcaron que, si han tenido muchos inconvenientes por dicho sector P2P y además que los prestadores de servicios del sector hotelero han denunciado dicha actividad, aludieron que tenían conocimiento que MINTUR se encontraba trabajando en un borrador de reglamento para controlar la actividad, pero no tenían conocimiento a profundidad.

3) Comunidad de Alojamientos Temporales del Ecuador

Por otro lado, hay que aclarar que al inicio del desarrollo del proyecto que fue en el mes de febrero del 2019 la Comunidad de Alojamientos Temporales del Ecuador no formaba parte del presente estudio porque no se tenía conocimiento de su existencia y organización, a partir del mes de agosto del 2019 luego que el MINTUR y la Ministra a cargo hacen mención a nivel nacional que existe un proyecto de Reglamento para los alojamientos o inmuebles de uso turístico sinónimo de alojamientos P2P, se conoció de la existencia de dicha comunidad.

En función a las revisiones sistematizadas realizadas en la WEB, se presume que el inicio de dicha comunidad se dio en el año 2018, acción promovida por plataforma Airbnb que tuvo como objetivo inicial agrupar a la totalidad de superanfitriones existentes de las ciudades más

⁴⁸ Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo del Ecuador

importantes del país (Quito y Guayaquil) con el propósito de que éstos compartan experiencias, inquietudes y solicitar recomendaciones en relación a la actividad alojativa; luego de darse la notificación por parte de MINTUR, dicha comunidad salió a la palestra pública a defender la actividad P2P; por lo que se asume que la Comunidad se encuentra mucho más estructurada en función de las necesidades de la misma.

Dicho esto, en el mes de diciembre del 2019 se hizo un acercamiento al presidente de dicha Comunidad, se tiene conocimiento que el mismo reside en la ciudad de Quito, por lo que se envió un formulario de manera virtual al correo de la comunidad, mismo que se hizo público en el mes de agosto 2019; donde se explicó el motivo del acercamiento y la finalidad del formulario de tipología abierta que alude ser una entrevista virtual; luego se pudo conversar con el mismo directamente, donde se le notificó el envío del correo adjuntado el formulario; el mismo respondió y solicitó que la forma mediante la cual se puede controlar y regular la actividad mencionada es por la Ley de Economías Digitales⁴⁹ misma que no se encuentra vigente en el país; cabe mencionar que hasta el momento del análisis no se ha tenido confirmación positiva hacia el formulario solicitado.

Toda la información que se ha recabado ha dado a conocer que ellos se manejan por la Ley de Inquilinato que les permite alquilar un alojamiento independientemente del tiempo que el huésped se aloje y de esta manera los que se dedican a esta actividad de manera habitualmente pueden tributar y por ende facturar.

En general, se pudo investigar y concretar que los mismos desean tributar y creen realizan turismo comunitario; se especula que las aristas que les podrían causar conflicto en relación a la propuesta de reglamento para alojamiento en inmuebles de uso turístico mediante el Acuerdo Ministerial No. 2019-039⁵⁰ son: la prohibición de poder alquilar u ofertar una sola habitación o habitaciones (privadas/compartidas) en un alojamiento, sino solo alojamientos enteros; pago del 1x1000 en activos fijos; también se pudo investigar que en su mayoría realizan la actividad de forma temporal no habitual como lo realizan los hospedajes formales; el uso de suelo como restricción que sea comercial debido a que dichos alojamientos se encuentran en zonas residenciales; se hace hincapié en el régimen de propiedad horizontal que hace referencia de que, si se alquila un alojamiento en un condominio o edificios con departamentos se debe tener la aprobación de todo el conglomerado para poder ofertar el alojamiento y con ello no causar inconvenientes a los demás departamentos o relacionados; y finalmente, el sticker/adhesivo de identificación que debe estar afuera del alojamiento esto con la finalidad de cualquier persona pueda identificar al alojamiento, pero para los prestadores de este servicio les causa conflicto e inseguridad hacia sus alojamientos.

Toda esta investigación se ha realizado por parte del autor y corresponde a los meses de agosto hasta diciembre del 2019, la información expuesta es en resumen de todo lo que se ha publicado en los medios de comunicación y redes sociales, sintetizado y analizado en términos generales.

Con todo lo expuesto anteriormente, se procede en los siguientes puntos a definir los lineamientos de la ordenanza de regulación y control para dicho servicio.

⁴⁹ Este tipo de economía se basa en tres pilares fundamentales: las TICs, los usuarios y la infraestructura red de banda ancha.

⁵⁰ Acuerdo No. 2019-039 es un proyecto de reglamento que regula y controla la actividad de alojamiento turístico en inmuebles, que tiene fecha de emisión el 31 de julio del 2019 mismo que no se encuentra en vigencia hasta la actualidad es decir hasta el análisis de resultados realizado en enero del 2020.

2. Lineamientos de la ordenanza

Para definir los lineamientos de la propuesta de ordenanza, estos se establecieron al analizar el marco legal del país y la normativa relacionada con la actividad de alojamiento turístico; así como, tras revisar la competencia de los actores directos a nivel cantonal en el ámbito de regulación y control del servicio de alojamiento turístico de la ciudad; todo esto se complementó con el análisis de los resultados de las encuestas al sector hotelero y encuestas a actores claves como MINTUR Zonal 3, DITUR Riobamba, y la Comunidad de Alojamientos Temporales del Ecuador; y por último, se establecieron y seleccionaron opciones con criterio técnico pertinentes a la necesidad del caso.

Hay que mencionar que, la propuesta de ordenanza que se establecerá a continuación está basada y relacionada puntualmente con la Ley de Turismo del Ecuador, Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador, Manual de aplicación del Reglamento de Alojamiento Turístico del país, y enfáticamente se analizó el proyecto de Reglamento de alojamiento en Inmuebles para Uso Turístico propuesto por el MINTUR y la Cartera de Estado en agosto del 2019 para el Ecuador; y la Ordenanza vigente que regula la planificación, fomento, incentivo y control de la gestión turística en el cantón Riobamba; y demás normativa vigente relacionada al servicio de alojamiento P2P a nivel internacional.

Luego se debatió las alternativas seleccionadas por el sector hotelero que en su mayoría fueron elegidas con más del 50% de aceptación por dicho sector encuestado:

Tabla VII- 19: Alternativas seleccionadas por el sector hotelero turístico de la ciudad de Riobamba para regular y controlar el servicio de alojamiento P2P

| Alternativas propuestas y seleccionadas por el sector hotelero turístico de la ciudad de Riobamba: | % | Viabilidad |
|---|----------|-------------------|
| 1. Certificado de compatibilidad de uso de suelo positivo o favorable (comercial) | 75 | NO |
| 2. Pago del uno por mil en activos fijos | 81 | NO |
| 3. Aplicación de Ley Horizontal (condominios y departamentos) | 78 | SI |
| 4. Permiso de funcionamiento y afines | 100 | SI |
| 5. Aplicación de Buenas Prácticas | 83 | SI |
| 6. Registro único de Turismo | 81 | NO |
| 7. Licencia Única Anual de Funcionamiento (LUAF) | 89 | NO |
| 8. Patente Municipal | 86 | SI |
| 9. Socializar la legislación pertinente por parte de la plataforma y solicitar permisos afines | 89 | SI |
| 10. Título de propiedad del inmueble que oferta alojamiento P2P (casa o departamento) | 72 | SI |
| 11. Sticker de identificación fuera de los inmuebles que prestan alojamiento P2P | 81 | NO |
| 12. Impuesto directo a la plataforma digital (Airbnb) | 75 | SI |

Nota: Trabajo de campo (2019).

Las alternativas para regular y controlar el servicio de alojamiento turístico P2P que no se consideran viables se fundamentan en los siguientes argumentos:

- Registro único de Turismo es concedido únicamente por la Autoridad Nacional de Turismo (MINTUR) que tiene la facultad de regular dicha actividad; para la obtención del mismo se establecen como correquisitos: pago del uno por mil en activos fijos y el certificado de

compatibilidad de uso de suelo positivo o favorable que netamente es de tipo comercial, documentos que a su vez no pueden ser obtenidos por las características del alojamiento.

- En el caso del pago del uno por mil sobre el valor de los activos fijos, que corresponde a cada \$1.000 dólares que declara el establecimiento, este contribuye \$1 dólar, sea esta persona natural o jurídica (nacional o extranjera), debe realizarse anualmente y de forma obligatoria, por medio de la declaración un inventario valorado de activos fijos; hay que aclarar que, con el pago anual del uno por mil, el registro de turismo del establecimiento permanece vigente y oficial, por ende el establecimiento se encontrará dentro del catastro turístico de MINTUR y entidades pertinentes. Debido a ello, se determina que esta alternativa no es viable para la propuesta por la condición propia de la actividad/servicio P2P. Dicha contribución se sugiere que puede ser reformada o modificada según las condiciones del caso sin perder la singularidad de la actividad P2P, y esto corresponde únicamente a la Autoridad Nacional de Turismo.
- Certificado de compatibilidad de uso de suelo positivo o favorable (ICUS) se la ha despejado de la propuesta, debido a que la índole de la actividad que es netamente alojamiento en casas y departamentos, mismos que poseen un uso de suelo de tipo residencial el cual es característico de esta actividad y servicio turístico.
- LUAF es descartada debido a que entre sus requisitos para solicitar dicha licencia esta: el Registro único de Turismo, y el informe del uso del suelo (ICUS); con lo cual al no poder obtener los documentos previos no se puede acceder a este.
- Sticker de identificación fuera de los inmuebles que prestan alojamiento P2P; por cuestiones de seguridad del alojamiento y del anfitrión, se identificó en el presente estudio que los alojamientos P2P de la ciudad son ofertados de manera temporal en un periodo de 1 a 6 meses; en lugar a ello se propone un certificado que deberá otorgar la DITUR Riobamba que legitime al alojamiento, en términos de veracidad, calidad y seguridad del servicio para salvaguardar y garantizar dicho servicio al turista.

Las demás opciones elegidas por la oferta de alojamiento turístico formal de la ciudad de Riobamba, que se consideran como requisitos básicos para cualquier establecimiento que preste un servicio y genere ingresos gracias a los mismos, se verán reflejadas en la propuesta de Ordenanza.

- Hay que aclarar que, la alternativa de crear un Impuesto directo a la plataforma que en este caso sería para la plataforma digital de alojamiento P2P Airbnb, se considera pertinente que dicha plataforma tenga que pagar el IVA y los usuarios paguen dicha contribución al realizar uso del servicio de la misma. Cabe mencionar que previamente el autor sugirió como propuesta alternativa para regular y controlar la actividad alojativa alegal; esta propuesta fue planteada en el mes de noviembre al sector hotelero de la Ciudad; pero en enero del 2020 entró en vigencia la reforma tributaria que expidió el Gobierno ecuatoriano, y fue aprobada en Asamblea Nacional ecuatoriana.

El IVA para plataformas digitales que prestan algún tipo de servicio forma parte de las reformas tributarias vigentes, que se cobrarán a partir del mes de julio del 2020, en este plazo la ley antes mencionada sugiere que en dicho periodo de tiempo se debe emitir reglamentos o normativa por parte de las entidades pertinentes donde se definan los diferentes conceptos afines a las mismas.

- Por otro lado, hay que mencionar que la alternativa propuesta de socializar la legislación pertinente por parte de la plataforma y solicitar permisos afines solo es posible cuando exista o se emita forma oficial la reglamentación o normativa afín a la actividad P2P. En el caso de emitir una Ordenanza para el servicio de alojamiento turístico P2P para la ciudad de Riobamba, el GADM-Riobamba conjuntamente con DITUR Riobamba deberán solicitar a la plataforma Airbnb, por medio de un convenio la socialización de la normativa pertinente a la actividad y que la misma sea difundida en dicha plataforma; por medio de la cual, se debe indicar las diferentes directrices obligatorias que se consideren oportunas para la regulación y control del servicio; con ello se pretende que la plataforma exija al usuario, huésped, o en este caso al anfitrión del alojamiento P2P los diferentes requisitos obligatorios, así también, la plataforma podrá promocionar sólo los alojamientos que cumplan con los requisitos solicitados; con ello se pretende asegurar un servicio seguro y de calidad, que cumpla la normativa pertinente (pago de impuestos, obligaciones y demás).

Previamente hay que recalcar que, a nivel de Cantón el único nivel legislativo al que se puede llegar, es plantear un proyecto o propuesta de Ordenanza enfocada a la regulación y control del servicio alojamiento turístico P2P, debido a que se encuentra designada la competencia de control de las actividades y servicios turísticos, y licenciamiento (LUAF) al GADM-Riobamba y por su intermedio a la Dirección General de Gestión Turismo; es por ello que los lineamientos están determinados según la competencia que la DITUR Riobamba posee en la actualidad, complementado con las alternativas antes expuestas y elegidas con criterio técnico por el autor. Los puntos que contiene la ordenanza se detallan en la siguiente tabla VII-20:

Tabla VII- 20: Síntesis de la propuesta de Ordenanza de Regulación y Control para el servicio de alojamiento P2P para la ciudad de Riobamba

| | |
|-------------------------------|---|
| Emisión | Concejo Municipal del cantón Riobamba |
| Consideraciones | <ul style="list-style-type: none"> • Ley de Turismo (empresarios temporales y permiso de funcionamiento) • Resolución No. 001-CNC-2016 (competencias al GADM-Riobamba en relación turismo, control, cumplimiento de la normativa vigente, ordenanzas) |
| Por tanto | COOTAD (derecho a la participación de los ciudadanos a proponer proyectos de ordenanzas) |
| Se Propone | El modelo de ordenanza que regula y controla el servicio de alojamiento turístico P2P en la ciudad de Riobamba |
| Cuerpo de la Ordenanza | Título I: Generalidades Capítulo I: Objeto y ámbito Capítulo II: Definiciones y fines <hr/> Título II: Alojamiento turístico P2P Capítulo I: Alojamiento completo y privado P2P de uso turístico Capítulo II: Habitación P2P de uso turístico <hr/> Título III: Huéspedes o usuarios del servicio de alojamiento turístico P2P Capítulo I: Derechos y obligaciones de los huéspedes P2P <hr/> Título IV: Anfitriones o prestadores del servicio de alojamiento turístico P2P Capítulo I: Derechos, obligaciones y prohibiciones de los anfitriones P2P <hr/> Título V: Requisitos y control Capítulo I: Requisitos Capítulo II: Control |

Nota: Trabajo de campo (2019).

a. Propuesta de ordenanza de regulación y control para el servicio de alojamiento P2P

MODELO DE ORDENANZA QUE REGULA Y CONTROLA EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO P2P EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA

EL CONCEJO MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 11 de la Ley de Turismo menciona que “Los empresarios temporales, aunque no accedan a los beneficios de esta Ley están obligados a obtener un permiso de funcionamiento que acredite la idoneidad del servicio que ofrecen y a sujetarse a las normas técnicas y de calidad”.

Que, el artículo 1 de la Resolución No. 001-CNC-2016 del Consejo Nacional de Competencias establece que "El objeto de la presente resolución consiste en regular las facultades y atribuciones de los gobiernos autónomos descentralizados municipales, metropolitanos provinciales y parroquiales rurales, respecto al desarrollo de actividades turísticas en la circunscripción territorial”;

Que, el artículo 12 de la Resolución No. 001-CNC-2016 del Consejo Nacional de Competencias establece en ámbito de control de las actividades turísticas “En el marco del desarrollo de actividades turísticas, corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados municipales y metropolitanos, en el ámbito de su circunscripción territorial, las siguientes atribuciones de control, y el numeral 1 enuncia “Controlar que los establecimientos turísticos cumplan con la normativa nacional y cantonal vigente”, complementando con el numeral 5 que establece” Controlar y vigilar la prestación de las actividades y servicios turísticos (...);

En ejercicio de la facultad que le confiere el art. 303 y art. 309 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD).

SE PROPONE:

EL MODELO DE ORDENANZA QUE REGULA Y CONTROLA EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO P2P EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA

**TÍTULO I
GENERALIDADES**

**CAPÍTULO I
OBJETO Y ÁMBITO**

Artículo 1. Objeto. - La presente Ordenanza tiene por objeto regular los alojamientos turísticos de modalidad P2P o colaborativos, como un tipo de alojamiento turístico y controlar dicho servicio, mismo que se sujetará de manera específica a las condiciones contenidas en este instrumento y de forma general a la Ley de Turismo y demás normativa vigente relacionada.

Artículo 2. Ámbito de aplicación. - Esta Ordenanza tiene su aplicación en la circunscripción territorial del cantón Riobamba.

Se encuentran sometidos a las disposiciones de esta Ordenanza los propietarios de los alojamientos P2P o colaborativos, llamados también inmuebles destinados a uso turístico; los comercializadores o intermediarios de este segmento de oferta; quienes reserven o sean usuarios o consumidores de este tipo de alojamiento turístico; y quienes, por cualquier medio promocionen, anuncien, difunden y/o vendan este servicio de alojamiento, inclusive por medio de canales virtuales, medios digitales, o de cualquier tipo relacionado.

CAPÍTULO II DEFINICIONES Y FINES

Artículo 3. Definiciones. - Para efectos de la presente Ordenanza, se adoptan las siguientes términos y definiciones:

- a) **Servicio de alojamiento P2P:** Consiste en la prestación habitual y remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros, en cualquier inmueble para uso turístico distintos a los establecidos en el Reglamento de Alojamiento Turístico. Puede ser prestado por personas naturales o jurídicas, los mismos están sujetos a los lineamientos de la presente Ordenanza, se considera una tipología especial de alojamiento turístico.
- b) **Alojamiento turístico P2P:** Son todos aquellos alojamientos o inmuebles locales distintos a los establecidos en el Reglamento de Alojamiento Turístico, que de modo habitual y mediante precio o cualquier contraprestación, son destinados a la prestación del servicio de hospedaje turístico, a huéspedes individuales o a un grupo homogéneo de huéspedes. El alojamiento turístico P2P deberá contar con su correspondiente mobiliario, equipamiento, instalaciones y servicios, según lo ofertado de acuerdo a la capacidad establecida para el inmueble, y debe cumplir con los requisitos mínimos establecidos en el Anexo 1 de la presente Ordenanza. Los alojamientos P2P no se podrán usar con otra finalidad diferente al uso turístico, ni como residencia permanente.
- c) **Tipos de alojamientos turísticos P2P:** Existen dos tipos de alojamientos contemplados por la presente Ordenanza: alojamiento completo y privado P2P de uso turístico, y habitación P2P de uso turístico.
- d) **Alojamiento completo y privado P2P de uso turístico:** Son todos los inmuebles de uso turístico definidos como viviendas o casas de uso turístico y departamentos turísticos, que se ofertan en su totalidad, incluye un mínimo de un dormitorio y cuarto de baño, además de cocina con utensilios para hacer uso de la misma; las condiciones de servicio y precio establece el anfitrión del alojamiento; el anfitrión no puede residir en el mismo alojamiento durante la estancia.
- e) **Habitación P2P de uso turístico:** Se refiere a una habitación misma que se encuentra dentro de un inmueble que puede ser casa o departamento, que consta de un dormitorio privado o compartido, con un cuarto de baño que puede ser de uso privado o compartido, así como otras áreas comunes que pueden o no ser compartidas (sala, comedor, cocina, garaje); el anfitrión puede residir en el mismo alojamiento; las condiciones de servicio y precio establece el anfitrión del alojamiento.
- f) **Anfitrión P2P:** Persona natural o jurídica, que por cualquier medio oferta y/o presta el servicio de hospedaje en alojamientos turísticos P2P, en los términos que establece la presente

Ordenanza, estableciendo las condiciones del servicio y precio. Puede ser el propietario o administrador del inmueble.

- g) **Huésped P2P:** Turista nacional o extranjero que pernocta, de manera no permanente, en un alojamiento turístico P2P, a cambio de una tarifa establecida.
- h) **Disponibilidad temporal:** Se entenderá que el servicio de alojamiento P2P se oferta de forma temporal cuando la actividad se efectúa de forma esporádica, es decir, en un tiempo mínimo de 1 mes a 3 meses.
- i) **Prestación habitual:** Se entenderá que el servicio de alojamiento P2P se presta de forma habitual cuando el mismo se oferte o promocióne a través de cualquier medio dirigido al público, incluyendo medios digitales o virtuales en un tiempo mayor a 3 meses.
- j) **Turista:** Cualquier persona que viaje entre dos o más países, o localidades dentro de su país o residencia habitual, que incluye al menos una pernoctación, con el objetivo de permanecer en lugares fuera de su entorno habitual para desarrollar actividades con fines de ocio, negocio u otros propósitos.
- k) **Tarifa:** Precio o tarifa publicada por pernoctación que determina el anfitrión del alojamiento turístico P2P por el servicio de hospedaje. Este deberá considerar el valor total por noche incluido impuestos. Anualmente esta tarifa deberá ser registrada ante la autoridad competente, conforme lo dispuesto en esta Ordenanza.
- l) **Usuario:** Persona natural o jurídica que reserva, contrata y/o utiliza el servicio de alojamiento en inmuebles de uso turístico. Puede o no ser huésped.
- m) **Plataformas de alojamiento P2P:** Son plataformas de uso colaborativo o P2P que ofertan el servicio de alojamiento tanto en casas o departamentos, ya sean enteros o de uso compartido, mediante anuncios web; tienen la particularidad de que existe relación directa entre anfitrión y huésped.

