



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**TEMA:**

**Análisis del turismo colaborativo y su posible implicación como competencia desleal en servicios de alojamiento en la ciudad de Guayaquil. Caso Airbnb**

**AUTORES:**

Icaza González, Elva Fernanda

Pacheco Valencia, Karen Stefanía

**Trabajo de Titulación previo a la obtención del Título de:  
Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**

**TUTOR:**

Ing. Eduardo Andrés, Guzmán Barquet, Mgs.

**Guayaquil, Ecuador**

**Guayaquil, a los 31 días del mes de agosto del año 2016**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por Elva Fernanda, Icaza González y Karen Stefanía, Pacheco Valencia como requerimiento para la obtención del Título de **Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**.

**TUTOR**

f. \_\_\_\_\_

**Ing. Eduardo Andrés, Guzmán Barquet, Mgs.**

**DIRECTORA DE LA CARRERA**

\_\_\_\_\_

**Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.**

**Guayaquil, a los 31 días del mes de agosto del año 2016**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Elva Fernanda, Icaza González**

**DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación, **Análisis del turismo colaborativo y su posible implicación como competencia desleal en servicios de alojamiento en la ciudad de Guayaquil. Caso Airbnb** previo a la obtención del Título de Ingeniero en Administración de Empresas Hoteleras y Turísticas, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 31 días del mes de agosto del año 2016**

**LA AUTORA**

f. \_\_\_\_\_

**Elva Fernanda, Icaza González**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Karen Stefania, Pacheco Valencia**

**DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación, **Análisis del turismo colaborativo y su posible implicación como competencia desleal en servicios de alojamiento en la ciudad de Guayaquil. Caso Airbnb** previo a la obtención del Título de Ingeniero en Administración de Empresas Hoteleras y Turísticas, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 31 días del mes de agosto del año 2016**

**LA AUTORA**

f. \_\_\_\_\_

**Karen Stefania, Pacheco Valencia**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Elva Fernanda, Icaza González**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Análisis del turismo colaborativo y su posible implicación como competencia desleal en servicios de alojamiento en la ciudad de Guayaquil. Caso Airbnb**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 31 días del mes de agosto del año 2016**

**LA AUTORA:**

f. \_\_\_\_\_

**Elva Fernanda, Icaza González**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Karen Stefanía, Pacheco Valencia**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Análisis del turismo colaborativo y su posible implicación como competencia desleal en servicios de alojamiento en la ciudad de Guayaquil. Caso Airbnb**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 31 días del mes de agosto del año 2016**

**LA AUTORA:**

f. \_\_\_\_\_

**Karen Stefania Pacheco Valencia**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

### **Certificación de Antiplagio**

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado **Análisis del turismo colaborativo y su posible implicación como competencia desleal en servicios de alojamiento en la ciudad de Guayaquil. Caso Airbnb**, presentado por las estudiantes **Icaza González Elva Fernanda y Pacheco Valencia Karen Stefanía**, fue enviado al Sistema Antiplagio URKUND, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al 0% por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.

The screenshot shows a web browser window with the URKUND interface. The address bar displays the URL: <https://secure.arkund.com/view/21285591-668901-421689#q1bKLVayio7VUSr>. The page header includes the URKUND logo. The main content area shows the following details:

Documento	<a href="#">TT Icaza González Elva Fernanda y Pacheco Valencia Karen Stefanía.doc</a> (D21591819)
Presentado	2016-09-02 17:48 (-05:00)
Presentado por	EDUARDO GUZMAN (eduardoguzman01@gmail.com)
Recibido	eduardo.guzman01.ucsg@analysis.arkund.com
Mensaje	Fwd: TT Icaza González Elva I Pacheco Valencia Karen <a href="#">Mostrar el mensaje completo</a>

Below the message details, a green box indicates a similarity percentage of 0%. The text below the box reads: "0% de esta aprox. 75 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 0 fuentes."

---

**Eduardo Andrés Guzmán Barquet  
TUTOR**

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por las bendiciones y talentos que me han sido otorgados, los cuales me han iluminado para poder cumplir con su voluntad. A mi familia por su apoyo incondicional y constante, más aún, durante mi etapa universitaria. Gracias por ser aquellas personas que me han enseñado la importancia del trabajo duro, de ser perseverante, disciplinada y por haberme transmitido todas las herramientas necesarias para poder enfrentarme a la vida.

Para mis maestros, gracias por su dedicación y compromiso al transmitirme sus conocimientos, ya que esto me ayudará a ser una profesional capaz. Agradezco a mi tutor, quien me ha guiado durante todo este proceso de investigación, además de haberme tenido paciencia, él me ha ayudado a desarrollar y mejorar uno de los talentos que no lo había descubierto del todo.

A los diferentes anfitriones de Airbnb, por haber dedicado un momento de su tiempo para poder realizar las entrevistas requeridas. Al Sr. Luis Hanna por habernos recibido y ayuda con este tema de estudio. Agradezco el Ing. Holbach Muñetón por su apoyo y aporte a la investigación académica.

**Elva Icaza González**

## **Agradecimiento**

Han sido cuatro años de preparación académica que está llegando a su final. El camino no ha sido fácil pero la satisfacción más grande es haber encontrado personas que me han ayudado a crecer como ser humano.

Un gran agradecimiento principalmente a Dios que me ha permitido llegar a este momento tan importante para mí que hace un tiempo atrás lo veía tan lejano de cumplir. También quiero agradecer a mis padres y hermano quienes han sido un pilar fundamental durante todo este proceso académico. Muchas gracias por absolutamente todo lo que han hecho por mí y ser incondicionales siempre.

A mis docentes que día a día han entregado lo mejor de ellos en impartir sus clases y conocimientos en las distintas materias de la malla académica. Por siempre ser colaboradores cuando más los necesitaba sobre todo en el caso de existir dudas de cualquier índole.

A mi tutor el Mgs. Eduardo Guzmán por haber sido un excelente guía durante todo el proceso de titulación. Muchas gracias por haber tenido bastante paciencia con mi compañera de tesis y conmigo.