Artículo 4. Fines. - Los fines de esta Ordenanza son los siguientes:

- a) Regular y controlar la actividad turística en sus nuevas modalidades en relación al Turismo P2P enfocándose en el servicio de alojamiento turístico P2P de la ciudad de Riobamba.
- b) Normar y establecer lineamientos pertinentes de la actividad para asegurar un servicio de calidad a los turistas, relacionándolo con la Ley de Turismo y normativa relacionada.
- c) Acoger un nuevo sector de la oferta turística tanto en planta como en servicios turísticos brindando una nueva alternativa de alojamiento sostenible que brinda una experiencia cultural local a los turistas.
- d) Impulsar el desarrollo de la actividad turística de la ciudad de Riobamba, generando nuevas oportunidades de ingresos económicos a la ciudadanía riobambeña; apoyando las nuevas iniciativas de alojamiento en inmuebles de uso turístico y formando nuevos anfitriones que promuevan el turismo en la ciudad.

Artículo 5. De la Dirección General de Gestión Turismo. - La Dirección General de Gestión Turismo (DITUR Riobamba) es la entidad competente con facultad descentralizada de control de la actividad turística del cantón Riobamba según la Ordenanza Municipal del cantón Riobamba No. 014-2019, y con ello es la encargada de controlar directamente el servicio de alojamiento turístico P2P, establecido en la presente Ordenanza.

TÍTULO II ALOJAMIENTO TURÍSTICO P2P

CAPÍTULO I ALOJAMIENTO COMPLETO Y PRIVADO P2P DE USO TURÍSTICO

Artículo 6. Composición. - Los alojamientos completos y privados P2P de uso turístico se subdividen en: viviendas o casas de uso turístico y departamentos turísticos:

- a) Los alojamientos completos y privados P2P de uso turístico para denominarse como casas o viviendas de uso turístico estarán ubicados en inmuebles de uso completo destinado al alojamiento del huésped o huéspedes, las plazas disponibles no excederán la capacidad del alojamiento; compuesto por un dormitorio y un cuarto de baño por piso como mínimo; disponibilidad de uso de cocina y comedor con todos los utensilios necesarios o básicos; el mismo puede constar con sala de estar o no; de la misma manera puede o no disponer de garaje dentro del inmueble.
- b) Los alojamientos completos y privados P2P de uso turístico para denominarse como departamentos turísticos estarán ubicados en edificios distribuidos en uno o varios pisos dentro del mismo dependiendo de los casos, contará con escaleras o ascensor para su accesibilidad; el departamento turístico estará compuesto por un dormitorio y un cuarto de baño como mínimo; disponibilidad de uso de cocina y comedor con todos los utensilios necesarios o básicos; el mismo puede constar con sala de estar o no; de la misma manera puede o no disponer de garaje dentro del edificio.

Artículo 7. Capacidad. - La capacidad mínima a ofertar será de una habitación y máxima de tres habitaciones con seis plazas por alojamiento, destinado a la pernoctación de los huéspedes P2P.

CAPITULO II HABITACIÓN P2P DE USO TURÍSTICO

Artículo 8. Composición. - La habitación privada P2P de uso turístico se refiere a la habitación destinada para hospedaje con fines turísticos que se ofrece en la vivienda en donde reside el anfitrión del servicio, se subdividen en habitación privada P2P y habitación compartida P2P:

- a) Las habitaciones privadas P2P constarán de un dormitorio de uso privado y exclusivo para el huésped que se encuentra en una casa o departamento con todos los requerimientos establecidos en el Anexo 1, con un baño privado dentro del mismo o un cuarto de baño mínimo de uso compartido dentro del inmueble, las demás áreas comunes del inmueble pueden ser compartidas o no; los términos y condiciones de uso dependen del anfitrión del alojamiento.
- b) Las habitaciones compartidas P2P constarán de un dormitorio de uso compartido que se encuentra en una casa o departamento con todos los requerimientos establecidos en el Anexo 1; el huésped tiene derecho a una cama para su pernoctación, con un baño compartido dentro del mismo o un cuarto de baño de uso compartido dentro del inmueble, las demás áreas comunes del inmueble pueden ser compartidas; los términos y condiciones de uso dependen del anfitrión del alojamiento.

Artículo 9. Capacidad. - En el caso de habitaciones privadas P2P la capacidad mínima a ofertar será de una habitación con una plaza y máxima dos plazas en una sola habitación; en el caso de habitaciones compartidas P2P la capacidad mínima a ofertar será de dos plazas por habitación y máxima de cuatro plazas por habitación dentro de la vivienda del anfitrión prestador de servicios turísticos.

TÍTULO III

HUÉSPEDES O USUARIOS DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO P2P

CAPÍTULO I

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS HUÉSPEDES P2P

Artículo 10. Derechos de los huéspedes y usuarios. - Los huéspedes y usuarios de los alojamientos turísticos P2P tendrán los siguientes derechos:

- a) Ser informados por los anfitriones, promotores, comercializadores o prestadores de servicios de alojamiento turístico P2P, de forma clara, precisa, veraz y oportuna, sobre: las características del alojamiento, su área, capacidad, equipamiento y ubicación; el precio, impuestos, tasas, cargos, formas de pago, reembolso y cancelaciones que apliquen a los servicios contratados;
- b) Ser informados de las políticas y procedimientos aplicables al alojamiento ofertado; así como sobre los servicios complementarios, en caso de existir;
- c) Recibir el servicio conforme lo ofertado, anunciado o promocionado por el anfitrión, promotor, comercializador o prestador de servicios de alojamiento turístico P2P; y lo contratado y pagado por el huésped o usuario del alojamiento turístico P2P;
- d) Recibir la factura por el servicio de alojamiento contratado;
- e) Contar con un directorio de números de teléfonos de emergencia, disponible para comunicarse en caso de percances; y los números de contacto del anfitrión, durante la vigencia de los servicios contratados;
- f) Tener a su disposición instalaciones y el equipamiento en buen estado, sin signos de deterioro y en correcto funcionamiento;
- g) Comunicar las quejas al anfitrión del alojamiento turístico P2P para uso turístico; y,
- h) Denunciar ante la Dirección General de Gestión Turismo del GADM del cantón Riobamba que cuenta con la facultad de control, cualquier irregularidad de los servicios contratados.

Artículo 11. Obligaciones de los huéspedes y usuarios. - Los huéspedes y usuarios de los alojamientos turísticos P2P tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Pagar el valor de los servicios recibidos y acordados;
- b) Respetar la capacidad máxima del alojamiento turístico P2P, establecida y declarada por el anfitrión del alojamiento en su oferta, anuncio, promoción o comercialización; misma que deberá ser verificada por la Dirección General de Gestión Turismo del GADM del cantón Riobamba que cuenta con la facultad descentralizada de control;

- c) Respetar los derechos de los condominios o vecinos mientras se usa el inmueble, así como cumplir con el reglamento interno de copropiedad, en caso de existir; o, el Reglamento General de la Ley de Propiedad Horizontal y demás normativa vigente relacionada;
- d) Entregar la información requerida por el anfitrión del inmueble previo al uso del mismo, conforme al mecanismo establecido para el efecto;
- e) Cumplir con las normas establecidas, términos y condiciones de uso del alojamiento turístico P2P;
- f) Cumplir con el ordenamiento jurídico vigente; y,
- g) Asumir su responsabilidad en caso de ocasionar daños y perjuicios al alojamiento turístico P2P (las instalaciones, equipamiento, equipos electrónicos y demás), a bienes de otros copropietarios o a las personas, cuando le fuere imputable.

TÍTULO IV

ANFITRIONES O PRESTADORES DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO P2P

CAPÍTULO I

DERECHOS, OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS ANFITRIONES P2P

Artículo 12. Derechos de los anfitriones P2P.- El anfitrión del alojamiento turístico P2P gozará de los siguientes derechos:

- a) Recibir el pago acordado por los servicios prestados al huésped.
- b) Exigir la salida del o los huéspedes del alojamiento turístico P2P cuando se contravenga la normativa y el orden público, para lo cual se contará con el auxilio de las autoridades competentes. Esto no exime a los huéspedes de su obligación de pago.
- c) Denunciar ante a la Dirección General de Gestión Turismo del GADM del cantón Riobamba, el funcionamiento ilegal en alojamientos turísticos P2P.

Artículo 13. Obligaciones de los anfitriones P2P.- El anfitrión del alojamiento turístico P2P tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Realizar el registro del alojamiento turístico P2P emitido por la autoridad competente que se detalla en la presente Ordenanza;
- b) Informar al huésped y usuario de forma clara, precisa, veraz y oportuna los datos mencionados en los literales a) y b) del artículo 10 de la presente Ordenanza; en caso que la comercialización del alojamiento se realice en medios digitales, la información antes mencionada también deberá constar en dichos medios;
- c) Facilitar la información del huésped o usuario del alojamiento turístico P2P a la autoridad que lo requiere, conforme al mecanismo establecido para el efecto;
- d) Exhibir en un área del alojamiento turístico P2P, el certificado de Registro de la actividad de alojamiento turístico, en la cual conste la información del establecimiento que permita reconocer la idoneidad de este tipo de alojamiento turístico, conforme a lo dispuesto por la Dirección General de Gestión Turismo del cantón Riobamba;

- e) Mantener las instalaciones, infraestructura, mobiliario, insumos y equipamiento del establecimiento en perfectas condiciones de limpieza y funcionamiento;
- f) Respetar la capacidad máxima del inmueble para uso turístico, establecido en la presente Ordenanza;
- g) Cumplir con los servicios ofrecidos al huésped;
- h) Asumir su responsabilidad en caso de ocasionar daños y perjuicios al huésped, cuando le fuere imputable;
- i) Cumplir con los requisitos de seguridad previstos en la presente Ordenanza y demás normativa vigente relacionada, con el fin de proteger a los huéspedes y sus pertenencias;
- j) Aplicar Buenas Prácticas enfocadas a la actividad de alojamiento turístico con fines sostenibles, de calidad, y seguridad, aplicables al caso; mismas que son promovidas por la Dirección General de Gestión Turismo del cantón Riobamba enfocadas a la actividad de alojamiento turístico;
- k) Cumplir con los estándares mínimos de calidad establecidos en el Anexo 1 de la presente Ordenanza;
- l) En caso de incidentes y/o accidentes, el anfitrión del alojamiento turístico P2P, deberá informar sobre el hecho a las autoridades competentes;
- m) Prestar las facilidades necesarias para que se realicen inspecciones por parte de la autoridad competente;
- n) Cumplir con las obligaciones de protección de datos personales de los huéspedes, y usuarios de conformidad con la normativa correspondiente;
- o) Informar al administrador o presidente de la asamblea de condóminos donde se encuentra ubicado el inmueble, los teléfonos de contacto del anfitrión del alojamiento turístico P2P, con disponibilidad las 24 horas;
- p) Velar por el cumplimiento del reglamento interno de copropiedad, el Reglamento General de la Ley de Propiedad Horizontal y demás normativa vigente; y, el respeto de los derechos de los condóminos o vecinos por parte de los huéspedes y usuarios del alojamiento turístico P2P.

Artículo 14. Prohibiciones de los anfitriones P2P.- Al anfitrión que presta el servicio de alojamiento en un inmueble para uso turístico, le está prohibido lo siguiente:

- a) Realizar actividades de intermediación, operación turística, transporte terrestre turístico, guianza turística, de forma directa o a través de enganchadores; y,
- b) Contratar a personas naturales o jurídicas que realicen actividades de intermediación de manera informal (enganchadores).

El incumplimiento de esta disposición será sancionado conforme a la Ley de Turismo.

Artículo 15. De la comercialización virtual. – Los anfitriones de los alojamientos turísticos P2P podrán promover, ofertar y comercializar el servicio de alojamiento turístico a través del canal virtual, medios digitales, redes sociales u otros medios correspondientes a la actividad. El diseño del canal virtual, anuncio o el medio utilizado deberá permitir al huésped y usuario tener información, clara precisa, oportuna y veraz del servicio que puede adquirir, y deberá incluir al menos lo siguiente:

1. Características específicas del inmueble: áreas disponibles, capacidad (plazas, habitaciones, camas, baños), equipamiento, ubicación, fotografías, servicios complementarios, accesibilidad;
2. Precio final del servicio de alojamiento en el inmueble para uso turístico, que debe incluir impuesto, tasas, cargos adicionales en caso de adquirir servicios complementarios; y también detallar si el precio expuesto es por todo el alojamiento, precio por persona, precio por habitación;
3. Medidas de seguridad y protección para datos personales de los clientes;
4. Políticas de cobro (formas de pago), cancelación, reembolso;
5. Horarios de llegada (check in) y salida (check out);
6. Condiciones de uso del alojamiento turístico P2P, reglas e indicaciones de lo que está permitido y lo que no está permitido de forma clara (mascotas, niños, fiestas, fumar o similares);
7. Medios de contacto efectivos (correo electrónico, teléfono convencional, número de celular, chat en redes sociales, entre otros) con el anfitrión del alojamiento turístico P2P.

En caso de aplicarse una forma de comercialización diferente a la anteriormente descrita, igualmente se observarán los requerimientos detallados en la presente Ordenanza.

Artículo 16. Publicidad engañosa. – La información publicada respecto a la oferta del hospedaje en alojamientos turísticos P2P no podrá ser utilizada para engañar o inducir a confusión al público respecto al tipo de inmueble, servicio que se oferta, precio, facilidades que brinda o la calidad del servicio. En caso que se compruebe este hecho, se aplicarán las sanciones determinadas en la Ley de Turismo y demás normativa vigente, sin perjuicio de las sanciones que se establecen para este caso en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Artículo 17. De la identificación de los alojamientos turísticos P2P.- Los alojamientos turísticos P2P deberán solicitar el certificado de Registro de la actividad, luego de haber cumplido con las obligaciones detalladas en el artículo 13 y 15 de la presente Ordenanza, los estándares mínimos establecidos en el Anexo 1, y luego de la verificación de los mismos por parte de la Dirección General de Gestión Turismo del cantón Riobamba.

El certificado se lo deberá ubicar dentro del inmueble, en un lugar visible para el huésped; el anfitrión, deberá colocar obligatoriamente dicho certificado con los demás permisos pertinentes detallados en la presente Ordenanza en el plazo máximo de 30 días contados a partir de la fecha de otorgamiento del certificado de registro de la actividad.

TÍTULO V REQUISITOS Y CONTROL

CAPITULO I REQUISITOS

Artículo 18. Registro de la actividad turística para alojamientos turísticos P2P.- El registro del alojamiento turístico P2P, constituye la autorización conferida por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba, a través de la Dirección General de Gestión de

Turismo, sin la cual los anfitriones de los alojamientos turísticos P2P no podrán ejercer ninguna actividad dentro de su jurisdicción, que ayudará a generar una base de datos catastral correspondiente a la actividad y con ello ejercer la competencia de control.

Artículo 19. Requisitos para ejercer la actividad/servicio de alojamiento P2P por primera vez. - Las personas naturales y jurídicas que presten el servicio de alojamiento turístico regulado en la presente Ordenanza, como anfitrión, previo a ejercer la actividad de alojamiento P2P deberán contar con los siguientes documentos:

- a) Copia de la cédula de identidad y certificado de votación del solicitante;
- b) Registro único de Contribuyentes (RUC) o Régimen Impositivo Simplificado (RISE) según sea el caso del anfitrión que preste el servicio de alojamiento turístico P2P, con la actividad de alojamiento;
- c) Título de propiedad del inmueble, poder, o documento que cuente con reconocimiento de firmas del o los otorgantes ante notario público, mediante el cual se autorice al anfitrión el uso del inmueble para el tipo de alojamiento turístico regulado en la presente Ordenanza;
- d) Para el caso del inmueble bajo el régimen de propiedad horizontal, el documento emitido en asamblea de condóminos donde se encuentre el inmueble, que autorice la prestación del servicio de este tipo de alojamiento en el citado inmueble con el mínimo de aprobación del 50% de aceptación del inmueble en relación a la actividad solicitada; y la certificación actualizada sobre la referida autorización, extendida por el administrador del condominio o quien se encuentre ejerciendo dicha responsabilidad;
- e) Patente municipal vigente;
- f) Certificado de estar al día en las obligaciones con el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba;
- g) Copia del permiso de funcionamiento otorgado por el Cuerpo de Bomberos, del año en curso;
- h) Lista de precios de los servicios ofertados.

Artículo 20. Requisitos para la renovación del registro de la actividad de alojamiento turístico P2P - Para la renovación del registro de la actividad de alojamiento turístico P2P se deberán presentar los siguientes requisitos:

- a) Patente municipal vigente;
- b) Copia del permiso de funcionamiento otorgado por el Cuerpo de Bomberos, del año en curso;
- c) Para el caso los inmuebles bajo el régimen de propiedad horizontal, el documento emitido en asamblea de condóminos donde autorice con el mínimo del 50% de aprobación en relación a la prestación servicio de alojamiento P2P en el inmueble actualizado al año en curso.
- d) Copia del pago del Impuesto Predial del año en curso, para los propietarios de los alojamientos turísticos P2P que se encuentren en casas o departamentos.

CAPITULO II CONTROL

Artículo 21. Control y vigilancia. - La Dirección General de Gestión de Turismo será la encargada de realizar control y vigilancia de la prestación de servicios turísticos del cantón Riobamba, a fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente

Ordenanza y en la normativa legal vigente relacionada; y las obligaciones establecidas para prestadores de servicios turísticos inscritos en el Catastro turístico o base de datos generada por la entidad competente.

- a) La base de datos que generará la autoridad competente estará relacionada con las variables planteadas para catastros turísticos, la misma que tendrá la singularidad de los siguientes parámetros, que se detallan a continuación:
1. Tipo de alojamiento P2P (alojamiento completo y privado P2P de uso turístico o habitación P2P de uso turístico);
 2. Subtipo de alojamiento (casas o viviendas de uso turístico, departamentos turísticos, habitaciones privadas, y/o habitaciones compartidas P2P);
 3. Número de plazas;
 4. Número de camas;
 5. Número de baños;
 6. Número de dormitorios;
 7. Instalaciones incluidas para el uso;
 8. Servicios incluidos;
 9. Dirección del alojamiento P2P;
 10. Parroquia del alojamiento P2P;
 11. Precio base (por habitación o por alojamiento completo);
 12. Nombre del propietario del inmueble o encargado del alojamiento P2P;
 13. RUC o RISE del propietario o encargado del alojamiento P2P;
 14. Número de teléfono y número de celular del propietario o encargado del alojamiento P2P;
 15. Correo del propietario o encargado del alojamiento P2P;
 16. Plataforma donde se oferte el alojamiento P2P;
 17. Link del medio digital o anuncio Web donde se oferte el alojamiento P2P;
 18. Y demás variables que la entidad competente considere necesario para generar una base de datos consistente.
- b) La base de datos deberá ser actualizada de forma trimestral por el técnico encargado de la Dirección General de Gestión Turismo, mediante el seguimiento virtual de las direcciones digitales en las diferentes plataformas o enlaces web proporcionados por el anfitrión del alojamiento, con la finalidad de regular y controlar el servicio.
- c) El reporte de huéspedes o datos de control de huéspedes lo deberá realizar el anfitrión del alojamiento como lo indica el Anexo 1 de la presente Ordenanza, que servirá para determinar la cantidad de turistas, huéspedes o usuarios del servicio de alojamiento P2P por medios digitales; esto ayudará actualizar la estadísticas turísticas de ingresos al país, provincia y ciudad, y se los entregará cada vez y cuando la Dirección General de Gestión Turismo lo solicite; esto ayudará a determinar un perfil de demanda con respecto a este servicio.

Artículo 22. Operativos. - La Dirección General de Gestión de Turismo realizará operativos de control como lo indica la Ordenanza Municipal del cantón Riobamba No. 014-2019 y demás normativa vigente relacionada.