A mi compañera de tesis, Elva Icaza por haber sido una excelente persona, amiga y compañera desde el inicio hasta el final de este proceso. Gracias por haber realizado un buen trabajo en equipo y siempre ser un buen apoyo en todo momento.

**Karen Pacheco Valencia**

## **Dedicatoria**

Este trabajo va dedicado para varias personas que hicieron posible que esta investigación llegue a su culminación. Va dedicado para Dios, mis padres, mi hermano, mi tutor, mis docentes y para todas aquellas personas que participaron en las entrevistas y fueron fundamentales para el progreso de la presente investigación. Para todos y cada uno de ellos está dedicado este trabajo.

**Karen Pacheco Valencia**

## **Dedicatoria**

Gracias a Dios por ponerme en mi camino a personas que han tenido un impacto positivo en mi vida, ya que siempre estuvieron listas para brindarme su apoyo y cariño incondicional. Es por esto que me gustaría devolverles este sentimiento al ofrecerles mi esfuerzo y dedicación en este trabajo a todas aquellas personas que de una forma u otra me han ayudado a culminar esta etapa de mi vida. En especial, con mucho afecto, esta tesis se la dedico a ustedes:

Papá Ing. Xavier Icaza Limones  
Mamá Elva González Riofrío  
Abuelita Elva Riofrío Fuentes  
Abuelita Isabel Limones Villalta

**Elva Icaza González**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

---

**Ing. Eduardo Andrés Guzmán Barquet, Mgs.**  
TUTOR

---

**Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.**  
DIRECTORA DE LA CARRERA

---

**Lcda. Aline Gutiérrez Northia, Mgs.**  
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

---

**Lcda. Mariela Ercilia Pinos Guerra, Mgs.**  
OPONENTE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**Calificación**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>NOTA FINAL DEL TUTOR</b>
<b>ICAZA GONZÁLEZ ELVA FERNANDA</b>	
<b>PACHECO VALENCIA KAREN STEFANÍA</b>	

---

**Ing. Eduardo Andrés Guzmán Barquet  
TUTOR**

## Índice General

Introducción .....	1
Antecedentes .....	2
Árbol del problema .....	4
Problemática.....	4
Justificación.....	7
Formulación interrogativa del problema.....	7
Objetivos .....	8
Objetivos Generales .....	8
Objetivos Específicos.....	8
Limitaciones de la Investigación.....	8
Delimitación de la Investigación.....	8
Capítulo 1: Fundamentación teórica y legal.....	9
Marco Conceptual .....	9
Marco Teórico.....	11
Marco Referencial.....	14
Marco Legal .....	19
Capítulo 2: Investigación de mercado.....	35
Marco Metodológico.....	35
Enfoque de investigación .....	35
Método de investigación .....	35
Tipo de investigación .....	35
Técnicas de recolección de información.....	35
Instrumento para recolección de información.....	36
Procedimiento de registro de datos .....	42

Análisis de los datos obtenidos .....	48
Capítulo 3: Análisis Comparativo, Hoteles Vs. Airbnb .....	57
Conclusiones .....	69
Recomendaciones.....	72
Referencias Bibliográficas .....	73
Apéndice .....	82

## Índice de Tablas

Tabla 1: Ingresos que representan el pago de impuesto de alojamiento de la ciudad de Guayaquil .....	53
--	----

## Índice de Figuras

Figura 1: Árbol del problema.....	4
Figura 2: Proceso de pago en Airbnb.....	46
Figura 3: Información detallada de la reserva.....	47
Figura 4: Políticas de cancelación de la plataforma Airbnb.....	48
Figura 5: Comentarios de los huéspedes del sector norte y centro de la ciudad.....	55
Figura 6: Características y precios de establecimiento tradicional y establecimiento alternativo en el centro de Guayaquil.....	58
Figura 7: Características y precios de establecimiento tradicional y alternativos en el norte de Guayaquil.....	59
Figura 8: Comentario de huéspedes de hoteles.....	63

## Índice de Apéndices

- Apéndice 1: Tabla de requisitos para casa de huéspedes
- Apéndice 2: Mail recibido por parte de Airbnb acerca del seguro para Anfitriones
- Apéndice 3: Protocolo de entrevista
- Apéndice 4: Carta de consentimiento Anfitrión
- Apéndice 5: Carta de consentimiento para especialista hotelero
- Apéndice 6: Carta de consentimiento para entrevistado del sector turístico
- Apéndice 7: Carta de consentimiento para entrevistado del Servicio de Rentas Internas
- Apéndice 8: Contestación del mail por parte del equipo Airbnb
- Apéndice 9: Registro de anfitriones en la plataforma Airbnb
- Apéndice 10: Carta de consentimiento firmada por anfitriones
- Apéndice 11: Carta de consentimiento firmada por especialista del sector hotelero
- Apéndice 12: Carta de consentimiento firmada por especialista de S.R.I
- Apéndice 13: Entrevista realizada a los anfitriones
- Apéndice 14: Entrevista realizada a especialista sector hotelero
- Apéndice 15: Entrevista realizada a especialista Servicio de Rentas Internas
- Apéndice 16: Carta de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil para solicitar cita con Coordinador Zonal 5 Ministerio de Turismo
- Apéndice 17: Carta de consentimiento firmada por Ing. Holbach Muñetón
- Apéndice 18: Entrevista realizada al Ing. Holbach Muñetón
- Apéndice 19: Conversación con anfitrión Airbnb
- Apéndice 20: Recibo de pago emitido por Airbnb
- Apéndice 21: Fotos de la residencia ofertada en Airbnb
- Apéndice 22: Recibo entregado por el anfitrión