ANEXO

ANEXO 1. ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS P2P

CONDICIONES MÍNIMAS

- | | |
|---|---|
| 1 | Mantener las instalaciones de infraestructura, mobiliario, insumos y equipamiento del alojamiento en perfectas condiciones de funcionamiento. |
| 2 | Limpieza e higiene son condiciones básicas. |
| 3 | Disponer el servicio de WI-FI o Internet en el alojamiento. |

REQUISITOS GENERALES

- | | |
|---|--|
| 4 | Colocar letreros que promuevan el uso eficiente del agua en cuartos de baño y aseo de habitaciones, cuartos de baño y aseo en áreas de uso común de los huéspedes. |
| 5 | Colocar letreros que promuevan el uso eficiente de energía eléctrica en habitaciones, en áreas de uso común de los huéspedes. |
| 6 | Exhibir los horarios de ingreso (check in) y salida (check out) en el ingreso al alojamiento. |
| 7 | Exhibir el certificado de registro de la actividad otorgado por la Dirección General de Gestión Turismo del cantón Riobamba en un lugar que sea visible para el huésped. |

CUARTO DE BAÑO Y ASEO (PRIVADO O COMPARTIDO)

- | | |
|----|--|
| 8 | Toallero y/o gancho |
| 9 | Un juego de toallas por huésped (cuerpo y manos) |
| 10 | Papel higiénico |
| 11 | Barra de seguridad en tina y/o ducha |

OTROS SERVICIOS

- | | |
|----|---|
| 12 | Botiquín con contenido básico, que incluya al menos: algodón, hidrófilo, agua oxigenada, sobres de grasa estéril, suero fisiológico, tijeras, y desinfectantes. |
| 13 | Informativo que incluya datos sobre servicios generales y adicionales, horarios de prestación de servicios, de ser el caso teléfonos de emergencia, políticas y normas a seguir durante la estadía en el alojamiento turístico P2P. |
| 14 | Exhibir un mapa de ubicación y evacuación conforme a las disposiciones de autoridad competente. |
| 15 | Reporte de huéspedes |

NOTA GENERAL: Lo dispuesto en esta Ordenanza de requisitos mínimos para los alojamientos turísticos P2P se entenderá de aplicación, sin perjuicio de requisitos adicionales que el prestador del servicio desee implementar o que, en su caso, pudieren exigir en otras normas especiales o relacionadas a la actividad.

VIII. CONCLUSIONES

- La evaluación de la situación actual con respecto al servicio de alojamiento turístico de la ciudad de Riobamba determinó que en relación a la oferta formal existen 53 alojamientos turísticos (enero del 2019) distribuidos en hoteles, hostales, hosterías y casas de huéspedes; la tipología que predominante es la de hostales (47%), en tanto que la categoría sobresaliente es de 2 estrellas presente en hostales y hoteles; éstos se encuentran principalmente en la parroquia urbana Lizarzaburu, siendo un zona de alta afluencia turística.
- En cambio, la oferta P2P (mayo 2019) que es anunciada en la plataforma de alojamiento colaborativo Airbnb registra 118 alojamientos P2P; de los cuales, existen sólo 60 alojamientos que recibieron visitas con pernoctación. Se estableció que la planta alojativa P2P presenta una densidad y ubicación similar a la oferta oficial. Las tipologías características del P2P encontradas son: alojamiento completo y privado, habitación privada y habitación compartida que suman un total de 83%; haciendo referencia que estos alojamientos se encuentran en su mayoría tanto en casas como en departamentos de personas locales; las plazas ofertadas son anunciadas a *low cost* debido a que estos no pagan impuestos y demás obligaciones por lo que no existe una normativa acorde a la necesidad del servicio.
- Hay que mencionar que en el análisis de la oferta ilegal que se realizó en la plataforma Airbnb se encontraron alojamientos formales y autodenominados como hoteles (17%), mismos que han recibido de igual manera pernoctaciones bajo la denominación de habitación de hotel.
- Por otro lado, al realizar el contraste de la superestructura cantonal que regula el funcionamiento del servicio de alojamiento turístico legal, se encontró discordancias entre la normativa nacional, la misma que no se encuentran actualizada, y no existe una coordinación entre los procesos detallados, hecho que dificulta la adquisición legal u oficial de prestación del servicio turístico en el caso del alojamiento.
- También es necesario aclarar que no existe un mecanismo que sintetice los procesos a seguir para prestar el servicio turístico (alojamiento); es decir, desde conocer la figura jurídica, requisitos, entidades competentes relacionadas a la actividad, costo, duración, entre otros.
- Hay que aludir que el Estado ecuatoriano en el PLANDETUR 2030, se propone adaptar la nueva normativa a los nuevos modelos de turismo y con ello acoger los nuevos segmentos de demanda turística, y contrario a ello las entidades relacionadas a la actividad lo que buscan es eliminar crucialmente este tipo de servicios turísticos del mercado, que van de la mano con las nuevas tecnologías de información, quedándose así el sector turístico del país en su zona de confort y siguiendo con el modelo tradicional que se ha llevado en los últimos años.
- Hay que enfatizar que a nivel cantonal el único modelo legislativo que se pudo diseñar es una propuesta de ordenanza de regulación y control, debido a que éste se encuentra indirectamente relacionado con el sistema turístico; por ello surge la necesidad de regularlo y controlarlo, a través de las entidades competentes relacionadas al servicio tanto nacionales como a nivel cantón.
- Debido a la singularidad propia del servicio P2P se identificó que los 22 lineamientos propuestos sean flexibles y no prohibitivos; con requisitos y procesos adaptables a la necesidad del caso, dichos lineamientos fueron propuestos luego de realizar un análisis minucioso de la oferta (alojamiento), superestructura turística (entidades y legislación vigente) y un análisis con los involucrados al servicio de alojamiento turístico.

- Es importante, responsable y ético tributar los ingresos económicos que se generan al prestar servicios turísticos, de la misma manera tener un registro resguarda y garantiza la calidad de dichos servicios; por ello es importante que el servicio de alojamiento P2P realice la tributación correspondiente y, también es necesario mantener un registro que permita regular y controlar dicho servicio. En función de eso se puede proponer políticas públicas que beneficien a todo el sector turístico y económico del país.
- Es necesario controlar y regular la actividad por medio de diferentes directrices debido a que con ello se asegura que los turistas reciban un servicio seguro y de calidad; así como lo menciona la normativa vigente relacionada a la actividad, es imperante el control del servicio P2P.

IX. RECOMENDACIONES

- Debido a que la plataforma Airbnb sólo muestra un polígono referencial de ubicación de los alojamientos que respalda la privacidad de los prestadores, se recomienda que las entidades competentes trabajen en una precisa georreferenciación de los alojamientos P2P cuando se cuente con una normativa vigente, con la finalidad únicamente de controlar el buen funcionamiento y cumplimiento de estándares de calidad y seguridad con respecto a dicho servicio.
- Es necesario hacer hincapié que el sector hotelero de la ciudad de Riobamba solicita que se expida una normativa regulatoria, ya que aluden la existencia de competencia desleal por parte del servicio P2P. Aunque no debe quedar de lado que el sector de alojamiento turístico formal debería trabajar constantemente por mejorar la calidad del servicio, innovación, iniciativa por subir la categoría y tipología de cada uno de sus establecimientos, contratar personal capacitado en turismo, obtener distintivos de calidad; y con ello mejorar la calidad general de la oferta de alojamiento turístico de Riobamba.
- Con relación a la superestructura cantonal se recomienda que las entidades turísticas regulatorias adapten las competencias establecidas, con el propósito de adecuadas a la necesidad del servicio de alojativo P2P.
- Se recomienda socializar el presente trabajo con fines de impulsar a las entidades competentes a emplear este modelo propuesto, y con ello trabajar para su futura implementación en función a la necesidad identificada.
- Al mismo tiempo, se recomienda que en caso de expedir la presente normativa para regular y controlar el servicio de alojamiento P2P, sea trabajada con datos reales directamente de los involucrados del sector alojativo P2P, así como con las entidades turísticas reguladoras del territorio.
- Finalmente, es vital realizar un convenio con la plataforma Airbnb, para trabajar por la regulación y control del servicio; esta es una plataforma amigable, que a lo largo de los últimos años ha venido trabajando conjuntamente con países que han tenido los mismos inconvenientes que en la actualidad presenta el Ecuador, por plantear normativa flexible para el caso del servicio en cuestión; y con ello acoger este nuevo segmento de demanda que opta por el servicio P2P para alojarse.

X. RESUMEN

La presente investigación propone: plantear un modelo de ordenanza de regulación y control para el servicio de alojamiento en la modalidad de turismo P2P en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo; mediante el uso de métodos analíticos y descriptivos empleando técnicas de investigación bibliográfica y de campo. Se trabajó en tres etapas: en la primera se encontró 53 alojamientos turísticos oficiales registrados hasta enero del 2019, donde el 47% pertenece a la tipología hostel y el 41% pertenece a la categoría de 2 estrellas; en el caso de la oferta P2P se generó una base de datos con relación a la plataforma colaborativa Airbnb donde se registraron 60 alojamientos P2P evaluados hasta mayo del 2019, determinando que este servicio P2P se encuentra en estado alegal con relación a la normativa turística del país. La segunda etapa corresponde al análisis y sistematización de los principales instrumentos legales establecidos para el ejercicio de la actividad de alojamiento turístico, identificando 22 entidades competentes relacionadas a la actividad; se identificaron los procesos de regulación y control de la actividad, y los principales actores enfatizando la problemática que enfrenta el sistema turístico ante la modalidad de turismo P2P; posteriormente se realizó un análisis FODA en relación al servicio de alojamiento P2P de la ciudad. Finalmente se formuló la propuesta de Ordenanza para el servicio de alojamiento P2P donde se determinaron 22 lineamientos distribuidos en 5 títulos y 8 capítulos, donde se detalla los procesos y requisitos mismos que son adaptados a la singularidad del servicio. En este contexto este proyecto ayudará a controlar el servicio de alojamiento P2P de la ciudad, permitiendo además asegurar la calidad y seguridad de dicho servicio turístico.

Palabras clave: LEGISLACIÓN TURÍSTICA - TURISMO P2P (PEER TO PEER) - ALOJAMIENTO P2P - AIRBNB - SERVICIOS TURÍSTICOS.

POR: JOSEANNIE QUIROZ



XI. ABSTRACT

The present investigation proposes: to propose a regulation and control ordinance model for the accommodation service in the P2P tourism modality in the city of Riobamba, province of Chimborazo; through the use of analytical and descriptive methods using bibliographic and field research techniques. It worked in three stages: in the first one, 53 official tourist accommodations registered until January 2019 were found, where 47% belong to the hostel typology and 41% belong to the 2-star category; In the case of the P2P offer, a database was generated in relation to the Airbnb collaborative platform where 60 P2P accommodations evaluated until May 2019 were registered, determining that this P2P service is in an illegal state in relation to the country's tourism regulations. The second stage corresponds to the analysis and systematization of the main legal instruments established for the exercise of the tourist accommodation activity, identifying 22 competent entities related to the activity; the processes of regulation and control of the activity were identified, and the main actors emphasizing the problem faced by the tourism system in the face of the P2P tourism modality; Subsequently, a SWOT analysis was carried out in relation to the city's P2P hosting service. Finally, the proposed Ordinance for the P2P hosting service was formulated, where 22 guidelines distributed in 5 titles and 8 chapters were determined, detailing the processes and requirements that are adapted to the uniqueness of the service. In this context, this project will help to control the city's P2P accommodation service, also allowing to ensure the quality and safety of said tourist service.

Keywords: TOURISM LEGISLATION - P2P TOURISM (PEER TO PEER) - P2P ACCOMMODATION - AIRBNB - TOURIST SERVICES.



XII. BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, L. (1993). *Problemas públicos y agenda de gobierno*. México D.F., México: Miguel Ángel Porrúa Grupo Editorial.
- Aguilar, L. (2014). *Investigaciones jurídicas*. Recuperado el 5 de marzo de 2019, de UNAM: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/6/2818/5.pdf>
- Airbnb Incorporated (2019). *Requisitos básicos de Airbnb para los anfitriones*. Recuperado el 21 de julio de 2019, de Airbnb: <https://www.airbnb.com.ec/help/article/576/cu%C3%A1les-son-los-requisitos-b%C3%A1sicos-de-airbnb-para-los-anfitriones>
- Airbnb Incorporated. (2019a). *Sé un anfitrión de experiencias responsable*. Recuperado el 21 de julio de 2019, de Airbnb: <https://www.airbnb.com.ec/help/topic/1219/latinoam%C3%A9rica-y-el-caribe>
- Airbnb Incorporated. (2019b). *¿Qué asuntos legales y normativos debería considerar antes de convertirme en anfitrión de Airbnb?*. Recuperado el 22 de junio de 2019, de Airbnb: <https://www.airbnb.com.ec/help/article/376/qu%C3%A9-asuntos-legales-y-normativos-deber%C3%ADa-considerar-antes-de-convertirme-en-anfitri%C3%B3n-de-airbnb>
- Airbnb Incorporated. (2019c). *¿Qué es la comisión por servicio de Airbnb?*. Recuperado el 22 de junio de 2019, de Airbnb: <https://www.airbnb.com.ec/help/article/1857/qu%C3%A9-es-la-comisi%C3%B3n-por-servicio-de-airbnb>
- Airbnb Incorporated. (2019d). *¿Qué es un Superhost?*. Recuperado el 26 de junio de 2019, de Airbnb: <https://www.airbnb.com.ec/help/article/828/qu%C3%A9-es-un-superanfitri%C3%B3n>
- Airbnb Incorporated. (2019e, mayo). *Alojamientos en Riobamba-Ecuador*. Recuperado el 16 de mayo de 2019, de Airbnb: https://www.airbnb.com.ec/s/Riobamba-/homes?refinement_paths%5B%5D=%2Fhomes&search_type=search_query
- Airbnb Incorporated. (2019f). *Configuración de tus pagos*. Recuperado el 22 de junio de 2019, de Airbnb: <https://www.airbnb.com.ec/help/article/54/c%C3%B3mo-editar-o-a%C3%B1adir-mi-forma-de-pago>
- Airbnb Incorporated. (2019g). *Hospitalidad*. Recuperado el 4 de julio de 2019, de Airbnb: <https://www.airbnb.com.ec/hospitality>
- Airbnb Incorporated. (2019h). *Información general sobre cómo hospedar en un alojamiento*. Recuperado el 22 de junio de 2019, de Airbnb: <https://www.airbnb.com.ec/help/article/1397/informaci%C3%B3n-general-sobre-c%C3%B3mo-hospedar-en-un-alojamiento>
- Airbnb Incorporated. (2019i). *Políticas de cancelación*. Recuperado el 4 de julio de 2019, de Airbnb: https://www.airbnb.com.ec/home/cancellation_policies?guest_fee_policy=grace_period_at_most_48#flexible
- Airbnb Incorporated. (2019j). *Recursos de seguridad*. Recuperado el 22 de mayo de 2019, de Airbnb: <https://www.airbnb.com.ec/help/article/2356/qu%C3%A9-significa-que-la-identificaci%C3%B3n-de-alguien-ha-sido-comprobada>
- AirDNA Limited Liability Corporation. (2019, agosto). *Rental Data Riobamba, EC*. Recuperado el 26 de agosto de 2019, de AirDNA Market Minder: <https://www.airdna.co/vacation-rental-data/app/ec/default/riobamba/overview>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2011). *Constitución de la República del Ecuador*. Recuperado el 26 de febrero de 2019, de OAS: https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-text-const.pdf
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2018). *Código Orgánico de Organización Territorial (COOTAD)*. Recuperado el 23 de julio de 2019, de Ministerio de Turismo Ecuador: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2019/02/6COOTAD.pdf>
- Beguiría, S. (2018). *Alojamiento Turístico*. Recuperado el 4 de marzo de 2019, de CEUPE: <https://www.ceupe.com/blog/el-alojamiento-turistico.html>

- Bembibre, C. (2009). *Ilegal*. Recuperado el 8 de marzo de 2019, de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/social/ilegal.php>
- Bembibre, V. (2009). *Análisis*. Recuperado el 4 de marzo de 2019, de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/ciencia/analisis.php>
- Bermudéz, F. (2002). *Generalidades del Turismo*. Recuperado el 13 de marzo de 2019, de Instituto Nacional de Aprendizaje Núcleo Turismo: <https://es.slideshare.net/CieloGris1/generalidades-del-turismo>
- Blanco, M. (2008). *Guía para la formulación de planes de desarrollo turístico en territorios rurales*. Recuperado el 2 de marzo de 2019, de Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura: <http://www.iica.int/es/content/gu%C3%ADa-para-la-formulaci%C3%B3n-de-planes-de-desarrollo-tur%C3%ADstico-en-territorios-rurales>
- Blasco, A. (2011). *Gestión Alojamientos*. Recuperado el 8 de marzo de 2019, de Universitat Oberta de Catalunya: <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/54222/1/Gesti%C3%B3n%20de%20alojamientos.pdf>
- Botsan, R., & Rogers, R. (2010). *What it's mine is your: the rise of collaborative consumption*. Londres, Inglaterra: HarperCollins.
- Boullón, R. (2006). *Planificación del espacio turístico*. México D.F., México: Trillas.
- Broche, Y., & Ramos, R. (2015). Procedimiento para la gestión de los residuos sólidos generados en instalaciones hoteleras cubanas. *Ingeniería Industrial*, 36(2), 224-235. Recuperado el 30 de septiembre de 2018, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362015000200011
- Brugha, R., & Varvasovszky, Z. (2000). Stakeholder analysis: a review. *Health Policy and Planning*, 15(3), 239-246. Recuperado el 3 de marzo de 2019, de <https://pdfs.semanticscholar.org/b01e/aeaaeb3bb1e6d13793679863c047e278789.pdf>
- Bugnone, P. (2005). *El funcionamiento del sistema turístico en la ciudad de Gualeguaychú (Tesis de grado. Licenciado en Turismo)*. Universidad Abierta Interamericana. Buenos Aires, Argentina. Recuperado el 10 de marzo de 2019, de Universidad Abierta Interamericana: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC059962.pdf>
- Cabanellas, G. (2018). *Ordenanza*. Recuperado el 1 de marzo de 2019, de Diccionario de Ley y Derecho: <https://diccionario.leyderecho.org/ordenanza/>
- Camacaro, A. (2008). *Turismo básico: un enfoque integral*. Venezuela: Biosfera.
- Cámara Argentina de Comercio y Servicios. (2017). *Economía colaborativa*. Recuperado el 1 de marzo de 2019, de CAC: http://www.cac.com.ar/data/documentos/6_Econom%C3%ADa%20Colaborativa.pdf
- Cañigeral, A. (2011). *Innovación en modelos socio-económicos*. Recuperado el 1 de marzo de 2019, de Consumo Colaborativo: https://www.scribd.com/fullscreen/58880914?access_key=key-2fi003avv1spqak6f6pv
- Cardoso, G. (2014). *Sociología de las pantallas*. Barcelona, España: UOC Ediciones.
- Cardozo, S. (2016). *Introducción a la legislación turística*. Recuperado el 2 de marzo de 2019, de Instituto Universitario de Tecnología Antonio José de Sucre: <http://legislacionturistica sucre16.blogspot.com/2016/07/el-turismo-constituye-uno-de-los.html>
- Christensen, C., & Raynor, M. (2003). *The innovator's solution: creating and sustaining successful growth*. Boston, United States: Harvard Business School Press.
- Chueque, M. (2007). *Control*. Recuperado el 5 de marzo de 2019, de Humanidades: <http://pdfhumanidades.com/sites/default/files/apuntes/13%20%20M%C3%B3dulo%20Control.pdf>
- Comisión de Legislación y Codificación Ecuador. (2004). *Codificación de la Ley de Gestión Ambiental*. Recuperado el 18 de julio de 2019, de Ministerio del Ambiente Ecuador: <http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/LEY-DE-GESTION-AMBIENTAL.pdf>
- Comité Económico y Social Europeo. (2016). *Consumo colaborativo o participativo: un modelo de sostenibilidad para el siglo XXI*. Recuperado el 18 de marzo de 2019, de