## **Resumen**

El turismo colaborativo es una tendencia mundial en desarrollo que está teniendo gran acogida por parte de los viajeros. Existen diversas plataformas que ofertan una variedad de servicios turísticos, sin embargo para el presente estudio, se considerará el servicio de alojamiento, enfocado en la ciudad de Guayaquil, por medio de la plataforma Airbnb. Como parte del marco legal, al analizar las leyes ecuatorianas se pudo determinar que existen requisitos como el Registro de Turismo y la Licencia Anual de Funcionamiento que son fundamentales para aquellas personas naturales que deseen ofertar hospedaje desde sus propiedades. Como parte de las herramientas utilizadas durante este proceso, se realizaron entrevistas a anfitriones y entidades importantes del área turística y hoteles. Además, se elaboró un análisis de comentarios emitidos por viajeros, tanto en Airbnb como en Tripadvisor, y se realizó investigación secundaria. Como resultado de la investigación, se determinó que sí existe competencia desleal por parte de los establecimientos ofertados en la plataforma Airbnb, considerados como informales, debido a la evasión de impuestos. Esto provoca que estos alojamientos alternativos tengan un precio bajo, lo cual causa que no haya una competencia justa con los establecimientos tradicionales. Por el momento, tampoco existe una entidad reguladora que esté en la capacidad de poner orden a esta situación.

*Palabras clave: Economía colaborativa, alojamiento alternativo, Airbnb, dumping, competencia desleal, millennials*

## **Abstract**

The collaborative tourism is developing global trend that is having a great welcome from travelers. There are varieties of platforms that offer a variety of touristic services, however for this research, hospitality service published through the Airbnb platform in Guayaquil, will be consider. As part of the analysis of the Ecuadorian legal framework, it was possible to determine that there are requirements such as the Register of Tourism and the Annual Operating License, which are essential for those individuals that wish to offer hospitality service in their residence. As part of the tools used during this research process, interviews were conducted to hosts and important entities of the touristic and hospitality area. In addition, an analysis of comments made by travelers, both in Airbnb and TripAdvisor, was developed, and secondary research was conducted. As the result of the investigation, it was determine that there is indeed unfair competition by the establishments offered on the Airbnb platform, considered informal, due to tax evasion. Due to this fact, alternative accommodations are able to offer low price to consumers, which causes no fair competition with the traditional establishments. Until now, there is not regulatory body that is capable of bringing order to this situation.

*Keywords: Sharing Economy, alternative accommodation, Airbnb, dumping, unfair competition, millennial*

## Introducción

Después de la Segunda Guerra Mundial en 1948, se presentó una gran tensión y crisis económica en los diferentes países alrededor del mundo. Por ese motivo, en 1949 apareció una organización sin fines de lucro llamada Servas International, la cual tenía como objetivo principal promover la tolerancia y paz mundial por medio del intercambio cultural (Knowles, 1989). Debido a la época en la cual se originó esta organización, los voluntarios que participaban en Servas International registraban sus datos de contacto, para ser distribuidos en papel y se comunicaban por medio de teléfono o cartas, para de esta manera coordinar el intercambio de alojamiento. Con esta organización se esperaba al momento de viajar, se cree intercambio entre personas de diferentes países y con el ofrecimiento gratuito de hospedaje, esparcir tolerancia, amistad y hasta la paz mundial (Ikkala & Lampinen, 2015). Esta iniciativa ha ido evolucionando, debido a la aparición de la tecnología y la globalización, como una tendencia actualmente conocida con el nombre “turismo colaborativo”.

Como se puede observar, esta tendencia colaborativa ya ha venido desarrollándose desde hace algún tiempo atrás para poder promover la paz entre países, y se ha dado a conocer de una mayor forma debido a la aparición del internet y a la motivación por parte de los anfitriones de recibir dinero al ofertar este tipo de servicio, es decir, los alojamientos (Ikkala & Lampinen, 2015). El turismo colaborativo ha dado lugar a la aparición de un nuevo modelo socio - económico conocido como economía colaborativa o el consumo colaborativo, mismo que genera un subproducto denominado *peer to peer* o relaciones entre particulares (Diaz, Gutierrez & García, 2014). Esta nueva tendencia se ve reflejada en plataformas web como Airbnb, la cual le otorga al turista la oportunidad de realizar su viaje a lugares donde su presupuesto no podía cubrir la necesidad de alojamiento regular en hoteles. Se debe considerar que el turismo colaborativo se ha ido desarrollando y ha provocado que el turista ya no quiera solamente visitar el lugar, sino formar parte del mismo, cubriendo la necesidad de hospedarse a un precio que se ajusta a su presupuesto.

A pesar de que el turismo colaborativo es un fenómeno que no es considerado relevante en Ecuador aún, es importante verificar su posible implicación como

competencia desleal en servicios de alojamiento en la ciudad de Guayaquil para poder tomar medidas regulatorias que no afecten a las personas que ofertan el servicio, al Estado y a los consumidores. Diversos estudios realizados a la plataforma Airbnb en diferentes países de Europa y América del Norte, indican que este nuevo modelo de negocio puede ser disruptivo en la empresa turística (Díaz et al., 2014).

La presente investigación utiliza un enfoque cualitativo para poder explorar las necesidades y preferencias, de los anfitriones y huéspedes, que los han motivado a ser parte de este nuevo fenómeno colaborativo. Además de explorar el perfil de los anfitriones y huéspedes, se considerarán los factores que causan que un elevado número de personas se unan a diario a Airbnb. Este estudio utiliza el caso de la plataforma más utilizada, Airbnb, para el desarrollo del turismo colaborativo y su alto impacto en otros países.

### **Antecedentes**

El turismo colaborativo cubre servicios tales como alojamiento, transporte y alimentación ofrecidos por una persona natural a turistas que requieren dichos servicios. A causa de esta tendencia colaborativa, se ha generado un nuevo modelo de negocios conocido como *sharing economy* o economía colaborativa, que tiene como base el consumo colaborativo (Tussyadiah & Zach, 2015). Es importante destacar que esta tendencia *peer - to - peer* (P2P) o también llamado turismo colaborativo, es una innovación turística que se expande cada vez más a nivel mundial y según una publicación de Hosteltur (2016), determina que el 60% de los viajeros en Europa forman parte de esta tendencia colaborativa utilizando plataformas como Airbnb, Uber, Homestay, Couchsurfing, entre otros. Aunque el turismo colaborativo es usado para poder cubrir los diferentes servicios que encierran la actividad turística, el área de alojamiento es el que se ha visto mayormente involucrado (Tussyadiah & Zach, 2015).