- Desarrollando Ideas: https://www.desarrollando-ideas.com/wp-content/uploads/sites/5/2016/03/160315_DI_informe_economia_colaborativa_ESP1.pdf
- Consejo Municipal del cantón Riobamba. (2019). *Ordenanza No. 014-2019*. Recuperado el 12 de septiembre de 2019, de GAD Municipal Riobamba: http://www.gadmriobamba.gob.ec/phocadownload/lotaip2019/junio/AnexoS/ORDENANZA_0014_2019_QUE_REGULA_LA_PLANIFICACION_FOMENTO_INCENTIVO_Y_CONTROL_DE_LA_GESTION_TURISTICA_EN_EL_CANTON_RIOBAMBA.pdf
- Consejo Nacional de Competencias del Ecuador. (2016). *Facultades a Gobiernos Autónomos Desarrollo Actividades Turísticas*. Recuperado el 11 de noviembre de 2019, de Ministerio de Turismo Ecuador: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/Reglas-facultades-y-atribuciones-de-los-GADs-Municipales-Metropolitanos-Provinciales-y-Parroquiales-Rurales-respecto-al-desarrollo-de-actividades-turisticas.pdf>
- Covarrubias, R. (2015). *Infraestructura turística*. Recuperado el 4 de marzo de 2019, de EUMED: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1433/infraestructura-turistica.htm>
- De la Encarnación, A. (2015). *El alojamiento colaborativo: viviendas de uso turístico y plataformas virtuales*. Recuperado el 12 de marzo de 2019, de Departamento de Estudios Jurídicos del Estado de Alicante: <https://deje.ua.es/es/derecho-administrativo/documentos/comunicaciones/el-alojamiento-colaborativo-viviendas-de-uso-turistico-y-plataformas-virtuales.pdf>
- Fernández, N. (2016). Turismo P2P o colaborativo: un reto para el ordenamiento jurídico. *International Journal of Scientific Management Tourism*, II, 111-117. Recuperado el 5 de marzo de 2019, de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:W0bLWgrHVrIJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5665887.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=es>
- Flores, C. (2012). *Elementos fundamentales en la actividad turística*. Recuperado el 1 de marzo de 2019, de UAEH: https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/tizayuca/turismo/elementos_fundamentales_en_la_actividad_turistica.pdf
- Gardey, A., & Pérez, J. (2012). *Análisis*. Recuperado el 3 de marzo de 2019, de Definición de: <https://definicion.de/analisis/>
- Gardey, A., & Pérez, J. (2013). *Alojamiento*. Recuperado el 3 de marzo de 2019, de Definición de: <https://definicion.de/alojamiento/>
- Gardey, A., & Pérez, J. (2014). *Servicios turísticos*. Recuperado el 4 de marzo de 2019, de Definición de: <https://definicion.de/servicios-turisticos/>
- Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Chimborazo. (2015). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la provincia de Chuimborazo 2015-2019*. Recuperado el 27 de febrero de 2019, de Gob Chimborazo: <file:///C:/Users/qter1/Downloads/1.%20Plan%20de%20Desarrollo%20y%20Ordenamiento%20Territorial%202015-2019.pdf>
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba. (2015). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Riobamba 2015-2019*. Recuperado el 21 de febrero de 2019, de Gad Municipal Riobamba: http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/0660000360001_Plan%20de%20Desarrollo%20Cantonal%202014-2019_15-03-2015_12-35-54.pdf
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba. (2019). *Licencia única anual de funcionamiento a establecimientos turísticos catalogados como nuevos*. Recuperado el 16 de agosto de 2019, de Gad Municipal Riobamba: <http://www.gadmriobamba.gob.ec/index.php/alcaldia/direcciones/informacion/132-direccion-de-turismo>
- Grimau, R., & Barráez, V. (2010). *Terminología del poder popular*. Caracas, Venezuela: Ediciones comisión permanente de participación ciudadana . Recuperado el 3 de marzo de 2019

- Hernández, D., Tenze, A., & Molina, D. (2014). *El Análisis Relacional de Grupos Sociales*. Recuperado de CIMAS.
- Hosteltur. (2016). *La importancia del fenómeno se ve en el número de inmuebles disponibles en Airbnb*. Recuperado el 1 de marzo de 2019, de Hosteltur: <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/63022>
- Hoteles Ecuador. (2019). *Permisos y obligaciones*. Recuperado el 22 de junio de 2019, de Hoteles Ecuador (AHOTEC): <https://www.hotelesecuador.com.ec/disptxt.php?menu=17&submenu1=10&idiom=1>
- Iturriaga, R. (2014). *Alegal*. Recuperado el 12 de marzo de 2019, de El estante de la Citi: <https://elestantedelaciti.wordpress.com/2015/04/21/lo-alegal/>
- Licha, I. (2009). *El análisis de los actores*. Herramientas para la formación de políticas. Recuperado el 12 de marzo de 2019, de CEPPIA: <http://www.ceppia.com.co/Herramientas/Herramientas/Licha-%202009.pdf>
- López, J. (2008). *Fundamentos de la legislación turística*. México: Trillas.
- Machicado, J. (2012). *Ordenanza municipal*. Recuperado el 8 de marzo de 2019, de Apuntes Jurídicos: <https://jorgemachicado.blogspot.com/2012/02/orre.html>
- Martínez, R. (2009). *Servicios turísticos*. Recuperado el 5 de marzo de 2019, de Turismo: <https://rincondeluniversitario.blogspot.com/2009/08/el-servicio-turistico-es-el-conjunto-de.html>
- Máynez, G., & Gutiérrez, M. (2016). *Matchmaking: el surgimiento de la economía colaborativa*. Recuperado el 12 de marzo de 2019, de Desarrollando Ideas: https://www.desarrollando-ideas.com/wp-content/uploads/sites/5/2016/03/160315_DI_informe_economia_colaborativa_ESP1.pdf
- Méndez, I. (2016). *Conceptos básicos productos y servicios turísticos*. Recuperado el 3 de marzo de 2019, de Prezi: https://prezi.com/itxlj45j_x0s/conceptos-basicos-productos-y-servicios-turisticos/
- Merino, M., & Pérez, J. (2015). *Propuesta*. Recuperado el 3 de marzo de 2019, de Definición de: <https://definicion.de/propuesta/>
- Ministerio de Economía y Finanzas del Perú. (2011). *Guía metodológica para la identificación, formulación y evaluación social de proyectos de inversión exitosos*. Recuperado el 3 de marzo de 2019, de Mincetur: https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/proyectos_inversion_publica/instrumentos_metodologicos/Guia_Turismo_capitulo1.pdf
- Ministerio de Salud Ecuador. (2012). *Requisitos para obtener el permiso de funcionamiento de establecimientos nuevos*. Recuperado el 22 de junio de 2019, de Instituciones MSP Ecuador: http://instituciones.msp.gob.ec/dps/pichincha/images/stories/requisitos_nuevos_2012_revisado1_final1.pdf
- Ministerio de Turismo Ecuador. (2011). *Reglamento General de Actividades Turísticas*. Recuperado el 22 de junio de 2019, de Turismo Ecuador: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-GENERAL-DE-ACTIVIDADES-TUR% C3% 8DSTICAS.pdf>
- Ministerio de Turismo Ecuador. (2015). *Acuerdo Ministerial 2015-0065*. Recuperado el 12 de septiembre de 2019, de Ministerio de Turismo: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/ACUERDO-TARIFA-CERO-REGISTRO-Y-LUAF-MINTUR.pdf>
- Ministerio de Turismo Ecuador. (2015a). *Ley de Turismo*. Recuperado el 27 de febrero de 2019, de Ministerio de Turismo: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- Ministerio de Turismo Ecuador. (2015b). *Reglamento a la Ley de Turismo*. Recuperado el 22 de julio de 2019, de Ministerio de Turismo: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-GENERAL-LEY-TURISMO.pdf>
- Ministerio de Turismo Ecuador. (2016). *Acuerdo Ministerial 102*. Recuperado el 19 de agosto de 2019, de Ministerio de Turismo: <https://www.turismo.gob.ec/wp->

- content/uploads/2016/06/MANUAL-DE-APLICACION-DEL-REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf
- Ministerio de Turismo Ecuador. (2016a). *Manual de interacción con el sistema Siete para usuarios externos*. Recuperado el 15 de septiembre de 2019, de Siete Turismo Ecuador: https://siete.turismo.gob.ec/manuales/MANUAL_SIETE_CLIENTE_EXTERNO_V3.pdf
- Ministerio de Turismo Ecuador. (2016b). *Reglamento de Alojamiento Turístico*. Recuperado el 22 de junio de 2019, de Turismo Ecuador: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Ministerio de Turismo Ecuador. (2016c). *Manual de Aplicación del Reglamento de Alojamiento Turístico*. Recuperado el 1 de junio de 2019, de Hoteles Ecuador: <https://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/Turismo-Manual-del-Reglamento-de-Alojamiento-Turistico.pdf>
- Ministerio de Turismo Ecuador. (2018). *Ley de Turismo*. Recuperado el 16 de julio de 2019, de Ministerio de Turismo: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2019/02/2Ley-de-turismo-2018.pdf>
- Ministerio de Turismo Ecuador. (2018a). *Turismo en cifras*. Recuperado el 16 de febrero de 2019, de Ministerio de Turismo: <http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras>
- Ministerio de Turismo Ecuador. (2019). *Emisión de certificado de Registro de Turismo por primera vez para alojamiento persona natural y jurídica*. Recuperado el 12 de septiembre de 2019, de Portal único de trámites ciudadanos: <https://www.gob.ec/index.php/mintur/tramites/emision-certificado-registro-turismo-primera-vez-alojamiento-persona-natural>
- Ministerio del Ambiente Ecuador. (2012). *Sistema de clasificación de los ecosistemas del Ecuador continental*. Recuperado el 22 de febrero de 2019, de Ministerio del Ambiente: http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/LEYENDA-ECOSISTEMAS_ECUADOR_2.pdf
- Moliner, M. (2016). *Legislación*. Recuperado el 1 de marzo de 2019, de Diccionario Social y Enciclopedia Jurídica Online: <https://diccionario.leyderecho.org/legislacion/>
- Mora, A. (2005). Guía para elaborar propuestas de investigación. *Educación*, 29(2), 67-97. Recuperado el 1 de marzo de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44029206.pdf>
- Morales, M. (2013). *Análisis y síntesis*. Recuperado el 3 de marzo de 2019, de Investigarl's: <https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/anc3a1lisis-y-sc3adntesis-y-comprensic3b3n-lectora.pdf>
- Naciones Unidas & Organización Mundial del Turismo. (2008). *Viajes y turismo*. Recuperado el 30 de septiembre de 2018, de Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo: https://unstats.un.org/unsd/publication/seriesm/seriesm_83rev1s.pdf
- Naciones Unidas. (2016). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe*. Recuperado el 23 de julio de 2019, de Repositorio Cepal: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141_es.pdf
- Noboa, P. (2008). *Texto Básico de de gestión de recurso culturales*. Riobamba, Ecuador: ESPOCH.
- Organización Mundial del Turismo & Naciones Unidas. (1999). *Código Ético Mundial para el Turismo*. Recuperado el 18 de julio de 2019, de Organización Mundial del Turismo: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/gcetbrochureglobalcodees.pdf>
- Organización Mundial del Turismo. (1994). *Introducción al turismo*. Recuperado el 26 de febrero de 2019, de OMT: <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>
- Organización Mundial del Turismo. (1998). *Sistema turístico*. Recuperado el 6 de marzo de 2019, de Eumed: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011b/956/Componentes%20del%20turismo.htm>

- Organización Mundial del Turismo. (2002). *Declaración de Quebec sobre el Ecoturismo*. Recuperado el 18 de julio de 2019, de Fundación Turismo y Cooperación: <http://www.turismoycooperacion.org/OBSERTUR/X/03.pdf>
- Organización Mundial del Turismo. (2018). *El día mundial del Turismo se centra en la innovación y la transformación digital*. Recuperado el 25 de febrero de 2019, de UNWT: <http://www2.unwto.org/es/press-release/2018-07-18/el-dia-mundial-del-turismo-se-centra-en-la-innovacion-y-la-transformacion-d>
- Pérez, J. (2008). *Control*. Recuperado el 6 de marzo de 2019, de Definición de: <https://definicion.de/control/>
- Pérez, J. (2018). *Ilegal*. Recuperado el 8 de marzo de 2019, de Definición de: <https://definicion.de/ilegal/>
- Pérez, J. (2018a). *Legal*. Recuperado el 6 de marzo de 2019, de Definición de: <https://definicion.de/legal/>
- Pérez, J. (2018b). *Legislación*. Recuperado el 2 de marzo de 2019, de Definición de: <https://definicion.de/legislacion/>
- Pérez, J., & Gardey, A. (2013). *Regulación*. Recuperado el 2 de marzo de 2019, de Definición de: <https://definicion.de/regulacion/>
- Pérez, J., & Merino, M. (2013). *Ordenanza*. Recuperado el 1 de marzo de 2019, de Definición de: <https://definicion.de/ordenanza/>
- Peters, B. G. (2010). Governance, Meta-governance. *Cambio de política en gestión de redes institucionales, ¿un nuevo modelo de gestión?* Recuperado el 2 de marzo de 2019, de <http://www.scielo.org.mx/scieloOrg/php/similar.php?lang=es&text=Governance,%20Meta-governance%20Cambio%20de%20pol%C3%ADtica%20en%20gesti%C3%B3n%20de%20redes%20institucionales,%20%C2%BFun%20nuevo%20modelo%20de%20gesti%C3%B3n?>
- Pizam, A. (2014). Peer to peertravel: Blessing or blight? *International Journal of Hospitality Management*, 38, 118-110. Recuperado el 1 de marzo de 2019, de <https://kundoc.com/pdf-peer-to-peer-travel-blessing-or-blight-.html>
- Quesada, R. (2007). *Elementos del turismo*. San José, Costa Rica: EUNED.
- Ramírez, F. (2007). *Regulación*. Recuperado el 5 de marzo de 2019, de Eumed: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/281/3.htm>
- Ramírez, G. (2017). *Turismo P2P*. Recuperado el 5 de marzo de 2019, de Contexto Udlap: <https://contexto.udlap.mx/turismo-p2p/>
- Real Academia Española. (2019). *Alegal*. Recuperado el 9 de marzo de 2019, de Diccionario del Español Jurídico: <https://dej.rae.es/lema/alegal>
- Riaza, A. (2017). *15 Aplicaciones de turismo colaborativo o turismo P2P*. Recuperado el 2 de marzo de 2019, de IEBSchool: <https://www.iebschool.com/blog/aplicaciones-turismo-colaborativo-marketing-digital/#>
- Santana, A. (1997). *Antropología y turismo: ¿Nuevas hordas, viejas culturas?* Barcelona, España: Ariel.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo Ecuador. (2011). *Guía para la formulación de políticas públicas sectoriales*. Recuperado el 11 de marzo de 2019, de Diccionario administración pública Ecuador: <http://diccionario.administracionpublica.gob.ec/adjuntos/guia-para-la-formulacion-de-politicas.pdf>
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo Ecuador. (2017). *El Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021*. Recuperado el 26 de febrero de 2019, de Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo: http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Servicio de Rentas Internas Ecuador. (2019). *Régimen impositivo simplificado (RISE)*. Recuperado el 15 de septiembre de 2019, de Plataforma Gubernamental Financiera SRI: <https://www.sri.gob.ec/web/guest/regimen-impositivo-simplificado-rise>

- Servicio de Rentas Internas Ecuador. (2019a). *Registro único de contribuyentes (RUC)*. Recuperado el 15 de septiembre de 2019, de Plataforma Gubernamental Financiera SRI: <https://www.sri.gob.ec/web/guest/RUC>
- Servicio Nacional de Aprendizaje. (2014). *Especialización tecnológica en diagnóstico y análisis organizacional para unidades productivas*. Recuperado el 6 de marzo de 2019, de SENA: <https://senaintro.blackboard.com/bbcswe>
- Servicio Nacional de Aprendizaje. (2014a). *Servicio turístico*. Recuperado el 4 de marzo de 2019, de Definiciones y actividades de los prestadores de servicios turísticos: <https://es.scribd.com/document/358318825/Definicion-y-Prestadores-de-Servicios-Turisticos>
- Stoner, J. (1996). *Administración* (6ª. ed.). México.
- Tenesaca, T. (2018). *Estudio de la superestructura turística para el funcionamiento y operación del turismo sostenible en la parroquia Cacha, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo (Tesis grado. Ingeniero en Ecoturismo)*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador. Recuperado el 23 de marzo de 2019: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/8215>
- Terrazas, A. (2014). Turismo P2P: economía colaborativa. *Hosteltur*(238). Recuperado el 4 de marzo de 2019, de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/171/3944>
- Thomas, D. (2005). *Guía para el análisis de actores*. Recuperado el 1 de marzo de 2019, de Planificación y administración: https://planificacionyadministracion.files.wordpress.com/2013/06/bbwf_guia_analisis_actores.pdf
- Tunguz, T. (2011). *The new market places – Peer to Peer collaborative consumption*. Recuperado el 1 de marzo de 2019, de MIT Entrepreneurship Review: <http://miter.mit.edu/articlenew-market-places-peer-peer-collaborative-consumption/>
- Ucha, F. (2009). *Legal*. Recuperado el 13 de marzo de 2019, de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/derecho/legal.php>
- Ucha, F. (2009a). *Legislación*. Recuperado el 1 de marzo de 2019, de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/derecho/legislacion.php>
- Ucha, F. (2010). *Regulación*. Recuperado el 4 de marzo de 2019, de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/general/regulacion.php>
- Ucha, F. (2011). *Ordenanza*. Recuperado el 8 de marzo de 2019, de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/general/ordenanza.php>
- Ucha, F. (2012). *Propuesta*. Recuperado el 4 de marzo de 2019, de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/social/propuesta.php>
- Ucha, F. (2012a). *Superestructura*. Recuperado el 3 de marzo de 2019, de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/general/superestructura.php>
- Urry, J. (2001). *O olhar do turista: lazer e viagens nas sociedades contemporâneas*. São Paulo: Studio Novel.
- Varisco, C. (2013). *Sistema turístico, subsistemas, dimensiones y conceptos transdisciplinarios*. Recuperado el 1 de marzo de 2019, de Portal de Promoción y Difusión, Pública del Conocimiento, Académico y Científico: <http://nulan.mdp.edu.ar/2208/1/varisco.2013.pdf>
- Varisco, C. (2014). *El sistema turístico*. Recuperado el 5 de marzo de 2019, de Nulan: <http://nulan.mdp.edu.ar/2681/>
- Villamarín, J. (2013). *Análisis de las políticas públicas como factor de desarrollo en el turismo comunitario de Ecuador (Tesis de grado. Ingeniero en Ecoturismo y Guía de Turismo Nacional)*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador. Recuperado el 12 de marzo de 2019: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10155/TESIS%20-%20PUCE-%20Villamarin%20Chaquina%20Jessica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villar, A. (2011). *Las dimensiones*. Recuperado el 20 de marzo de 2019, de Reserva de Biosfera Mar Chiquita: <https://reservabiosferamarchiquita.blogspot.com/2017/10/las-dimensiones-capitulo-2-tercera.html>

- Whittingham, M. (2010). ¿Qué es la gobernanza y para qué sirve?. *Análisis Internacional*(2), 219-235. Recuperado el 2 de marzo de 2019, de <https://revistas.utadeo.edu.co/index.php/RAI/article/view/24/26>
- Zambrano, S. (2009). *Orden*. Recuperado el 1 de marzo de 2019, de Términos Jurídicos Ecuador: <https://losabogado.com/2009/06/08/terminos-juridicos/>
- Zee, J. v., Arvizú, V., Zee Arias, A. v., & Alfaro, R. (2013). *Guía para la elaboración de Ordenanzas para el manejo de riesgos en los municipios*. Recuperado el 26 de febrero de 2019, , de Cooperación Suiza en América Central: https://doc.rero.ch/record/305300/files/32-Compilacion2_Guia_para_ELABORACIN.pdf

XIII. ANEXOS

Anexo A: Plataforma AIRBNB (página web)

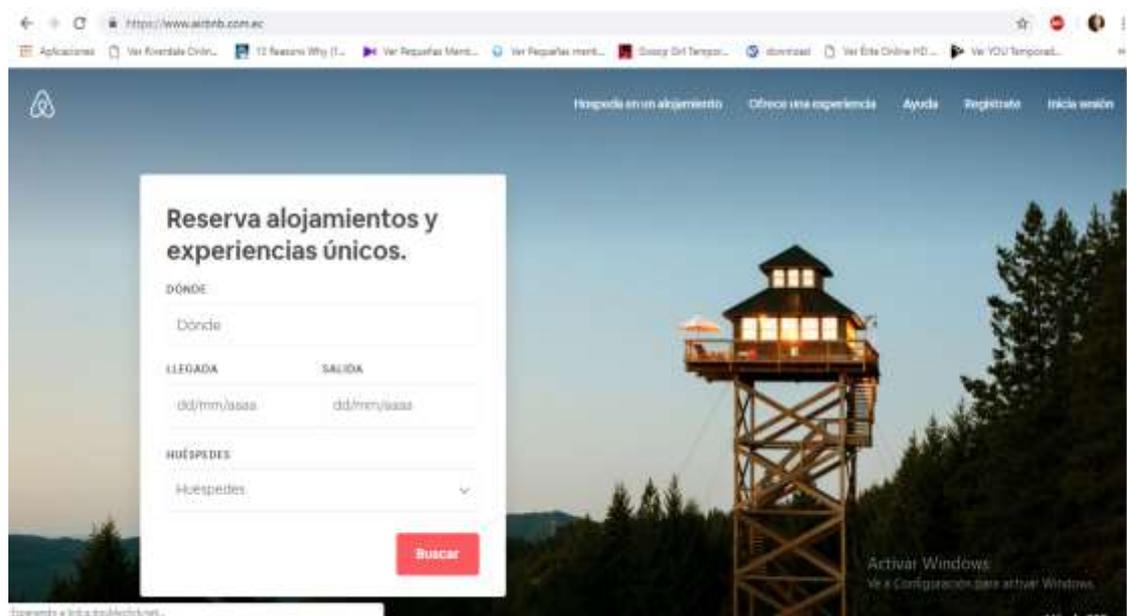


Figura XIII- 1: Captura de pantalla de portal web Airbnb disponible para Ecuador

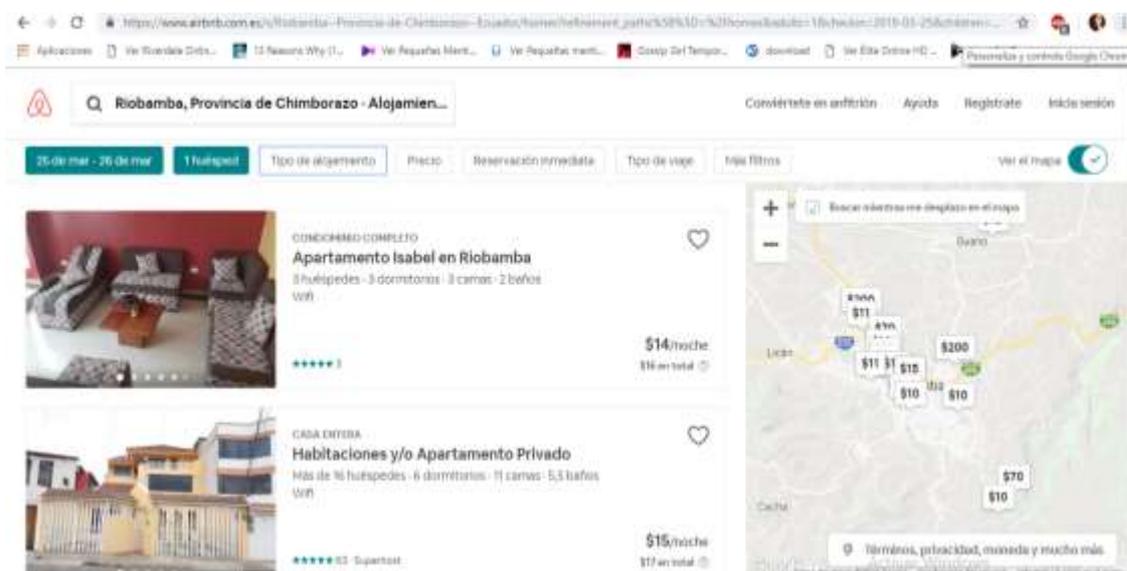


Figura XIII- 2: Alojamiento ofertados en el portal web Airbnb en Riobamba (2019)

Anexo B: Modelo de cuestionario formulado para el sector de alojamiento turístico

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE RECURSOS NATURALES
ESCUELA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO



Encuesta alojamiento turístico formal

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer el nivel de incidencia existente en la oferta hotelera frente a las nuevas modalidades de alojamiento P2P (Airbnb) en la ciudad de Riobamba.

NOTA: Los datos que serán proporcionados en la siguiente encuesta estarán dirigidos al proyecto técnico de titulación denominado "PROPUESTA DE UNA ORDENANZA DE REGULACIÓN Y CONTROL PARA EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO P2P EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA":

Seleccione con una X las respuestas. En caso de desconocer alguna de las respuestas deje el espacio en blanco.

Nombre Alojamiento: _____

Tipo del Alojamiento:

| | |
|--------------------------|--|
| Hotel | |
| Hostal | |
| Hostería | |
| Casa de huéspedes | |

Categoría del Alojamiento:

| | |
|--------------------|--|
| 1 estrella | |
| 2 estrellas | |
| 3 estrellas | |
| 4 estrellas | |

1. **¿Conoce si se ofertan servicios turísticos en la modalidad P2P en la ciudad de Riobamba?**
 - a. Si
 - b. No
 - c. Desconoce
 2. **¿Considera Ud. que los prestadores de Airbnb forman parte de la oferta turística (planta/servicios) de la ciudad de Riobamba?**
 - a. Si
 - b. No
 3. **¿Conoce si además de Airbnb existen otras plataformas que ofertan servicio de alojamiento con la modalidad P2P? ¿Y cuáles son?**
 - a. Si (indique cuáles)
 - b. No

¿Cuáles?
-
4. **En el caso de existir alojamientos P2P en Riobamba, ¿qué cantidad de alojamientos estima que existen operando en la ciudad?**
 - a. Menos de 25
 - b. De 26 a 50
 - c. De 51 a 75
 - d. De 76 a 100
 - e. Más de 100
 5. **¿Considera que la presencia de servicio de alojamiento P2P le genera algún problema o conflicto?**
 - a. Si (indique cuáles)

b. No
¿Cuáles?

6. Indique el grado de afectación que el servicio de alojamiento P2P le ocasiona, siendo 1 como ninguna afectación y 5 como la mayor afectación:

- 1 (ninguna afectación)
- 2
- 3
- 4
- 5 (mayor afectación)

7. ¿Cómo considera Ud. al servicio de alojamiento P2P?

- Legal (cumple con la normativa del país, paga impuestos y demás obligaciones)
- Ilegal (no cumple con la legislación del país y viola la misma)
- Alegal (no existe la normativa adecuada y correspondiente a la misma por lo que no infringe la ley).

8. Indique el grado de afectación, ¿Considera que existe una competencia desleal hacia el sector hotelero al ofrecer el de servicio de alojamiento P2P? Siendo 1 como no existe competencia y 5 como muy desleal:

- 1 (No existe competencia)
- 2
- 3
- 4
- 5 (Competencia muy desleal)

9. ¿Considera necesaria la creación de una ordenanza de regulación y control para el de servicio de alojamiento P2P para la ciudad de Riobamba?

- a. Si
- b. No
- c. Me es indiferente

10. De las siguientes alternativas, ¿cuáles considera usted que podrían ser utilizadas para controlar y regular el servicio de alojamiento P2P: (se pueden elegir varias opciones)

| | |
|--|--------------------------|
| a. Certificado de compatibilidad de uso de suelo positivo o favorable (comercial) | <input type="checkbox"/> |
| b. Pago del uno por mil en activos fijos | <input type="checkbox"/> |
| c. Aplicación de ley horizontal (condominios y departamentos) | <input type="checkbox"/> |
| d. Permiso de funcionamiento y afines | <input type="checkbox"/> |
| e. Aplicación de Buenas Prácticas | <input type="checkbox"/> |
| f. Registro único de Turismo | <input type="checkbox"/> |
| g. Licencia Única Anual de Funcionamiento (LUAF) | <input type="checkbox"/> |
| h. Patente Municipal | <input type="checkbox"/> |
| i. Socializar la legislación pertinente por parte de la plataforma y solicitar permisos afines | <input type="checkbox"/> |
| j. Título de propiedad del inmueble que oferta alojamiento P2P (casa o departamento) | <input type="checkbox"/> |
| k. Sticker de identificación fuera de los inmuebles que prestan alojamiento P2P | <input type="checkbox"/> |
| l. Impuesto directo a la plataforma digital (Airbnb) | <input type="checkbox"/> |

¡Gracias por su participación!

Anexo C: Guía de entrevista formulada para MINTUR/DITUR

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE RECURSOS NATURALES
ESCUELA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO



Guía de entrevista (MINTUR Coordinación Zonal 3 /DITUR Riobamba)

Nombre y Apellido: _____

Cargo en la institución: _____

Área en la que trabaja: _____

Fecha: _____

Turismo P2P y alojamientos colaborativos

1. ¿Conoce Ud. a qué se refiere el Turismo P2P?
2. ¿Conoce si se ofertan servicios turísticos de esta modalidad?
3. ¿Sabe a qué se considera alojamientos P2P?
4. ¿Conoce cuáles son las plataformas que ofertan servicio de alojamiento con la modalidad P2P? ¿Y cuáles son?
5. ¿Cómo considera Ud. al turismo P2P? y ¿Por qué?
 - Legal
 - Ilegal
 - Alegal
6. ¿Conoce si en Riobamba se realiza turismo P2P?
7. En el caso de existir alojamientos P2P en Riobamba, ¿qué cantidad de alojamientos estima que existen operando en la ciudad?
8. ¿Ud. consideraría como parte de la oferta turística (planta/servicios) de la ciudad a los anfitriones que forman parte del turismo P2P?
9. ¿Conoce Ud. si se han realizado o se están realizando estudios sobre turismo P2P en Riobamba?
10. ¿Ud. se encuentra a favor o en contra del turismo P2P? y ¿por qué?
 - En caso de estar a favor ¿Cuáles son los posibles intereses que tiene MINTUR/DITUR con las actividades de turismo colaborativo?
11. ¿Qué conflictos o problemas tiene MINTUR/DITUR ante el servicio de alojamiento P2P que se ofertan en la plataforma AIRBNB?
12. ¿Considera que, existe una competencia indirecta hacia el sector hotelero legal al ofrecer este tipo de alojamientos P2P?
13. ¿Cuál es el nivel de afectación que cree que tiene la oferta hotelera legal en relación a sistemas de información que operan y oferta el turismo colaborativo? y ¿Por qué?
 - Alto
 - Medio
 - Bajo

14. ¿Conoce si en la normativa legal vigente existen bases legales para controlar y regular dicho servicio P2P?
15. ¿Conoce si se encuentran trabajando en la regulación y control de dichos servicios, ya sea mediante acuerdos o convenios (relacionados)?
16. ¿Cómo sugeriría que se podría controlar y regular dichos servicios?
 - ¿En caso de que se propusiera una ordenanza en relación al servicio de alojamiento P2P, cuáles son los posibles lineamientos que sugeriría tener?
 - Enliste los posibles conflictos que podría existir en caso de proponer una ordenanza para dicho servicio ¿Y cuáles sería los posibles beneficiarios y perjudicados?
17. MINTUR/DITUR estaría dispuesto a trabajar con la plataforma P2P (AIRBNB) para regular y controlar el servicio de alojamiento P2P? Permitiendo que Airbnb comparta la normativa legal del país/ciudad (en caso de existir una adecuada) y así mismo solicite ciertos requisitos antes de ofertar un servicio de alojamiento como registro de la actividad turística?

Anexo D: Formulario virtual para la Comunidad de Alojamientos Temporales del Ecuador

| Comunidad de Alojamientos Temporales del Ecuador |
|---|
| Visión, Misión, Objetivos, Organización, Recursos e ¿informalidad? ¿Turismo o Inquilinato? |
| Nombre del Representante de la Comunidad de Alojamientos Temporales del Ecuador |
| Tu respuesta |
| Turismo P2P |
| Servicios P2P, Plataformas P2P, Riobamba y los servicios P2P |
| ¿Qué es turismo P2P, y cómo se relaciona con su actividad? |
| Tu respuesta |
| ¿Cuáles son los servicios que ud. conoce que se ofertan en esta modalidad, aparte de la alojativa? |
| Tu respuesta |
| Además de Airbnb, ¿Conoce cuáles son las plataformas que ofertan servicio de alojamiento con la modalidad P2P? |
| Tu respuesta |
| ¿Conoce si en Riobamba se realiza turismo P2P? y ¿Existen anfitriones de la ciudad de Riobamba registrados en su comunidad? |
| Tu respuesta |

Alojamiento Turístico en Airbnb

Características de los alojamientos P2P y requisitos de Airbnb

¿A sus alojamientos qué los hace diferentes de los otros alojamientos formales o tradicionales?

Tu respuesta

¿Se dedica en tiempo completo a prestar alojamiento P2P?

Tu respuesta

¿Actualmente cómo tributan o declaran impuestos por los ingresos que genera el servicio de alojamiento P2P?

Tu respuesta

¿Conoce si en la normativa legal vigente existen bases legales para controlar y regular dicho servicio P2P?

Tu respuesta

Propuesta de Ordenanza de Regulación y Control para la ciudad de Riobamba

En la siguiente sección se desea conocer en forma veraz y contundente su opinión como representante nacional de la comunidad de alojamientos temporales del país, debido a que el sector P2P se encuentra en anonimato. En el proyecto de titulación se está considerando y tomando en cuenta a todos los actores directos involucrados.

Su participación es crucial, ya que su sector es al que se lo quiere controlar y regular directamente; todo lo que será respondido en esta sección ayudará a proponer los lineamientos del proyecto, y de esta manera se ejecuta la adecuada gobernanza del territorio, teniendo un criterio imparcial y técnico.

¿Cómo considera actualmente ud. al servicio de alojamiento P2P? *

- Legal (cumple con la normativa del país, paga impuestos y demás obligaciones)
- Ilegal (no cumple con la legislación del país y viola la misma)
- Alegal (no existe la normativa adecuada y correspondiente a la misma por lo que no infringe la ley)

¿Por qué considera que posee esa característica de legalidad? *

Tu respuesta

¿Cuál es el nivel de afectación que cree que tiene la oferta hotelera oficial en relación a el servicios de alojamientos P2P? *

1 2 3 4 5

Ninguna afectación Mayor afectación

¿Por qué considera que existe ese nivel de afectación en la oferta hotelera? *

Tu respuesta

¿Qué conflictos/problemas cree que tiene la oferta hotelera frente al servicio de alojamiento P2P? *

Tu respuesta

¿Considera que existe una competencia desleal hacia el sector hotelero al ofrecer el servicio de alojamiento P2P? *

Indique el grado de afectación

1 2 3 4 5

No existe competencia Competencia muy desleal

¿Por qué considera ese grado de competencia hacia el sector hotelero? *

Tu respuesta

En caso de conocer si la Autoridad Nacional de Turismo se encuentra trabajando en alguna normativa para controlar el servicio de alojamiento P2P, ¿Cuál es el nivel de participación que tiene la Comunidad de Alojamientos Temporales del Ecuador en la toma de decisiones o sugerencias de lineamientos reguladores? *

Tu respuesta

¿Considera necesario un Registro único de Turismo y la Licencia única anual de funcionamiento para controlar la actividad P2P? ¿Por qué? *

Tu respuesta

¿Qué obligaciones tributarias considera que deberían cumplir los prestadores de servicio de alojamiento P2P? *

Tu respuesta

En Airbnb, convierte viajeros en amigos. ¿Cree necesaria la facultad de delimitar la oferta de servicios (transporte , alimentación, guía)? Es decir, delimitar a que los prestadores de servicios P2P ofrezcan netamente el servicio de alojamiento *

Tu respuesta

En resumen, de las siguientes alternativas que se han considerado por la problemática dada, ¿cuáles considera usted que podrían ser utilizadas para controlar y regular el servicio de alojamiento P2P ? *

Certificado de compatibilidad de uso de suelo positivo o favorable (comercial)

Pago del uno por mil en activos fijos

Aplicación de ley horizontal (condominios y departamentos)

Permiso de funcionamiento y afines

Aplicación de Buenas Prácticas

Registro único de Turismo

Licencia Única Anual de Funcionamiento (LUAF)

Patente Municipal

Título de propiedad del inmueble (casa o departamento)

Sticker de identificación fuera de los inmuebles que prestan alojamiento P2P

Impuesto directo a la plataforma digital (Airbnb)

Reporte de huéspedes

Además de los lineamientos propuestos en el anterior punto, ¿Cómo sugeriría que se podría controlar y regular el servicio de alojamiento P2P? y ¿cuáles lineamientos propondría ud. para controlar y regular la actividad o a su vez beneficios que uds quisieran percibir por brindar este servicio?

Tu respuesta

Finalmente, ¿considera necesaria la creación de una Ordenanza de regulación y control para el servicio de alojamiento P2P para la ciudad de Riobamba, que ha su vez podría ser adaptada a cada cantón del país según la necesidad del caso? *

SI

NO

[Atrás](#) [Enviar](#)

Figura XIII- 3: Captura de pantalla del formulario web para la Comunidad de Alojamientos Temporales del Ecuador

Nota: Trabajo de campo (2019).

Anexo E: Resumen catastro alojamientos turísticos formales de la ciudad de Riobamba actualizado a enero 2019

Tabla XIII- 1: Síntesis del catastro turístico de alojamientos formales de la ciudad de Riobamba

| ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS FORMALES DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA | | | | | | |
|---|-------------------|-----------------|-----------------------|-------------|---|---|
| N° | Tipo | Categoría | Nombre | Parroquia | Correo | Dirección |
| 1 | Casa de huéspedes | Categoría única | Casa 1881 | Lizarzaburu | santiago.nicolalde@gmail.com www.casa1881.com info@casa1881.com | Olmedo 24-45 entre España y Larrea |
| 2 | Casa de huéspedes | Categoría única | Chimborazo Gasthaus | Velasco | chimborazoschool@yahoo.com | Veloz 30-45 entre Lavalle y Juan Montalvo |
| 3 | Hostal | SN | Whymper Cia. Ltda. | Velasco | gallegosregina4@gmail.com | Av. Miguel Ángel León 23-10 y Primera Constituyente |
| 4 | Hostal | Una estrella | Camino Real | Lizarzaburu | msambamaria@hotmail.com | Av. La Prensa y José María Banderas |
| 5 | Hostal | Una estrella | Del Sur | Lizarzaburu | williamsnoboa@yahoo.com | Manabí y Pasaje. Coop Las Flores |
| 6 | Hostal | Una estrella | El Escondite | Lizarzaburu | jendd@hotmail.com | Av. 9 de Octubre y Pedro de Alvarado |
| 7 | Hostal | Una estrella | Jardín Alborada | Lizarzaburu | rownypulgar@hotmail.com | Daniel León Borja 43-60 y Jacinto González |
| 8 | Hostal | Una estrella | Los Alamos | Lizarzaburu | losalamoshotel82@gmail.com | Av. Saint Amont Montrod y Av. Lizarzaburu |
| 9 | Hostal | Una estrella | Oasis | Veloz | oasishoste@hotmail.com www.oasishostelriobamba.com | Veloz 15-32 y Almagro |
| 10 | Hostal | Una estrella | Puertas Del Sol | Maldonado | crissofia1@yahoo.es | Cordovez 22-30 y Espejo |
| 11 | Hostal | Una estrella | Rommel | Lizarzaburu | meryess86@hotmail.com | Olmedo y Pichincha |
| 12 | Hostal | Una estrella | Ruby | Lizarzaburu | alexavargas@gmail.com | Leonardo Dávalos y Bolívar Chiriboga, Urb. San Luis |
| 13 | Hostal | Una estrella | Ventura | Lizarzaburu | diegopulgar29@yahoo.com | Jacinto González 19-91 y Huayna Palcón |
| 14 | Hostal | Una estrella | Metropolitano | Lizarzaburu | hotelmetropolitano@andinanet.net | Av. Daniel León Borja y Lavalle |
| 15 | Hostal | Una estrella | Apart Humbolt | Lizarzaburu | todobiengiodar@hotmail.com | Av. La Prensa 11 y Agustín Dávalos |
| 16 | Hostal | Una estrella | Liberty | Velasco | arandra@gmail.com reservaciones@hostalliberty.com.ec facebook: hostel liberty | Av. De Los Héroes 33-27 y Francia |
| 17 | Hostal | Una estrella | Los Shyris | Lizarzaburu | mcardona48@hotmail.com paulyss31@yahoo.com | Rocafuerte 21-60 y 10 de Agosto |
| 18 | Hostal | Una estrella | Nueva Saragoza | Velasco | hostalresidencialsaragoza@hotmail.com | Av. La Prensa 21 y Santos Leopoldo |
| 19 | Hostal | Una estrella | Señorial | Lizarzaburu | hotel.señorial@hotmail.com | Eplicachima 44-12 y Huayna Palcón |
| 20 | Hostal | Una estrella | Katazho | Velasco | hostal_katazho@hotmail.com | Venezuela y Brasil |
| 21 | Hostal | Una estrella | Turista De Chimborazo | Lizarzaburu | idcleonor@hotmail.com | Panamericana Norte Km 21/2 El Tambo |