En agosto del 2008 en San Francisco, California (EEUU), se crea la plataforma Airbnb, diminutivo del nombre air bed and breakfast, por Brian Chesky y Joe Gebbia quienes no podían cancelar el valor de la renta de su departamento y decidieron crear una página en internet para ofertar un cuarto que tenían disponible y cubrir el gasto del

alquiler de su departamento (Álvarez, 2016). Desde el 2008 hasta el 2014, se registra que la plataforma ofrece alojamientos en más de 35.000 ciudades alrededor del mundo, las cuales no solo se limitan a ser habitaciones en establecimientos tradicionales sino también en departamentos, casas, castillos, faros, casas en árboles que prometen brindar una mayor experiencia en el destino que el viajero elige al momento de hospedarse (Méndez, 2014). Airbnb ha revolucionado la forma en que los turistas eligen un lugar para alojarse, no sólo por la variedad en el tipo de lugares donde alojarse sino también por el precio en que lo ofrece, siendo este un factor importante en la decisión de compra. Según un artículo publicado por el periódico La Vanguardia en España (2015) indica que el viajero del siglo XXI toma en consideración, principalmente, el precio de un establecimiento al momento de escoger un lugar para hospedarse.

Como ya se ha mencionado, este tipo de servicios es ofertado por personas naturales que tienen disponible un lugar para poder recibir al turista que busca un lugar para hospedarse y obtener ganancias de esta venta, a causa de esto, Airbnb cuenta con más de 800.000 lugares de alojamientos a nivel mundial (Méndez, 2014). Puesto que esta plataforma es una herramienta muy útil para el turista de hoy, ha causado que los establecimientos de alojamiento tradicionales se vean afectados por este fenómeno y esto se puede corroborar en el estudio realizado por Zervas, Proserpio y Byers (2016), el cual indica que el incremento del 1% de personas que se registran en Airbnb causa que el 0.05% de las ganancias de los hoteles en el Estado de Texas disminuya.

Las personas hacen uso del turismo colaborativo a causa de la aparición de las redes sociales y las facilidades de comunicación entre los demandantes y los ofertantes del servicio. Hay que destacar que la generación que se ve más involucrada en el uso de esta tendencia son los millennials, ya que ellos no se preocupan tanto del lujo sino de la experiencia que puedan adquirir en el lugar que visitan (Canaley, 2015). Esta generación logra involucrarse más con las personas y aceptan la diversidad cultural gracias a los avances tecnológicos (Brown & Vergragt, 2016).

El estudio a realizar se centra en el análisis del turismo colaborativo y su posible implicación como competencia desleal en servicios de alojamiento en la ciudad de

Guayaquil tomando como caso de estudio a Airbnb al ser una de las plataformas más utilizadas por turistas y anfitriones.

### Árbol del problema

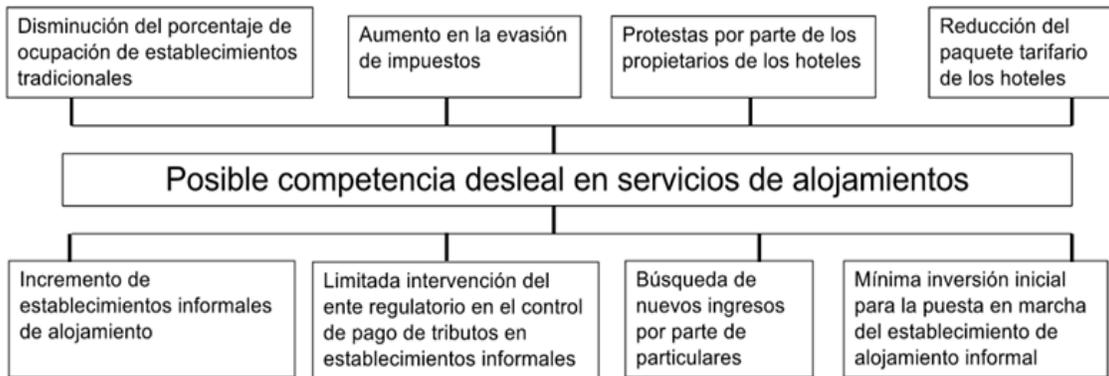


Figura 1. Árbol del problema  
Fuente: Autoría propia

### Problemática

El uso de las tecnologías ha hecho que las personas se puedan mantener en una constante y rápida comunicación desde cualquier parte del mundo. Desde que se usó al turismo como una herramienta para fomentar la paz entre los países después de la Segunda Guerra Mundial y se reconoció el potencial que existía como generador de ingresos, las personas naturales y empresas comenzaron a ofertar servicios turísticos a los turistas que llegaban a un lugar determinado.

Con la aparición de plataformas web, por ejemplo Airbnb, se da la opción a las personas no jurídicas de ofertar, por este medio, su servicio de alojamiento de una forma rápida y sencilla. La facilidad del uso de la plataforma, tanto para los ofertantes como para los demandantes, ha creado que en varios países se use este tipo de hospedaje provocando informalidades en el sector de alojamientos. A causa de lo mencionado, se origina un problema para el área hotelera en varios países, en su mayoría Europa y Estados Unidos, ya que se presume una competencia desleal por parte de estas plataformas.

Una de las causas de la presunta competencia desleal por parte de estas plataformas, es el incremento de los establecimientos informales de alojamiento. Esto se

debe a las facilidades de inscripción que ofrece el sistema a las personas que están dispuestas a alquilar un cuarto, departamento o casa a los turistas que visitan su ciudad. Además, la plataforma no exige muchos requisitos para el registro de la residencia a ofertar, en comparación con las instituciones del estado que demandan una variedad de documentos y requisitos para aprobar la apertura de un establecimiento hotelero.