| | | | | | | |
|----|----------|----------------|---|-------------|--|---|
| 22 | Hostal | Una estrella | Villa De Oro | Velasco | cmavillarroel@gmail.com | Edelberto Bonilla y Rocafuerte |
| 23 | Hostal | Dos estrellas | El Libertador | Lizarzaburu | sandryt@gmail.com | Av. Daniel León Borja 29-22 y Carabobo |
| 24 | Hostal | Dos estrellas | La Estación | Lizarzaburu | davidv2004@hotmail.com | Av. Unidad Nacional 29 - 15 y Carabobo. |
| 25 | Hostal | Dos estrellas | Caracas Suite | Lizarzaburu | wilsonwaltercharcomta@gmail.com | Eplicachima 20-24 y Av. Daniel León Borja |
| 26 | Hostal | Dos estrellas | Torre Azul | Maldonado | dmlara@hotmail.es | Av. Circunvalación. Parque Industrial |
| 27 | Hostal | Tres estrellas | Rio | Lizarzaburu | reservas@riohotelescuador.com | Pichincha 21-5 y 10 de Agosto |
| 28 | Hostería | Tres estrellas | El Toril | Maldonado | infohosteriaeltoril@gmail.com | Km.1 Vía Penipe Baños |
| 29 | Hostería | Tres estrellas | El Troje | Maldonado | boris.uquillas@gmail.com reserva@eltroje.com | Km 4.1/2 Vía a Chambo |
| 30 | Hotel | Dos estrellas | Cumbres | Velasco | cumbreshotel@hotmail.com | España y Veloz 24-55 |
| 31 | Hotel | Dos estrellas | Quindeloma | Lizarzaburu | reservas@quindeloma.com | Argentinos S/N Carlos Zambrano |
| 32 | Hotel | Dos estrellas | Bambú | Lizarzaburu | info@hosteriabambu.com www.hosteriabambu.com | Av. Pedro Vicente Maldonado |
| 33 | Hotel | Dos estrellas | Bella Casona | Lizarzaburu | info@hotbellacasona.com www.hotelbellacasona.com | Duchicela 19-53 y Monterrey |
| 34 | Hotel | Dos estrellas | Chimborazo Internacional | Velasco | hotelchimborazo@andinanet.net www.hotelchimborazo.com | Argentinos y Nogales |
| 35 | Hotel | Dos estrellas | Cisne Internacional | Lizarzaburu | hotelcicisne@hotmail.com | Av. Daniel León Borja y Duchicela |
| 36 | Hotel | Dos estrellas | La Colina de Río | Velasco | carlos.l.1975@hotmail.com | Av. 11 de Noviembre y Ricardo Descalzi |
| 37 | Hotel | Dos estrellas | Mashany | Velasco | oscaraguayor@hotmail.com | Veloz 41-73 y Diego Donoso |
| 38 | Hotel | Dos estrellas | Navarra | Lizarzaburu | jose200419@hotmail.com | Unidad Nacional 45-80 y Eplicachima |
| 39 | Hotel | Dos estrellas | Real Madrid | Velasco | efrainmadrid@outlook.es | Veloz 39-42 y Carlos Zambrano |
| 40 | Hotel | Dos estrellas | Rey De Los Andes | Lizarzaburu | hotelreydelosandes@gmail.com | Av. Lizarzaburu y Camilo Egas |
| 41 | Hotel | Dos estrellas | Rincón Alemán | Velasco | info@hostalrinconaleman.com | Remigio Romero Mz9 y Alfredo Pareja |
| 42 | Hotel | Dos estrellas | Rocío | Lizarzaburu | info@hotelspacasareal.com | Brasil y Av. Daniel León Borja |
| 43 | Hotel | Dos estrellas | Royalty | Lizarzaburu | elenacabezas14@hotmail.com | Av. Lizarzaburu 51-64 y Saint Amont Montreand |
| 44 | Hotel | Dos estrellas | Shalom | Lizarzaburu | gerencia@hotelshalom.com.ec | Av. Daniel León Borja 35-48 y Uruguay |
| 45 | Hotel | Dos estrellas | Tren Dorado | Lizarzaburu | htrendorado@hotmail.com | Carabobo 22-35 y 10 de Agosto |
| 46 | Hotel | Dos estrellas | Diana María | Lizarzaburu | joseluis72@hotmail.co-uk | Línea Férrea 2 y Av. 11 de Noviembre |
| 47 | Hotel | Dos estrellas | El Altar | Velasco | hotelaltar@hotmail.com www.hotelelaltar.com | Av. 11 de Noviembre y Demetrio Aguilar |
| 48 | Hotel | Tres estrellas | El Molino | Lizarzaburu | elmolinohotelrio@yahoo.com | Duchicela 42-13 y Unidad Nacional |
| 49 | Hotel | Tres estrellas | Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A Zeus | Lizarzaburu | reservaciones@hotelzeus.com.ec | Av. Daniel León Borja 41-29 y Duchicela |

| | | | | | | |
|----|-------|------------------|------------------------|---------|---|--|
| 50 | Hotel | Tres estrellas | Mansión Santa Isabella | Velasco | info@mansionsantaisabella.com | Veloz 28-48 y Carabobo |
| 51 | Hotel | Tres estrellas | Riobamba Inn | Velasco | info@hotelriobambainn.com www.hotelriobambainn.com | Carabobo 23-20 y Primera Constituyente |
| 52 | Hotel | Cuatro estrellas | Abraspungo | Velasco | info@haciendaabrapungo.com | Las Abras Vía A Guano |
| 53 | Hotel | Cuatro estrellas | Spa Casa Real | Velasco | info@hotelpacasareal.com www.hotelpacasareal.com | Sector Las Abras Vía A Guano Km 1 1/2 |

Nota: GADM-Riobamba (2019); adaptación del autor (2019).

Anexo F: Resumen base de datos generada para los alojamientos P2P de la ciudad de Riobamba que se encuentran en Airbnb actualizado a mayo 2019

Tabla XIII- 2: Síntesis de la base de datos para los alojamientos P2P de la ciudad de Riobamba

| Nº | ALOJAMIENTO P2P | | | | | DATOS DEL ANFITRIÓN | | |
|----|---------------------|-------------|--|-------------|--------------|---------------------|---------------------|---|
| | TIPO | CATEGORÍA | ANUNCIO AIRBNB | PARROQUIA | Evaluaciones | Nombre | Anfitrión Superhost | Perfil anfitrión Airbnb |
| 1 | Alojamiento Privado | Casa entera | CASA DE CAMPO | Lizarzaburu | 0 | Fernando | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/250074077 |
| 2 | | | Como en tu propia casa | Lizarzaburu | 0 | Joaquim | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/121826004 |
| 3 | | | DEPARTAMENTO EN RIOBAMBA | Maldonado | 16 | Paul | SI | https://www.airbnb.com.ec/users/show/180589667 |
| 4 | | | Casa familiar/Casa familiar... | Maldonado | 3 | Ale | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/161294919 |
| 5 | | | Casa familiar | Lizarzaburu | 1 | Angel | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/235405295 |
| 6 | | | Guashpithouse | Velasco | 0 | Bryan | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/251635524 |
| 7 | | | Casa super elegante en un lugar muy transcurrido | Veloz | 0 | Bryan | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/251638235 |
| 8 | | | Cuarto de paso Riobamba | Veloz | 0 | Carlos Enrique | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/252001565 |
| 9 | | | Casa para familia de 4 integrantes | Maldonado | 0 | Dario | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/243768880 |
| 10 | | | Casa de Diego | Lizarzaburu | 0 | Diego | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/64014428 |
| 11 | | | Casa | Velasco | 1 | Edgar | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/22814133 |
| 12 | | | Edison Casa | Lizarzaburu | 0 | Edison | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/249522168 |
| 13 | | | Casa cerca a la casa comercial Chevrolet | Lizarzaburu | 0 | Edison | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/250559887 |
| 14 | | | Casa El Carmen - in the heart of the city! | Lizarzaburu | 0 | Erin | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/44462645 |
| 15 | | | Fabrihogar | Lizarzaburu | 1 | Fabricio | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/247759171 |
| 16 | | | Casa grande y confortable 80-90 \$ x noche. | Velasco | 0 | Fabricio | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/161713062 |
| 17 | | | Hogar | Lizarzaburu | 0 | Jhonny Patricio | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/245166873 |
| 18 | | | Momento único, cerca del Taita Chimborazo | Lizarzaburu | 0 | Kristian | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/45072451 |

| | | | | | | | |
|----|------------------------------|--|-------------|---------------|------------------|---|---|
| 19 | Departamento Entero | Cozy full house in Riobamba | Lizarzaburu | 1 | Marieta | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/236523248 |
| 20 | | ¡¡El mejor alojamiento en Riobamba, Beautiful !! | Velasco | 27 | Nico Esteban | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/6532283 |
| 21 | | ¡Como si estuvieras en casa! | Velasco | 1 | Pedro | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/42082110 |
| 22 | | Alojamiento Riobamba (09939042752) whatsapp | Lizarzaburu | 0 | Wilson | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/174639715 |
| 23 | | Habitaciones y/o Apartamento Privado/Los Álamos Home | Velasco | 65 | Carlos | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/67799691 |
| 24 | | Apartamento Karishina's en Riobamba | Lizarzaburu | 5 | Isabel | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/219932685 |
| 25 | | Departamento Amoblado al norte de Riobamba/Suite - Minidepartamento en el norte de Riobamba | Lizarzaburu | 24 | Jessica P | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/194664079 |
| 26 | | Apartamento Rous | Velasco | 24 | Adriana | SI | https://www.airbnb.com.ec/users/show/145488623 |
| 27 | | Arriendo por días o meses como guste | Maldonado | 1 | Bachita | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/234868341 |
| 28 | | Apartamento en el centro de Riobamba | Lizarzaburu | 0 | Bryan David | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/253697600 |
| 29 | | Casa del horno YUSAN | Lizarzaburu | 0 | Carlos | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/243033884 |
| 30 | | Casa del horno | Lizarzaburu | 1 | Carmen | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/247687345 |
| 31 | | Apartamento en Riobamba | Lizarzaburu | 0 | Danilo Alexander | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/249881128 |
| 32 | | Apartamento en grande Riobamba | Velasco | 0 | David Santiago | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/254609060 |
| 33 | | Departamento Acogedor y Cómodo Riobamba-ECU. | Velasco | 0 | Eulalia | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/247504403 |
| 34 | | Departamento de lujo con vista 360 | Velasco | 2 | Katty | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/67505740 |
| 35 | | Departamento 101 jardines del Batán/Departamento las retamas excelente ubicación/Suite las retamas | Lizarzaburu | 10 | Klucó | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/60037411 |
| 36 | | Beautiful SUITE 300meters from train station/APARTAMENT 300 M FROM TRAIN STATION/Cozy Classic Apartment 300M from train station. | Lizarzaburu | 32 | Laura | SI | https://www.airbnb.com.ec/users/show/84153534 |
| 37 | | Tu hogar en Riobamba 2/Tu hogar en Riobamba 1 | Lizarzaburu | 2 | María del Carmen | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/185010859 |
| 38 | | DEPARTAMENTO URKU (\$20.00 LA NOCHE - POR PERSONA) | Lizarzaburu | 26 | Mariapaulina | SI | https://www.airbnb.com.ec/users/show/726879 |
| 39 | Departamento/Visita Riobamba | Lizarzaburu | 8 | Martha Piedad | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/188542920 | |

| | | | | | | | | |
|----|---------------------------------------|---|---|-------------------------------|------------------------|-----------------|---|---|
| 40 | | | Estancia Riobambeña | Velasco | 1 | Mercy | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/227782010 |
| 41 | | | Riobamba Departamento | Lizarzaburu | 17 | Mónica | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/206238887 |
| 42 | | | Suite bonita y confortable en Riobamba Ecuador | Veloz | 0 | Nelly | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/196001915 |
| 43 | | | Apartamento cómodo en Riobamba | Lizarzaburu | 0 | Omar | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/256315291 |
| 44 | | | Hermosos Departamentos "como en casa" | Lizarzaburu | 0 | Paul Stalin | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/95606585 |
| 45 | | | Hermoso y amplio dpto. en el centro de Riobamba | Lizarzaburu | 11 | Pilar Velásquez | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/218605667 |
| 46 | | | Departamento Confortable- Norte de la ciudad | Lizarzaburu | 11 | Rosa | SI | https://www.airbnb.com.ec/users/show/218310181 |
| 47 | | | Rincón Mágico2 | Maldonado | 0 | Rosa Elena | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/130055922 |
| 48 | | | Los olivos | Velasco | 0 | Rubén | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/241549441 |
| 49 | | | Disfruta de un ambiente cálido y de confort | Velasco | 0 | Veronica | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/175486563 |
| 50 | | | Casa del tren | Lizarzaburu | 5 | Vini | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/60156298 |
| 51 | | | moderno y acogedor departamento | Lizarzaburu | 5 | Viviana | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/238265371 |
| 52 | | | BackPackers Riobamba (BckPckRbb) | Veloz | 0 | Wilinton | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/225462655 |
| 53 | | | Habitación Compartida | Habitación compartida en casa | Casa de la Abuela Rosa | Lizarzaburu | 0 | Nataly |
| 54 | Habitación compartida en departamento | Alojamiento independiente, ubicación privilegiada | | Lizarzaburu | 22 | Julio | SI | https://www.airbnb.com.ec/users/show/87160899 |
| 55 | Pequeño, confortable, tranquilidad | Lizarzaburu | | 0 | Jipson | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/28185910 | |
| 56 | Habitación de Hotel | Habitación privada en hotel | Historical building in downtown (Casa 1881) | Lizarzaburu | 77 | Santiago | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/30469681 |
| 57 | | | Hotel Bella Casona | Lizarzaburu | 0 | Verónica | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/207851439 |
| 58 | | | Habitaciones Sencillas, tu mejor elección/Habitaciones Dobles, su mejor elección/Habitaciones matrimoniales, su mejor elección. /Habitaciones triples, su mejor elección/Habitaciones Cuádruples, tu mejor elección (Hotel Bambú) | Lizarzaburu | 0 | Hotel bambú | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/164169759 |
| 59 | | | Hotel El Altar | Velasco | 12 | Marco | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/63068422 |
| 60 | | | Boutique Hotel - Riobamba Center (Mansión Santa Isabela) | Velasco | 1 | Jenny | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/250529222 |

| | | | | | | | | |
|----|------------------------------|---------------------------------------|---|-------------|----------|-------------|---|---|
| 61 | Habitación privada en hostel | Accommodation | Lizarzaburu | 0 | Anita | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/626694 | |
| 62 | | El refugio | Lizarzaburu | 1 | Fernando | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/162199820 | |
| 63 | | HOSTAL PUERTAS DEL SOL RIOBAMBA | Velasco | 0 | Rocío | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/256463794 | |
| 64 | | Pasaran momentos únicos ven visitarme | Lizarzaburu | 1 | Edis | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/250174857 | |
| 65 | | Hostal "El Encuentro" | Velasco | 0 | Pamela | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/198382940 | |
| 66 | | Habitación privada en hostería | La Gaviota Peruana Hostería /New Place La Gaviota Peruana | Veloz | 15 | Guillermo | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/203611597 |
| 67 | | Habitación compartida en apartotel | Backpackers place/Visit the world's tallest mountain: Chimborazo (Apart Humboldt hostel) | Lizarzaburu | 28 | Martín | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/19216394 |
| 68 | Habitación Privada | Habitación privada en casa | Casa linda en el centro de la ciudad | Velasco | 0 | Isak | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/151797652 |
| 69 | | | Casa Familiar | Maldonado | 0 | Paúl | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/178260459 |
| 70 | | | Residencia temporal en Riobamba, ambiente familiar | Yaruquíes | 0 | Alex Paúl | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/252313285 |
| 71 | | | Beautiful rooms great location familiar atmosphere | Velasco | 54 | Borja | SI | https://www.airbnb.com.ec/users/show/73517229 |
| 72 | | | Casa 3 pisos | Velasco | 1 | Daniel | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/211433324 |
| 73 | | | Casa de Mármol/Casa de Mármol 5/Casa de Mármol 2/Casa de Mármol 4/Casa de Mármol 3 | Veloz | 57 | Diego | SI | https://www.airbnb.com.ec/users/show/64014428 |
| 74 | | | Rincón Alemán | Lizarzaburu | 1 | Elena | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/53964205 |
| 75 | | | Casa de Magy, para profesionales y voluntarios | Veloz | 0 | Germany | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/75317018 |
| 76 | | | LA CASA DE LUCIANITA | Maldonado | 0 | Gus Tavito | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/168594708 |
| 77 | | | Habitación privada en Riobamba | Lizarzaburu | 1 | Johanna | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/209251012 |
| 78 | | | Bienvenidos a Riobamba ciudad bonita. | Veloz | 1 | Juan Carlos | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/212676222 |
| 79 | | | Yuquilema Guest House | Lizarzaburu | 10 | Julio Cesar | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/159323937 |
| 80 | | | Habitación con ambiente familiar | Maldonado | 0 | Kathy | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/215928634 |
| 81 | | | Mirador de Bellavista Riobamba - Habitac. Seike/Mirador de Bellavista Riobamba - Habitación Cedro/Mirador de Bellavista Riobamba - Habitación Nogal/Mirador de Bellavista Riobamba - Habitación Chanul/Mirador de Bellavista Riobamba - Habitac. Guarapo/Mirador de Bellavista Riobamba-Habitación Colorado | Maldonado | 1 | Lenin David | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/110290902 |

| | | | | | | | |
|-----|------------------------------------|---|-------------|----|------------------|----|---|
| 82 | | VEN, VIVE, AMA & DISFRUTA DE NUESTRA TIERRA. . | Lizarzaburu | 1 | Luis | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/136289393 |
| 83 | | Un lugar acogedor con calor de familia/Un espacio cómodo y acogedor | Velasco | 3 | Ma Fernanda | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/226679438 |
| 84 | | Casa de Magy | Veloz | 0 | Maria | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/76196781 |
| 85 | | Habitación de lujo en el centro de Riobamba | Velasco | 0 | Maria Mercedes | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/227866815 |
| 86 | | Casa de Mary (15\$ por pareja) | Lizarzaburu | 1 | Mary | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/238756674 |
| 87 | | Casa nueva con habitaciones cómodas y limpias | Lizarzaburu | 1 | Nancy | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/70699552 |
| 88 | | Casa del Turista Rincón Internacional | Lizarzaburu | 0 | Nancy Gloria | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/166903439 |
| 89 | | CASA-LUNA (hospedaje) | Lizarzaburu | 1 | Nelson | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/223914989 |
| 90 | | Alojamiento para extranjeros por días | Lizarzaburu | 0 | Norma Narcisa | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/226112101 |
| 91 | | Habitación disponible en Ecuador /Habitación para una persona o 1 pareja. | Lizarzaburu | 0 | Patty | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/160969304 |
| 92 | | Alojamiento El Viejo Roble | Lizarzaburu | 0 | Rocío | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/197471309 |
| 93 | | Habitación privada en casa amplia, área tranquila | Lizarzaburu | 0 | Sarah | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/134656198 |
| 94 | | CASA ESTILO RÚSTICO Y TRADICIONAL | Lizarzaburu | 16 | Stephanie | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/55695702 |
| 95 | | Cozy rooms in Riobamba with a View | Velasco | 0 | Veronica | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/84552960 |
| 96 | | CAFFE HAUS | Veloz | 19 | Wellington | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/101077774 |
| 97 | | Departamento estilo cabaña vista paradisiaca | Veloz | 0 | Wilmer Raúl | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/256911900 |
| 98 | | Habitación Sencilla/Habitación Doble - Jardín/Room with a view - Chimborazo/Your Home in Riobamba | Veloz | 7 | Wlady | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/60802594 |
| 99 | | Habitación, estudio en medio de volcanes | Lizarzaburu | 2 | Fabián y Daniela | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/115237991 |
| 100 | | SUITE VACACIONAL | Lizarzaburu | 0 | Piwi | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/251739535 |
| 101 | Habitación privada en departamento | CASA ROSADA | Maldonado | 2 | Marcia | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/209569599 |
| 102 | | Condominio Alcázar | Lizarzaburu | 1 | Mecías | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/233868945 |
| 103 | | Habitación | Velasco | 2 | Dennys | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/192765972 |
| 104 | | hermosa habitación | Velasco | 0 | Karen | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/164052227 |
| 105 | | CASA KOUKOU | Velasco | 0 | Alex | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/224865350 |

| | | | | | | | | |
|-----|--|--|---|-------------|----|---------------|----|---|
| 106 | | | DEPARTAMENTO SUEÑOS DORADOS | Velasco | 0 | Angel Oswaldo | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/239531642 |
| 107 | | | Dormitorios Riobamba 10 USD por cama para 2/ Dormitorios Riobamba para 3 personas 15 usd/ Dormitorios Riobamba 1 persona 10 USD | Velasco | 24 | Antonio | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/58201381 |
| 108 | | | Casa del Parque | Lizarzaburu | 39 | Carolina | SI | https://www.airbnb.com.ec/users/show/25692673 |
| 109 | | | MEMORIAL LODGING HOUSE | Maldonado | 52 | Gerardo David | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/115327148 |
| 110 | | | Luminoso y acogedor cuarto | Velasco | 0 | Hanna | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/260225922 |
| 111 | | | Hermosa Suite acabados de lujo en Riobamba | Lizarzaburu | 0 | Luis Hernan | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/201621005 |
| 112 | | | Hermosa y confortable Habitación | Lizarzaburu | 1 | Maria Eugenia | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/233942233 |
| 113 | | | Confortable y privado Apto en RIOBAMBA | Lizarzaburu | 10 | Natali | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/211913058 |
| 114 | | | RIOBAMBA "RÍO SUITES" | Lizarzaburu | 13 | Paulina | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/104171661 |
| 115 | | | Alquilo habitación | Lizarzaburu | 0 | Paulina | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/161093251 |
| 116 | | | Cómodo apartamento con mejor compañía | Veloz | 0 | Rusbel | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/258565195 |
| 117 | | | Dormitorio con vista hacia el volcán | Maldonado | 0 | Sandrita | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/239204267 |
| 118 | | | MedArt ~ Bed and Breakfast | Lizarzaburu | 0 | Sara | NO | https://www.airbnb.com.ec/users/show/198200120 |

Nota: Trabajo de campo (2019).

Anexo G: Proyecciones estadísticas del portal web de AirDNA (agosto 2019) del cantón Riobamba

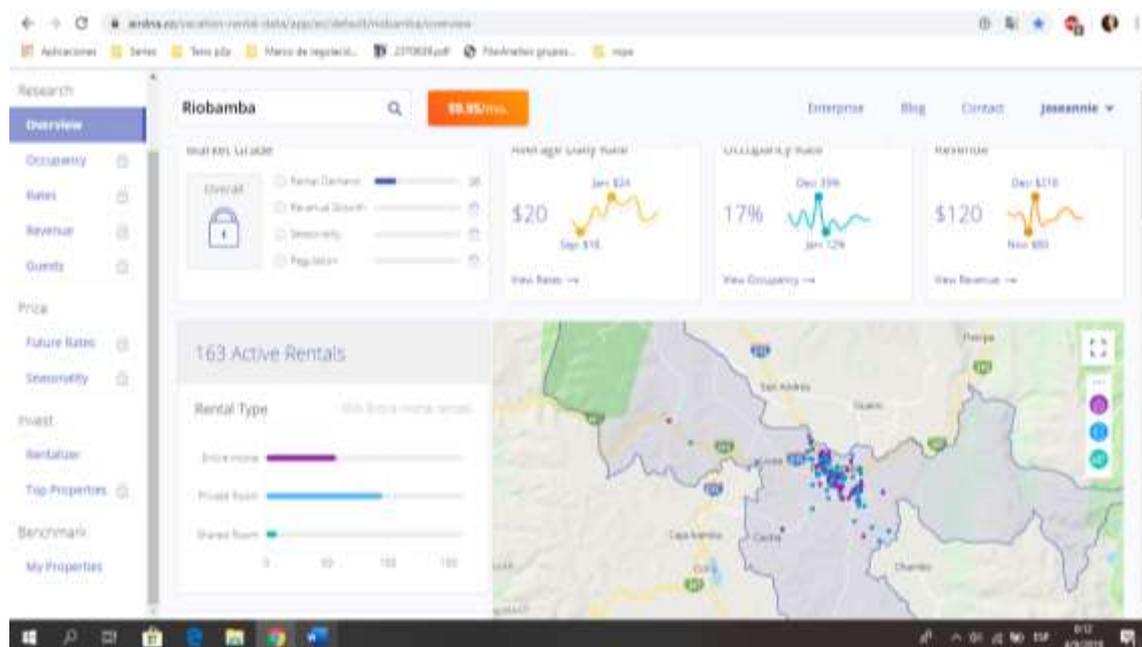


Figura XIII- 4: Portal web estadístico AirDNA para el cantón Riobamba

Nota: AirDNA LLC (2019).

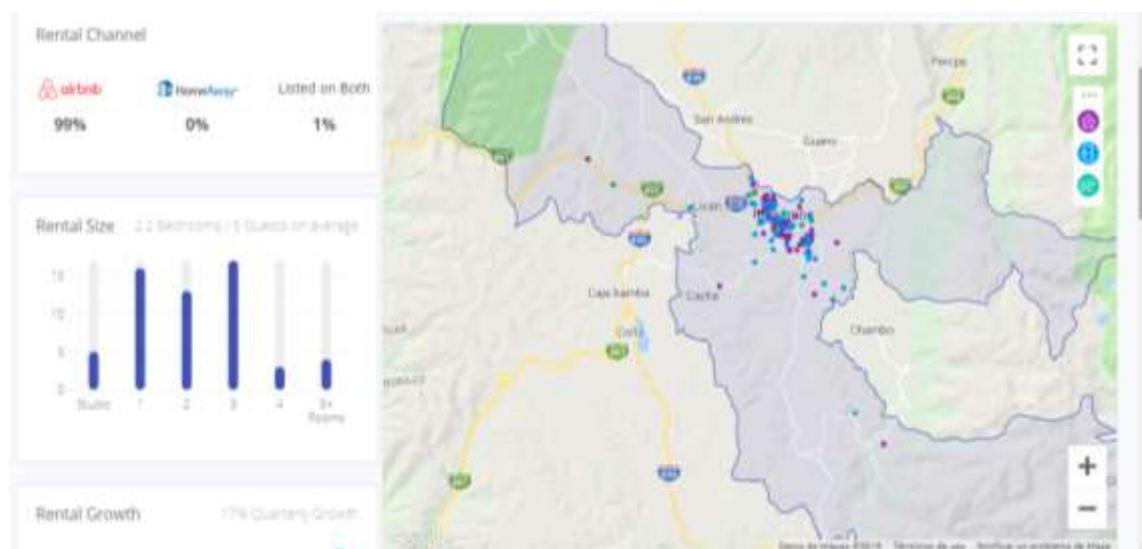


Figura XIII- 5: Canal digital, tamaño del alquiler y mapa de los alojamientos P2P correspondientes al cantón Riobamba

Nota: AirDNA LLC (2019).

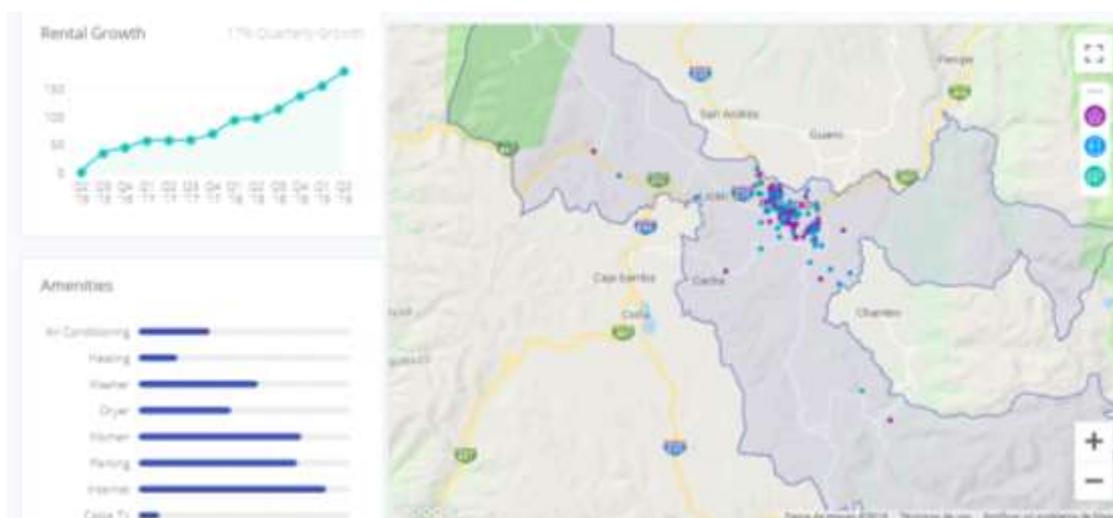


Figura XIII- 6: Crecimiento de alquileres (2016 al 2019), comodidades o servicios disponibles y mapa de los alojamientos P2P en el cantón Riobamba

Nota: AirDNA LLC (2019).

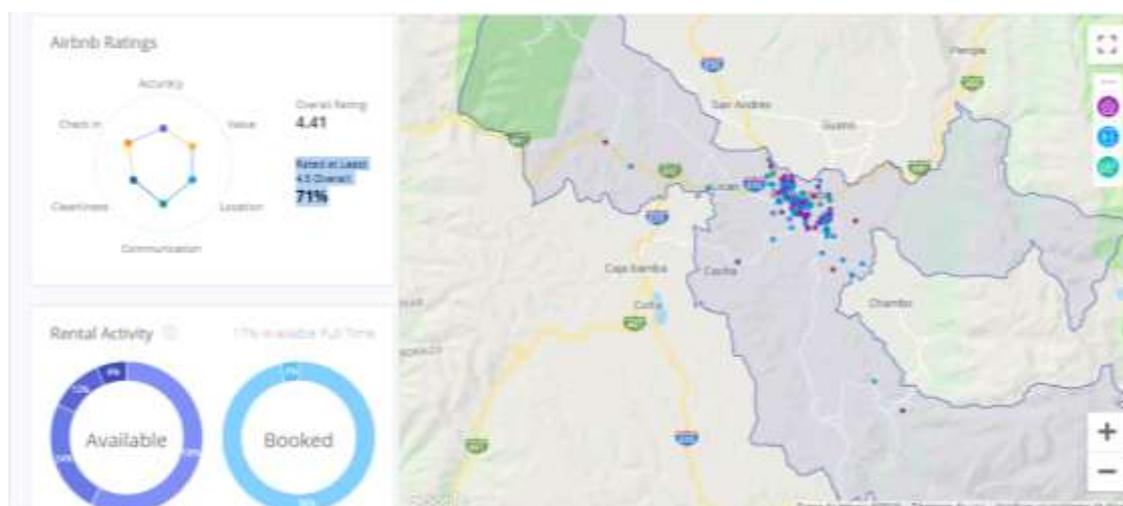


Figura XIII- 7: Promedio de evaluaciones obtenidas en el último año, disponibilidad, reservaciones y mapa de los alojamientos P2P en el cantón Riobamba

Nota: AirDNA LLC (2019).

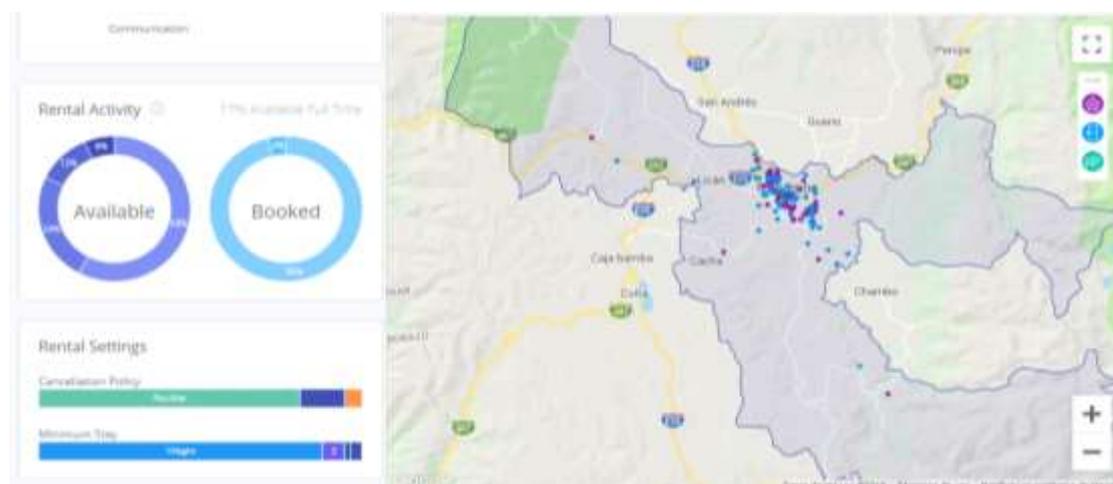


Figura XIII- 8: Disponibilidad, reservaciones, configuraciones del alquiler (política de cancelación y estancia mínima) en alojamientos P2P del cantón Riobamba

Nota: AirDNA LLC (2019).

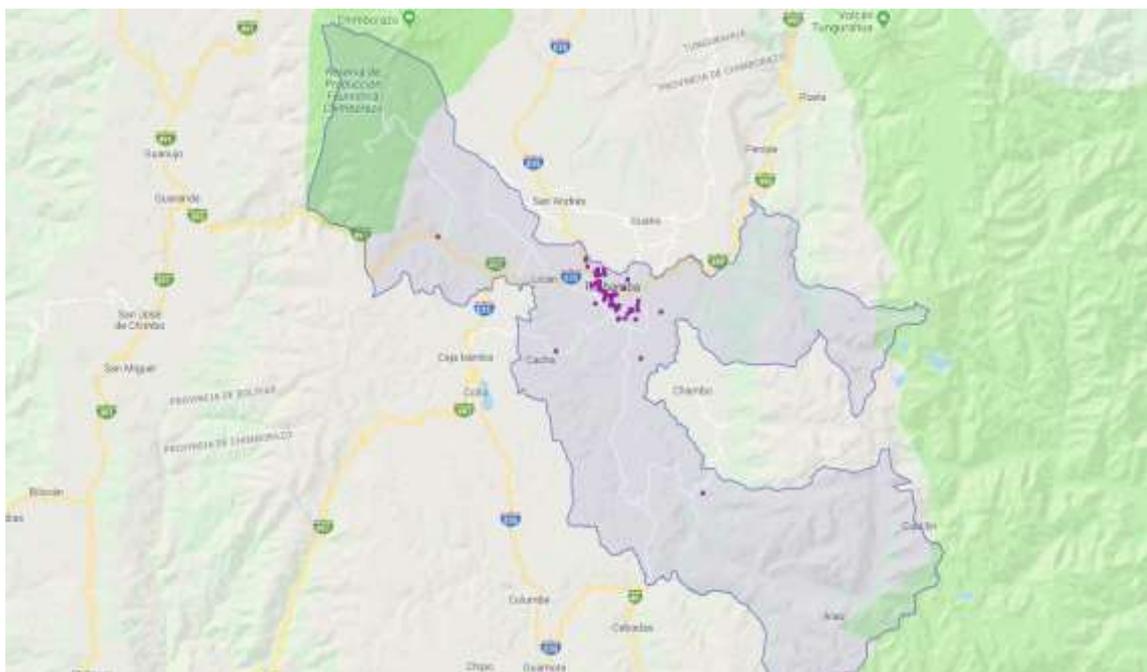


Figura XIII- 9: Mapa de localización de los alojamientos P2P completos ofertados en Airbnb del cantón Riobamba

Nota: Los puntos de color morado señalan los alojamientos completos que se anuncian en Airbnb; AirDNA LLC (2019).

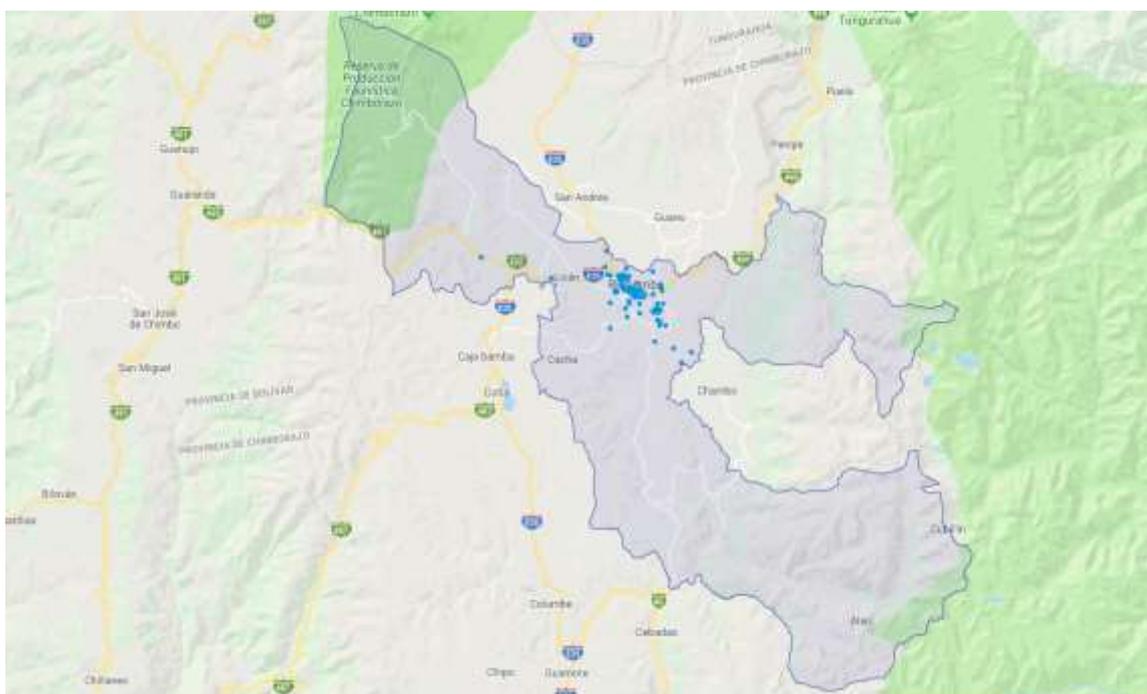


Figura XIII- 10: Mapa de localización de las habitaciones privadas que se ofertan en Airbnb que se encuentran en el cantón Riobamba

Nota: Los puntos de color celeste señalan las habitaciones privadas que se anuncian en Airbnb; AirDNA LLC (2019).

Anexo H: Requisitos obligatorios según el Reglamento de Alojamientos Turísticos que todo establecimiento de alojamiento debe cumplir

| ANEXO A. REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA LAS TIPOLOGÍAS QUE NO SE ENCUENTRAN DETERMINADAS COMO CATEGORÍA ÚNICA | |
|--|--|
| Nro. | CONDICIONES MÍNIMAS |
| 1 | Mantener las instalaciones de infraestructura, mobiliario, insumos y equipamiento del establecimiento en perfectas condiciones de funcionamiento. |
| 2 | Limpieza e higiene son condiciones básicas para todas las categorías. |
| REQUISITOS GENERALES | |
| 3 | Contar con sistema de iluminación de emergencia. |
| 4 | Identificar y señalar las zonas de evacuación, puntos de encuentro, salidas de emergencia, extintores y mangueras, según las disposiciones de la Autoridad competente. |
| 5 | Exhibir en cada habitación y piso, un mapa de ubicación y de evacuación conforme las disposiciones de la Autoridad competente. |
| 6 | Contar con una política interna en la cual se mencione el horario de atención a proveedores y que no interfiera con las horas de alto tránsito de huéspedes. |
| 7 | Contar, aplicar y procesar cuestionarios de evaluación de satisfacción del cliente en relación a los servicios brindados y a las instalaciones del establecimiento. |
| 8 | En caso de contar con sistemas de ambientación musical, estos deberán estar colocados en y hacia el interior del establecimiento. |
| 9 | Equipar con contenedores de desechos, deberán estar ubicados en las áreas de uso común y áreas donde se identifique que se generan desechos. |
| 10 | Identificar y señalar las áreas asignadas para fumadores, en caso de existir. |
| 11 | Identificar las áreas con facilidades para personas con discapacidad. |
| 12 | Colocar letreros que promuevan el uso eficiente del agua en cuartos de baño y aseo de habitaciones, cuartos de baño y aseo en áreas de uso común de los huéspedes, y cuartos de baño y aseo en áreas del personal. |
| 13 | Colocar letreros que promuevan el uso eficiente de energía eléctrica en habitaciones, en áreas de uso común de los huéspedes, y en áreas del personal. |
| 14 | Identificar y señalar el número de piso. |
| 15 | Identificar y señalar las habitaciones por piso. |
| 16 | Identificar y señalar las áreas de huéspedes y ubicación de servicios complementarios. |
| 17 | Exhibir los horarios de ingreso (check in) y salida (check out) en recepción. |
| 18 | Contar con personal uniformado (con distintivo o atuendo). |
| 19 | Exhibir la licencia de funcionamiento vigente según el formato (a color) establecido por la Autoridad Nacional de Turismo, en un lugar que sea visible para el huésped. |
| 20 | Exhibir el tarifario rack anual registrado ante la Autoridad Nacional de Turismo. |
| 21 | Exhibir en la recepción el número del servicio integrado de seguridad ECU 911. |
| 22 | Equipar al menos un área común con cámara de seguridad. El establecimiento deberá definir el área con mayor riesgo del mismo. |
| 23 | Contar con un sistema de auxilio, al menos en un área del establecimiento, conectado directamente con organismos de seguridad y respuesta inmediata. En caso de lugares donde no exista cobertura, se proveerá otro tipo de auxilio y/o apoyo inmediato. |
| 24 | Los nuevos establecimientos de alojamiento turístico, ubicados en la franja Marino Costera deberán contar con filtros de arena para aguas grises. |