La limitada intervención del ente regulatorio en el control del pago de los tributos en establecimientos informales es otra de las causas que provocan la posible competencia desleal para con los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Guayaquil. Cabe recalcar que en Ecuador, para la apertura de un lugar de alojamiento turístico, es necesario cumplir con el registro y pago de tributos por la venta de un servicio.

Otra de las causas por las cuales se da la supuesta competencia desleal es la búsqueda de nuevos ingresos por parte de particulares. La escasez de empleo, salarios y pensiones de los jubilados que no cubren los gastos básicos de las personas, son algunas de las razones suficiente para la búsqueda de otros ingresos. Se debe considerar que la situación económica actual del país, está atravesando por una fuerte crisis, por lo tanto, las personas buscan otros medios de ingresos y ven la oportunidad de ofrecer sus residencias para alojar a turistas que visitan la ciudad a cambio de una remuneración. Las tarifas ofrecidas por los particulares son accesibles para los consumidores que necesitan un lugar para hospedarse y, a su vez, generan ganancias para las personas dueñas de las residencias.

Por último se encuentra que estos alojamientos alternativos tienen una mínima inversión inicial para adecuar sus instalaciones como establecimientos de alojamiento. Las personas particulares hacen uso de las instalaciones de su residencia y no tiene que solicitar ningún tipo de permiso al municipio o al Estado para la puesta en marcha del negocio. Las facilidades de postear imágenes, dar a conocer las instalaciones y vender el servicio usando plataformas, como Airbnb, ha causado que más personas se unan a la nueva tendencia del turismo colaborativo.

Como consecuencias de la presunta competencia desleal en servicios de alojamiento, se puede destacar la disminución del porcentaje de ocupación de establecimientos tradicionales. El precio es uno de los factores importantes en la decisión de compra de un bien o servicio por parte de los consumidores, ya que ellos realizan un rápido análisis costo/beneficio antes de determinar la adquisición del bien o servicio. Se debe considerar que los lugares de alojamiento ofrecidos en Airbnb son menos costosos, están ubicados en lugares estratégicos y ofrecen un servicio parecido al de un hotel. Estas razones han hecho que la ocupación de los establecimientos formales disminuya.

La escasez de un control estricto por parte de las entidades encargadas en cuanto al control de los tributos, da como consecuencia el aumento en la evasión del pago de impuestos por parte de estos establecimientos informales. Aunque la cantidad de lugares informales de hospedaje no es significativa, sigue siendo un valor que los particulares no pagan a las autoridades competentes y al no seguir con las regulaciones establecidas son razones suficientes para considerar a Airbnb como una posible competencia desleal.

Como estos lugares de alojamiento alternativo evaden el pago de impuestos al estado o municipio, las tarifas de estos lugares son bajas en comparación a los hoteles. Por lo tanto, los establecimientos de hospedaje tradicionales deben hacer una reducción del paquete tarifario para poder tener precios competitivos y mantener una ocupación aceptable para cubrir los costos de funcionamiento.

Otra de las consecuencias dadas por la posible competencia desleal del turismo colaborativo, son las protestas por parte de los propietarios de los hoteles. Airbnb al ofrecer opciones de alojamiento a un menor costo de alojamiento en comparación de los hoteles tradicionales, causa que los turistas prefieran alojarse en las residencias ofertadas en esta plataforma. A causa de esto, hoteleros y empresas de turismo de Chile, por ejemplo, se han levantado en contra de plataformas como Airbnb y Niumba (El País, 2016).

Las causas y consecuencias expresadas con anterioridad, dan pauta al planteamiento del problema que puede estar afectando a los establecimientos de

alojamiento de la ciudad de Guayaquil. Este problema es la posible competencia desleal en los servicios de alojamiento de la ciudad de Guayaquil.

### **Justificación**

El turismo colaborativo es una tendencia mundial que se ha venido desarrollando con el tiempo y ha tomado fuerza en el siglo XXI. Compartir gastos e incluso un espacio físico durante un viaje, forma parte de esta experiencia que cubre las necesidades y expectativas de los viajeros actuales, conocidos como los *millennials*.

La competencia desleal es una situación que no permite una libre competencia entre empresas dentro de un mercado. Esto provoca en muchas ocasiones llegar a instancias legales para regularizar la actividad que se ejerce. En el caso particular de esta investigación, para poder determinar una posible competencia desleal en servicios de alojamiento en la ciudad de Guayaquil, se analizará el turismo colaborativo tomando el caso particular de Airbnb.

En Ecuador, según la publicación del Diario El Mercurio (2016), el presidente de la federación de hoteleros del Ecuador expresó su preocupación por el sector turístico del país manifestando que la ocupación en los hoteles ha bajado un 25% con respecto al año anterior. Además, expresa que los hoteleros en general son los encargados de pagar impuestos además de generar plazas de trabajo. También considera que los establecimientos informales no generan empleo para los ecuatorianos y no realizan el pago de impuestos. Es por eso que a través de esta investigación se quiere probar si efectivamente el turismo colaborativo tiene incidencia en la competencia desleal específicamente en servicios de alojamiento o no.

### **Formulación interrogativa del problema**

Basado en el problema se formula la siguiente interrogante: ¿Se puede considerar al turismo colaborativo como posible competencia desleal en servicios de alojamiento en la ciudad de Guayaquil?

## **Objetivos**

### **Objetivos Generales**

Analizar el turismo colaborativo y su posible implicación como competencia desleal en servicios de alojamiento en la ciudad de Guayaquil, a través del caso de la plataforma Airbnb.

### **Objetivos Específicos**

1. Describir la fundamentación teórica, referencial y legal del proyecto de investigación para entender la situación en la que se desenvuelve el turismo colaborativo.
2. Realizar una investigación de mercado que involucre a los anfitriones y huéspedes que han utilizado la plataforma Airbnb como establecimiento de alojamiento en la ciudad de Guayaquil y a los agentes externos a la plataforma.
3. Desarrollar un análisis comparativo de los comentarios de tripadvisor con respecto a los de Airbnb para determinar las razones que orientan a escoger determinada plataforma.