ANEXO A. REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA LAS TIPOLOGÍAS QUE NO SE ENCUENTRAN DETERMINADAS COMO CATEGORÍA ÚNICA

| Nro. | CONDICIONES MÍNIMAS |
|------------------------|---|
| 25 | Los establecimientos de alojamiento turístico deberán contar con trampas de grasa, ubicadas en áreas de preparación de alimentos. |
| 26 | Los establecimientos de alojamiento turístico deberán contar con instalaciones eléctricas cuyo voltaje sea de 110V y 220V, debidamente señalizado. |
| INFRAESTRUCTURA | |
| 27 | Acceso al establecimiento y demás dependencias con facilidades para el uso de personas con discapacidad. En caso de establecimientos que no cuenten con estas facilidades, deberán contar con personal entrenado que permita dar el servicio. Los nuevos establecimientos se sujetarán a la normativa de accesibilidad universal vigente. |
| 28 | Contar con iluminación natural y/o artificial en todas las áreas del establecimiento. |
| 29 | Contar con ventilación natural y/o mecánica que permita el flujo de aire y la no acumulación de olores, con especial énfasis en cuartos de baño y aseo, bodegas, y áreas de preparación de alimentos (siempre que el establecimiento brinde el servicio de alimentación). |
| 30 | Contar con fuentes de suministro de agua permanente, con capacidad de abastecimiento para todas las áreas del establecimiento. |
| 31 | Contar con materiales de construcción y/o revestimiento para evitar la acumulación de microorganismos en cuartos de baño y aseo, bodegas, áreas con uso de vapor/agua y áreas de preparación de alimentos (si tuvieran estas últimas). |
| 32 | Contar con elementos antideslizantes en pisos de cuartos de baño y aseo, accesos, escaleras, áreas de vapor/agua y áreas de preparación de alimentos (si tuvieran estas últimas). |
| 33 | Destinar áreas para uso común y/o múltiple para huéspedes. |
| 34 | En caso de contar con áreas para fumadores se deberá cumplir los requisitos establecidos en la normativa nacional vigente, referente a la regulación y control del tabaco. |
| 35 | Contar con un área o espacio específico para la separación y almacenamiento de desechos sólidos. |
| 36 | Contar con un área de almacenamiento de lencería en el establecimiento (ropa de cama, toallas, entre otros). |
| 37 | Contar con bodegas y/o compartimentos específicos para almacenamiento de utilería, productos de limpieza y de servicio a dependencias del establecimiento, entre otros. |
| 38 | Contar con bodegas, utilerías y/o compartimentos específicos para almacenamiento de herramientas e implementos para mantenimiento, separadas y sin contacto directo con materiales inflamables o alimentos. |
| SERVICIOS | |
| 39 | Proveer de agua las veinticuatro horas. |
| 40 | Servicio de custodia de equipaje. |
| 41 | Servicio de internet en áreas de uso común. No aplica en localidades donde no existe el servicio. |
| 42 | Botiquín con contenido básico según lo establecido en este Reglamento. |
| 43 | Servicio de recepción, conserjería o guardiana las 24 horas. |
| 44 | Proveer el servicio diario de limpieza. |
| 45 | Contar con un plan de seguridad que incluya mecanismos de contingencia y atención de emergencias, según lo establecido por la Autoridad competente. |

| ANEXO A. REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA LAS TIPOLOGÍAS QUE NO SE ENCUENTRAN DETERMINADAS COMO CATEGORÍA ÚNICA | | |
|--|---|---|
| Nro. | CONDICIONES MÍNIMAS | |
| | ÁREAS DE CLIENTES | |
| | CUARTOS DE BAÑO Y ASEO EN ÁREAS COMUNES | |
| 46 | Identificar y señalar por género los cuartos de baño y aseo en áreas comunes. | |
| 47 | La dimensión de los cuartos de baño y aseo estará determinada por la capacidad del servicio a prestar. | |
| 48 | Equipamiento e insumos | Inodoro con asiento y tapa; |
| 49 | | Lavamanos; |
| 50 | | Espejo sobre el lavamanos; |
| 51 | | Tomacorriente; |
| 52 | | Basurero con funda y tapa; |
| 53 | | Dispensador de jabón de pared o desechable; |
| 54 | | Jabón líquido; |
| 55 | | Secador automático de manos o dispensador de toallas con toallas desechables; |
| 56 | | Porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área de cuarto de baño y aseo; |
| 57 | | Papel higiénico; |
| 58 | | Dispensador de desinfectante de manos dentro o fuera del servicio higiénico; |
| 59 | | Gel desinfectante de manos; |
| 60 | | Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso; |
| 61 | | Cartilla de control de limpieza. |
| | HABITACIONES | |
| 62 | Los establecimientos de alojamiento deberán contar con un mínimo de 3 habitaciones. | |
| 63 | Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso. | |
| 64 | Las dimensiones de cama(s) se aplicarán según lo establecido en el presente Reglamento. En caso de sofá cama se aplicará la medida mínima para cama de una plaza. | |
| 65 | Equipamiento | Colchón; |
| 66 | | Protector de colchón; |
| 67 | | Sábanas; |
| 68 | | Cobija(s); |
| 69 | | Cubrecama, edredón o plumón duvet; |
| 70 | | Almohada(s) por plaza; |
| 71 | | Protector de almohada; |
| 72 | | Al menos un velador o mesa de noche; |
| 73 | Basurero. | |
| 74 | Cobija extra a petición del huésped. | |

ANEXO A. REQUISITOS OBLIGATORIOS PARA LAS TIPOLOGÍAS QUE NO SE ENCUENTRAN DETERMINADAS COMO CATEGORÍA ÚNICA

| Nro. | CONDICIONES MÍNIMAS |
|--|---|
| 75 | Al menos dos tomacorrientes para uso de huéspedes. |
| 76 | Teléfono en todas las habitaciones o sistema de comunicación interna entre áreas de uso de huéspedes y áreas de servicio, cuando no se disponga de servicio telefónico. |
| 77 | Informativo del establecimiento, que incluya políticas, datos sobre los servicios generales y adicionales, horarios de prestación de servicios, horarios de ingreso (check in) y salida (check out), teléfonos de apoyo y emergencias (ECU 911) en la habitación. |
| 78 | Contar con agua para consumo en la habitación. |
| CUARTO DE BAÑO Y ASEO PRIVADO Y/O COMPARTIDO (PARA LOS CASOS QUE APLIQUE) | |
| 79 | Iluminación eléctrica central o similar, controlada junto a la puerta de acceso; |
| 80 | Tina y/o ducha con división de espacios entre esta y el área restante del baño; |
| 81 | Lavamanos; |
| 82 | Espejo sobre el lavamanos; |
| 83 | Barra de seguridad en tina y/o ducha y/o elemento antideslizante para el piso; |
| 84 | Tomacorriente (excepción para establecimientos según sus políticas); |
| 85 | Inodoro con asiento y tapa; |
| 86 | Basurero con tapa; |
| 87 | Toallero y/o gancho; |
| 88 | Jabón en lavamanos; |
| 89 | Secador automático de manos o dispensador de toallas con toallas desechables, para cuarto de baño y aseo compartido; |
| 90 | Porta papel dentro del área de cuarto de baño y aseo privado; |
| 90-A | Porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca del área de cuarto de baño y aseo compartido; |
| 91 | Papel higiénico. |
| 92 | Vaso en cuarto de baño y aseo en habitación privada. |

NOTA: En el caso de considerar porcentajes, cuando éste resulte un número decimal, solo se considerará la parte entera del número. De igual manera, si se obtiene el número cero, se deberá contar con al menos uno del requisito solicitado.

Anexo I: Respuesta de cuestionarios virtuales enviados al sector de alojamiento turístico formal de la ciudad de Riobamba

Encuesta a hoteleros Riobamba servicio P2P

Sección 1 de 2

Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

Escuela de Ingeniería en Ecoturismo

La presente encuesta tiene como objetivo conocer el nivel de incidencia existente en la oferta hotelera frente a las nuevas modalidades de alojamiento P2P (Airbnb) en la ciudad de Riobamba.

El Turismo P2P o colaborativo es aquel que se realiza por medio de plataformas WEB donde se comparte, alquila o solicita algún tipo de servicio (alojamiento, alimentación, transporte, etc.) fuera de lo tradicional/formal (hoteles, taxis y restaurantes, etc) ofreciendo una mejor experiencia.

Airbnb es una plataforma de uso colaborativo (P2P) que oferta el servicio de alojamiento tanto en casas o departamentos ya sean enteros o de uso compartido, a un precio accesible y se los encuentran generalmente en zonas urbanas, con la particularidad de que existe relación directa entre anfitrión y huésped (vendedor y consumidor).

*NOTA: Los datos que serán proporcionados en la siguiente encuesta estarán dirigidos al proyecto técnico de titulación denominado "PROPUESTA DE UNA ORDENANZA DE REGULACIÓN Y CONTROL PARA EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO P2P EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA" de autoría de la srta Josemarie Quiroz estudiante de la Escuela de Ingeniería en Ecoturismo de la Espoch.

Figura XIII- 12: Formulario digital enviado a los alojamientos formales de la ciudad de Riobamba

Encuesta a hoteleros Riobamba servicio P2P

5 respuestas

No se aceptan más respuestas

Mensaje para los encuestados

Ya no se aceptan respuestas en este formulario

| Resumen | Pregunta | Individual |
|-----------------------------------|----------|------------|
| Nombre del alojamiento turístico: | | |
| 5 respuestas | | |
| Hotel Katalcho | | |
| Hotel Chimborazo | | |

Figura XIII- 13: Respuestas receptadas sobre el formulario digital de los alojamientos turísticos formales de la ciudad de Riobamba

Anexo J. Resultados entrevista realizada a MINTUR Coordinación Zonal 3

Tabla XIII- 3: Respuesta de la entrevista realizada a MINTUR Coordinación Zonal 3

| Entrevistado: | Cargo y área: | Fecha de entrevista: |
|---|--|-----------------------------|
| Paulina Avalos | Unidad de Desarrollo Turístico MINTUR (Coordinación zonal 3) | 25/7/2019 |
| 1. ¿Conoce Usted a qué se refiere el Turismo P2P o colaborativo? | | |
| <p>No, pero en relación a turismo colaborativo sí; hemos trabajado en el tema de turismo colaborativo me voy a enfocar en el tema de turismo comunitario.</p> <p><i>Se le menciona como referencia la plataforma Airbnb como ejemplo de Turismo P2P:</i></p> <p>Sí, ahí tenemos un problema en el tema de regular esa parte porque nosotros no tenemos una normativa que nos permita actuar hacia el tema de turismo que se está realizando, no podemos regular tampoco porque son establecimientos que no están registrados, se nos sale. Pero si hemos hecho ahí un proceso de tratar de capacitar, de tratar de concientizar y darles la opción a los prestadores de servicios turísticos que se puedan registrar a través de casa de huéspedes; las casas de huéspedes se aceptan dos habitaciones para ser registrados, no necesitan un ingreso o una accesibilidad única, sino en la misma casa puede ingresar, puede estar en las habitaciones y no va haber ningún inconveniente. Entonces se les ha tratado de dar esta alternativa para que puedan estos establecimientos regularse a través de este procedimiento, pero no es que podamos actuar directamente como MINTUR, pero si podemos actuar en coordinación con el Ministerio del Interior a través de las Comisarias Nacionales de Policía para que ellos puedan hacer la intervención directa porque es competencia de los mismos.</p> | | |
| 2. ¿Conoce si se ofertan servicios turísticos de esta modalidad? | | |
| <p>Sí, claro básicamente son servicios de alojamiento, enfocados en el tema de alojamiento habrán servicios complementarios que se podrán disponer para los huéspedes como la cocina, guianza que también es otro de los sectores más afectados por este tema; pero también hay que llamar la atención a los prestadores que están dando esta actividad para que se puedan regular, y al consumidor o el turista que haga conciencia que esto no es un producto garantizado por el MINTUR o por las organizaciones competentes, y aquí viene el tema de las estafas; en el tema de operación nos ha sucedido mucho eso, hay algunas denuncias que se han presentado en el Ministerio. Entonces lo mismo sucede en el caso de alojamiento, son instituciones o establecimientos que no están regulados y que no garantiza el MINTUR estas situaciones, entonces se va de nuestra responsabilidad que el turista puede hacer uso de estos espacios.</p> <p><i>¿Y básicamente estos alojamientos estarían incumpliendo con los estándares mínimos de calidad que sugiere MINTUR?</i></p> <p>Exactamente.</p> | | |
| 3. ¿Sabe a qué se considera alojamientos P2P? | | |
| El tema de las casas o espacios que son difundidos de manera virtual en internet. | | |
| 4. ¿Conoce cuáles son las plataformas que ofertan servicio de alojamiento con la modalidad P2P además de Airbnb? Y ¿cuáles son? | | |
| <p>No he tenido conocimiento de otra, de la que es la más famosa y es la más conocida no se ha presentado ninguna otra de manera fuerte.</p> <p><i>¿Y Booking?</i></p> <p>Booking si tienen alojamientos que están regulados están hoteles, hosterías que están reconocidas por el MINTUR. Pero los otros no, hay otros metabuscadores las OTAS y todo lo demás, pero de manera ilegal no.</p> | | |
| 5. ¿Cómo considera Ud. al turismo P2P? (Legal, Ilegal o Alega) y ¿Por qué? | | |
| Ilegal, porque no está cumpliendo con la normativa, no está dentro de los parámetros regulatorios, y no está obteniendo los permisos necesarios para poder operar. | | |
| 6. ¿Conoce si en Riobamba se realiza turismo P2P? | | |
| No he tenido conocimiento directo, pero sabemos que existen, este tipo de situaciones. Ha sido preocupación de la Cámara de Turismo de la provincia de Chimborazo y tuvimos una reunión hace un | | |

mes aproximado donde se daban estas alternativas, de tomar acciones a través de Intendencia de Policía o a través del SRI, porque la competencia directa a nosotros no nos corresponde.

7. En el caso de existir alojamientos P2P en Riobamba, ¿qué cantidad de alojamientos estima que existen operando en la ciudad?

No tendría conocimiento del número exacto de los establecimientos que estén operando de esa forma. Ni un mínimo. No nos podríamos adelantar a dar números.

8. ¿Usted consideraría como parte de la oferta turística (planta/servicios) de la ciudad a los anfitriones que forman parte del turismo P2P?

No es parte de la oferta turística. Dentro de nuestra normativa, nuestras actividades, no podrían ser parte de una oferta turística sobre todo por el tema de seguridad al turista. Entonces no podríamos respaldar algo que no estamos controlando o regulando.

9. ¿Conoce Usted sí se han realizado o se están realizando estudios sobre turismo P2P en Riobamba?

No, conversamos con la Cámara de Turismo y lo que nos indicaban es que estaban con la decisión para tomar acciones más bien antes que estudios, no se ha mencionado nada sobre el tema de estudios.

10. ¿Usted se encuentra a favor o en contra del turismo P2P? y ¿por qué?

No solamente el P2P sino todas las actividades turísticas tienen que estar reguladas, tienen que estar normadas porque no está bien que estas actividades se estén realizando de manera ilegal o dentro del conocimiento de la persona o del prestador crea conveniente, sino más bien tiene que estar normado y regulado por el reglamento que se establece. Entonces no es adecuado y procedente poder establecer un servicio turístico que no esté normado, no es coherente con nuestra competencia y con nuestra rectoría.

10.1. ¿Cuáles son los posibles intereses que tiene MINTUR con las actividades de turismo colaborativo?

Que ellos puedan crear conciencia y que tienen está muy buena opción, que pueden registrarles a los establecimientos como casa de huéspedes por parte del prestador de servicios turísticos o de la persona o de la empresa que está dando este servicio. Y por parte del cliente o del turista que tome conciencia que pueden existir ciertas estafas al no estar normados estos tipos de servicios, bajo la normativa establecida.

11. ¿Qué conflictos o problemas tiene MINTUR ante el servicio de alojamiento P2P que se ofertan en la plataforma AIRBNB?

El conflicto fuerte es que no podemos regular y no podemos controlar de manera directa, sino deberíamos tener el apoyo de Intendencia y Comisaría Nacional de Policía o del SRI para poder intervenir.

12. ¿Considera que, existe una competencia indirecta hacia el sector hotelero legal al ofrecer este tipo de alojamientos P2P?

Si porque el establecimiento legal está prestando un servicio que esta normado, para ser normado tuvo que cumplir con ciertos requisitos, tiene que pagar valores, tiene que cumplir con todo el procedimiento. En cambio, la otra parte no está normada no tuvo que cumplir con ningún requisito, no tuvo que pagar ningún valor entonces obviamente existe una competencia desleal.

13. ¿Cuál es el nivel de afectación que cree que tiene la oferta hotelera legal en relación a sistemas de información que operan y oferta el turismo colaborativo? (Alto, Medio o Bajo) y ¿Por qué?

Es alto, en el tema del impacto en esta situación es alto hay una competencia bastante fuerte y también las personas, los usuarios, los turistas se han direccionado más al tema virtual por el tema de los costos. Entonces es mayormente beneficioso y eso genera competencia con la parte formal, la parte legal, la parte regulada que está prestando el servicio de alojamiento y todas las actividades que se derivan de la normativa.

14. ¿Conoce si en la normativa legal vigente existen bases legales para controlar y regular dicho servicio P2P?

No existen bases legales para controlar el servicio que difunde por medio de la plataforma, sino más bien existe la alternativa que sería a través de casa de huéspedes, están haciendo una revisión, hay una

propuesta de las Cámaras de turismo con el MINTUR en la cual están haciendo una revisión de poner o normar o establecer ciertos parámetros para que se tenga una alternativa y se pueda mitigar este tema.

15. ¿Conoce si se encuentran trabajando en la regulación y control de dichos servicios, ya sea mediante acuerdos o convenios (relacionados)?

Si, se está estableciendo una propuesta de la FENACAPTUR en la cual se pretende mitigar este tema de los alojamientos en línea y también se está gestionando a nivel de acuerdos con el Ministerio del Interior.

16. ¿Cómo sugeriría que se podría controlar y regular dichos servicios?

Con una normativa que sea aplicable para ese tipo de prestación de servicios, que sería acorde a la Ley de Turismo, que sea competente a mitigar esos establecimientos.

16.1. ¿En caso de que se propusiera una ordenanza en relación al servicio de alojamiento P2P, cuáles son los posibles lineamientos que sugeriría tener?

Bueno ahí se tienen que analizar varios aspectos no, el tema primero de seguridad que estemos dando al turista, el tema de infraestructura, el tema de las competencias que vayan a mantener estos establecimientos y obviamente garantizar la prestación de servicios a través de un certificado de funcionamiento.

¿Y en temas de calidad?

Si necesariamente, el mismo reglamento establece los parámetros que establecen parámetros para la calidad del establecimiento.

16.2. Enliste los posibles conflictos que podría existir en caso de proponer una ordenanza para dicho servicio ¿Y cuáles serían los posibles beneficiarios y perjudicados?

En este proceso regulatorio más que todo siempre va existir resistencia por la parte informal; la parte informal es la que se resiste al proceso de cambio. Y los beneficiarios serían los turistas que tienen la seguridad adecuada.

17. MINTUR estaría dispuesto a trabajar con la plataforma P2P (AIRBNB) para regular y controlar el servicio de alojamiento P2P? Permitiendo que Airbnb comparta la normativa legal del país/ciudad (en caso de existir una adecuada) y así mismo solicite ciertos requisitos antes de ofertar un servicio de alojamiento como registro de la actividad turística?

Claro que sí, sería importante que se llegue a establecer por ejemplo convenios que la plataforma les pueda exigir el tema de registro de funcionamiento, el tema de la LUAF, y si habría esa contraparte al Ministerio le ayudaría muchísimo para poder mitigar este tipo de problemas.

Nota: Trabajo de campo (2019).

Anexo K: Respuesta al formulario digital enviado a la Comunidad de Alojamientos Temporales Ecuador



Figura XIII- 14: Correo enviado al presidente de la Comunidad de alojamientos Temporales del Ecuador

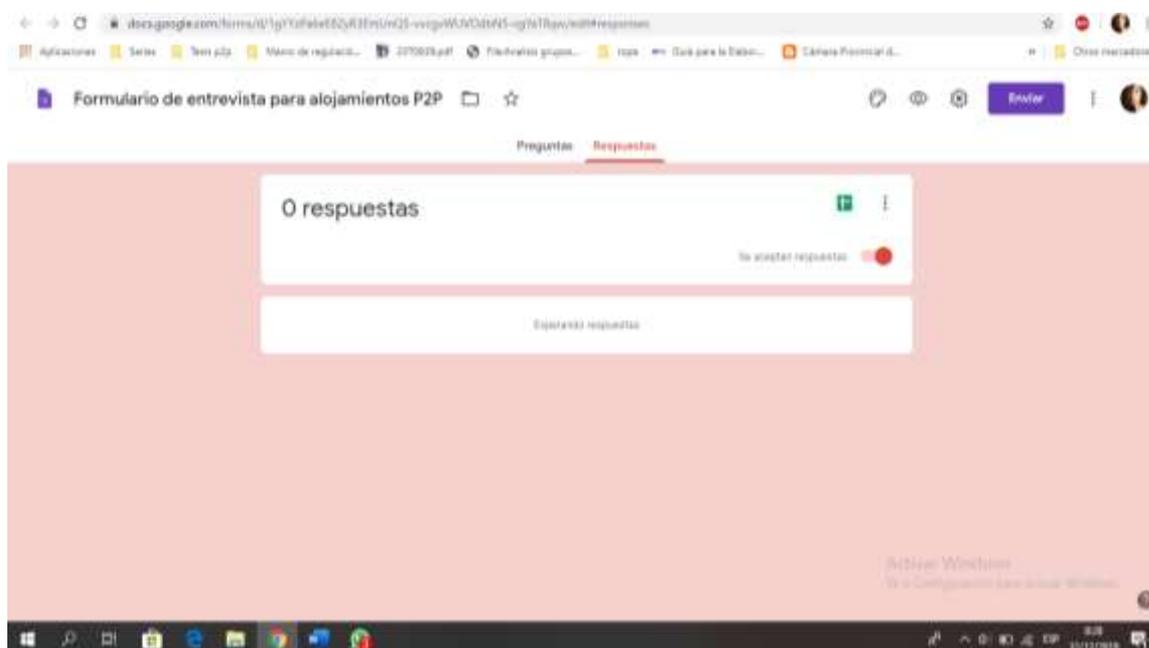


Figura XIII- 15: Respuesta recibida al formulario enviado al presidente de la Comunidad de Alojamientos Temporales