### **Limitaciones de la Investigación**

La existencia de datos concisos acerca de la frecuencia del uso de esta plataforma por parte de turistas y anfitriones en la ciudad de Guayaquil es escasa, lo cual limita el presente trabajo. Con respecto a la información que se recopilará en el estudio, es importante señalar que uno de los términos y condiciones de Airbnb es la de no proporcionar información oficial acerca de la plataforma que hagan referencia a una investigación de esta plataforma. Por lo tanto, los datos recopilados de las residencias ofertadas en la plataforma, son aquellas publicadas al público en la web y esto no es suficiente garantía que los datos obtenidos no estén exentos de errores.

### **Delimitación de la Investigación**

El estudio será realizado en el sector de alojamientos, teniendo sólo en consideración la plataforma Airbnb, y debido a esto la aplicabilidad de los resultados obtenidos se limita a este sector turístico. La investigación se enfoca únicamente en residencias registradas en Airbnb y excluye a otros hogares que sean parte del turismo colaborativo por medio de otra plataforma.

# **Capítulo 1: Fundamentación teórica y legal**

## **Marco Conceptual**

### **Demanda turística**

La demanda turística se la puede ver en aspectos ya sean psicológicos, económicos y geográficos (Gómez & López, 2002). En el libro de Gómez y López (2002), quienes citan a Mathieson y Wall (1982), definen el concepto de demanda turística, desde el punto de vista geográfico, el cual indica “el número total de personas que viajan o desean viajar, para disfrutar de las facilidades turísticas y de servicios en lugares distintos al lugar de trabajo y de su residencia habitual” (p.15). Al tener claro este concepto, se puede saber a qué mercado se debe dirigir para poder cubrir sus necesidades y gustos así como también establecer lo que se va ofertar turísticamente.

### **Turismo Colaborativo**

El turismo colaborativo o también conocido como turismo P2P, Martínez (2014) lo define como:

Una consecuencia natural de la conjunción de varios factores: la economía colaborativa, asimilada en muchos casos al concepto de consumo colaborativo; el concepto “travel 2.0” entendido como una transformación del sector turístico gracias a la web 2.0 y la grave crisis económica en que nos encontramos inmersos desde el año 2008. (p.2)

Esta nueva tendencia ayuda a que tanto la oferta y demanda turística estén en constante comunicación para así saber cuáles son los servicios que se ofertan y las necesidades de los pasajeros.

### **Alojamiento alternativo**

Los alojamientos turísticos, según lo define Ceballos (2006) son:

Aquellas empresas o establecimientos abiertos al público que facilitan una forma habitual, específica y profesional, a cambio de un precio, el servicio de alojamiento, con o sin otros servicios complementarios, generalmente en relación directa de cantidad y calidad de los mismos a la clasificación del establecimiento y por motivos vacacionales o turísticos. (p.18)

Es normal que el turista al momento de mencionar lugares de alojamiento piense en un hotel, sin embargo, existen otros lugares que cubren la necesidad del viajero al momento de hospedarse. Los alojamientos alternativos son otras opciones que se le dan al viajero al momento de buscar un lugar para hospedarse por medio de plataformas web, por ejemplo Airbnb, Couchsurfing, Homestay, entre otros.

### **Dumping**

De acuerdo a lo establecido por la Real Academia de la Lengua Española (2016), dumping es una práctica de tipo comercial que consiste en disminuir el precio de bienes y servicios para atraer a un mercado específico lo cual afecta a la libre competencia.

En el caso de los servicios de alojamiento, Airbnb promueve el turismo colaborativo en distintos países en donde los huéspedes tienen la facilidad de hospedarse en el alojamiento de su elección a un precio cómodo, asequible y, sobre todo, inferior a los precios ofertados por los hoteles.

### **Competencia desleal**

Según Contreras (2012), la competencia desleal es “la contrariedad con la honestidad comercial o las buenas costumbres mercantiles, la apropiación indebida de la clientela, el engaño a consumidores y la mala fe comercial” (p. 29). En este sentido, se considera al turismo colaborativo como una posible competencia desleal, en este caso desde el punto de vista hotelero, ya que las plataformas como Airbnb están realizando la apropiación de la clientela de los lugares de alojamiento formales.

## **Economía colaborativa**

De acuerdo con lo establecido por Cortina y Serra (2016), el turismo colaborativo involucra distintos aspectos como la transportación, el alojamiento, restauración entre otros que son de bajos precios. Esta situación se está expandiendo gracias a los avances tecnológicos y el uso del internet. También se puede destacar que Airbnb fomenta la economía colaborativa al permitir tanto a los anfitriones como a los huéspedes intercambiar vivencias, idiomas y culturas.

## **Millennials**

En su libro, Alles (2015) define generación como “al conjunto de personas que, por haber nacido en fechas próximas, y haber recibido educación e influjos culturales y sociales semejantes, se comportan de manera afín o comparable en algunos sentidos” (p.123). Según la publicación hecha por López (2015), indica que los millennials también son conocidos como la generación Y, y son personas que han nacido entre la década de los 80 y 2000. Esta generación es la que más utiliza la plataforma de Airbnb y comparten el servicio de alojamiento que está revolucionando el turismo hoy.

## **Marco Teórico**

### **Teoría de la globalización**

La teoría de la globalización creada por Octavio Ianni en 1996, basada en la economía de un país, inicia a finales del siglo XIX y a comienzos del siglo XX, que según Reyes (2001), “es una teoría cuyo propósito es la interpretación de los eventos que actualmente tienen lugar en los campos de desarrollo, la economía mundial, los escenarios sociales y las influencias sociales y políticas” (p.44). Con la aparición de la globalización, comenzaron a surgir términos metafóricos como “aldea global”, “fábrica mundial”, “nave espacial”, “nueva Babel” y otras expresiones para referirse a la situación que estaban viviendo los países a nivel mundial (Ianni, 1996).

Los elementos principales que se debe tener en consideración para poder entender la teoría de la globalización y la influencia que ha tenido en el crecimiento

económico de un país son los aspectos culturales, vínculos financieros, económicos y políticos.

Los supuestos que sustentan esta teoría según Reyes (2001) son:

1. Los factores culturales son los aspectos determinantes de las sociedades.
2. Bajo las condiciones mundiales actuales no es importante utilizar a las naciones-estados como unidad de análisis, ya que la comunicación global y los vínculos internacionales están haciendo a esta categoría menos útil.
3. A medida que haya una mayor estandarización de los avances tecnológicos, una mayor cantidad de sectores sociales podrán conectarse con otros grupos alrededor del mundo. Esta situación incluye a los grupos dominantes y no dominantes de cada país. (p.132)

El intercambio de bienes y servicios entre los países desarrollados y los que se encuentran en vías de desarrollo, ha causado un impacto positivo en el crecimiento económico de estos países. Dichos países han podido realizar exportaciones e importaciones que ayudan a la economía de cada uno, además, con esto se mantiene un intercambio de información y desarrollo de tecnología. Ianni (1996) destaca que “las provincias, naciones y regiones, así como las culturas y civilizaciones, son permeadas y articuladas por los sistemas de información, comunicación y fabulación agilizados por la electrónica” (p.5).

La teoría de la globalización se ajusta al proyecto, dado al hecho que Airbnb es una plataforma web utilizada a nivel mundial que fomenta la interacción entre anfitriones y huéspedes de distintos países. Este intercambio entre los turistas y las personas de las localidades a visitar, ha enriquecido la comunicación y el conocimiento de otras culturas. Se puede decir que la globalización ha jugado un rol importante en la aparición y al uso masivo del turismo colaborativo.

El fenómeno de la globalización ha influenciado en el crecimiento del comercio y en los flujos del capital mundial durante las últimas décadas (Ortiz et al., 2002). La globalización tiene ocho dimensiones claves las cuales son: tradicional, comercio de servicios, liberación de flujos de capital, inversión extranjera directa, adopción de un sistema de normas básicas para la solución de conflictos en el comercio, normas sobre patentes y propiedad intelectual, libertad de movimiento de la mano de obra y el cuidado del medio ambiente (Guerra, 2002). Con todas estas dimensiones se puede observar el alcance que ha tenido la globalización en los diferentes países en el mundo.

La liberalización actual del comercio, los flujos financieros y la integración de las economías nacionales, están influyendo en la flexibilidad de los mercados y la descentralización de las decisiones que se toman dentro de una organización (Ortiz et al., 2002). Aunque, la globalización vaya más allá de la importación y/o exportación de algún bien o servicio, el presente estudio se centra más en el sector de alojamientos turísticos, que forma parte del área de servicios. Según indica Guerra (2002), la segunda dimensión de la globalización, el comercio de servicios, representa el 20% del comercio mundial y se espera que este valor aumente con el paso del tiempo.

Algunos países han optado por tomar medidas de control en las importaciones y exportaciones para mantener un balance entre los bienes y servicios que ingresan y salen del país. Por ejemplo, los países miembros del Protocolo de Guatemala, no sigue el mismo modelo de los otros países en cuanto al libre comercio, sino que el tratado elimina gradualmente las restricciones arancelarias y no arancelarias, un acuerdo nacional al comercio intrarregional y un marco jurídico regional (Salazar & Robert, 2001). Estas normas son establecidas para evitar la competencia desleal entre las empresas que están fundadas en el país y las multinacionales que se van a posicionar en el mercado.

Uno de los casos más comunes de la competencia desleal es el *dumping*. El *dumping* es una situación internacional de discriminación de precio, que se presenta cuando un producto es vendido en el país importador a un precio menor en comparación del precio del mismo bien cuando es vendido en el mercado del país exportador (Czako, Human, & Miranda, 2003). A causa de un riesgo de *dumping*, los países establecen

regulaciones para evitar la competencia desleal y con esto, un impacto negativo en el mercado interno.

Aunque Airbnb no importe ni exporte un producto o un servicio, las personas que hacen uso de esta plataforma realizan la compra (huéspedes) y venta (anfitriones) de un servicio de hospedaje. Romero (2014) indica que:

Hay un gran revuelo en el sector por este tipo de plataformas, ya que se crea un mercado de <<micro-alquileres>> de vivienda, lo cual produce una competencia desleal con todas aquellas viviendas que sí cumplen unos requisitos y se encuentran registradas como turísticas. (p.72)

La teoría de la globalización es útil para el proyecto de investigación, ya que muestra la interacción entre personas de diferentes partes del mundo, debido a los avances en la tecnología, y el comercio internacional de servicios con sus respectivas regulaciones. Con la presente teoría, es posible realizar el estudio acerca del turismo colaborativo y su posible implicación como competencia desleal en servicios de alojamiento en la ciudad de Guayaquil, usando como estudio de caso a la plataforma Airbnb.

## **Marco Referencial**

Para el análisis de esta investigación, se hará uso de estudios anteriormente realizados, los cuales muestran la influencia del turismo colaborativo como posible competencia desleal en servicios de alojamiento tomando como referencia a la plataforma web Airbnb. Los casos a utilizar en este marco referencial son:

- Hoteles versus la renta de acomodación por medio de P2P: Análisis de comprobación de clientes en Portland, Oregón.
- La Asociación Hotelera de Cuenca se declara en crisis.
- Influencia del turismo P2P en España.

- Legislación del gobierno de Berlín en contra de Airbnb será incluido como referencia para esta presente investigación.
- 5 cosas por saber: Acomodaciones alternativas.

### **Hoteles versus la renta de acomodación por medio del P2P: Análisis de comprobación de clientes en Portland, Oregón**

Este estudio se lo realizó en Portland, Oregón ya que aquí se observó que existía un uso mayor de la herramienta P2P en Estados Unidos y explica cómo el crecimiento del turismo colaborativo ha influenciado en las decisiones de los turistas al momento de elegir un lugar de alojamiento y cómo esto ha beneficiado a las personas que prestan este servicio y cómo ha afectado a las empresas que se dedican a ofrecer alojamiento. La metodología de esta investigación que se desarrolló en este caso es cualitativa, en la cual se realiza un análisis de comparación entre las ventajas competitivas de los hoteles y las acomodación P2P (Tussyadiah & Zach, 2015).

Cabe recalcar que la herramienta P2P no es usada, normalmente, por los hoteles sino por personas que tienen la facilidad de poder alojar a turistas en sus residencias y es por eso que según Tussyadiah y Zach (2015) indican que “Zervas, Proservio, y Byer<sup>1</sup> estimaron que el incremento del 1% de clientes en Airbnb causa un 0.5% de disminución de los ingresos de los hoteles en el Estado de Texas” (p.2). Los hoteles, al ser personas jurídicas, necesitan cumplir ciertos estándares o normas que vayan de acuerdo a lo que establece la ley del lugar donde se ubican y las exigencias del mercado al cual se dirigen, por lo tanto, esto les proporciona a los hoteles una ventaja competitiva con el turismo P2P.

Las conclusiones dadas en esta investigación indican que los turistas prefieren el turismo P2P ya que las personas desean hospedarse mejor en una comunidad o vecindario que esté cerca de lugares de alimentación, atractivos y actividades, además de tener la facilidad de interactuar con otras personas (Tussyadiah & Zach, 2015).

---

<sup>1</sup> Zervas / Proservio y Byer son empresas encuestadoras en Estados Unidos.

Esto indica que el turismo colaborativo tiene una gran influencia en cuanto al proceso de decisión del cliente al momento de elegir un lugar donde hospedarse y a su vez hace que personas naturales puedan obtener un ingreso por la venta de estos servicios.

### **La Asociación Hotelera de Cuenca se declara en crisis**

De acuerdo con la publicación del Diario Expreso (2016), el presidente de la asociación de hoteles en Cuenca; Pablo Vanegas, indicó que la ocupación en los hoteles ha bajado en un 30% y es por esta razón que se declaran en crisis. Por este motivo, para los empresarios es un momento difícil por lo que deben tomar medidas correctivas y así mejorar su situación.

Según Vanegas, 2000 plazas de empleo se encuentran actualmente en peligro. Esto se debe a que un gran número de dueños de hoteles tienen pensado en vender sus propiedades. Por otra parte, Javier Montezuma, integrante de la Asociación de Hoteleros en Cuenca indicó que aproximadamente existen 160 establecimientos de tipo informal consideradas también como competencia desleal por lo que no pagan impuestos y ofrecen tarifas reducidas a los turistas (Diario Expreso, 2016).

Para concluir, según lo establecido por Vanegas y Montezuma pertenecientes a la Asociación de Hoteleros en Cuenca, determinaron que si no reciben el apoyo por parte de la Municipalidad, tomarán medidas para controlar la informalidad (Diario Expreso, 2016).

Esta publicación indica que los establecimientos informales influyen en la decisión de los turistas, lo cual puede provocar pérdidas económicas para ciertos sectores de la industria hotelera tradicional.

### **Influencia del turismo p2p en España**

Este estudio determina un aumento de alquiler de departamentos y casas por parte de turistas que visitan España desde el 2007 hasta 2013. La tecnología ha jugado un rol fundamental en la comercialización de este tipo de servicios online y esta recolección de datos fue realizada por la compañía Frontur.

La técnica de recopilación de información aplicada fueron las encuestas dirigidas a turistas de distintas nacionalidades que se encontraban de paseo en el país ibérico. Los resultados de la misma (Martínez, 2014), determinaron que: “el número de turistas extranjeros que se alojan en viviendas alquiladas ha aumentado un 44% durante el período 2007 - 2013, frente al aumento del 4,5% de turistas alojados en hoteles” (p.11). De acuerdo a lo antes mencionado, significa que cada vez más son los turistas que deciden tener una estadía en departamentos o casas en el destino a visitar, mientras que el alojamiento en hoteles con el paso del tiempo es cada vez más escaso en España.

Como conclusión, el turismo p2p o colaborativo es una tendencia que va creciendo de manera significativa en países Europeos, como España. Por otra parte, en el presente artículo se estableció que otras comunidades españolas como Valencia y Aragón están trabajando para poder regular el servicio de alojamiento para turistas.

### **Legislación del gobierno de Berlín en contra de Airbnb**

Berlín, capital de Alemania, es una de las ciudades de Europa más visitadas por turistas. En el año 2015, el promedio de ingresos por estadías fue de 30.2 millones de euros. Sin embargo, alojamientos informales ya no podrán operar al 100% en este país europeo (Diario El Guardian, 2016).

En Alemania, el gobierno ha tomado la medida de crear una ley que perjudica particularmente a Airbnb entre otras empresas de alojamiento informal como Wimdu y 9flats. El motivo por el cual se dio este suceso fue porque las autoridades temían que esta tendencia de rentar apartamentos a turistas, limite la renta de estos espacios para la población local. (Diario El Guardian, 2016).

Según la publicación del Diario El Guardian (2016), la ley fue aprobada y puesta en marcha el primero de mayo del presente año. Ésta no permite el alquiler completo de las propiedades. Sólo se permite el alquiler de habitaciones en las casas o apartamentos. El testimonio de Tim Boening que posee 2 apartamentos que rentaba a través de Airbnb, menciona que no se encuentra de acuerdo con la disposición del gobierno alemán debido a que sale perjudicado por la presente regulación. Asimismo, todas las personas que violen la ley ya establecida deberán cancelar el valor de 100.000 euros al Estado.

Como conclusión, Airbnb y otras plataformas web se han visto perjudicadas por la vigente ley que no les permite a los anfitriones compartir sus casas o apartamentos. Esto afecta más allá de los ingresos de la empresa, a las personas que generaban ingresos extras por estos alquileres. A pesar del desacuerdo de muchos berlineses, deberán acatar estas órdenes gubernamentales.

### **5 cosas por saber: Acomodaciones alternativas**

De acuerdo con la publicación de HotelNewsNow (2014), se ha realizado un estudio del impacto de la economía colaborativa en los hoteles y la manera en que ha afectado Airbnb a ciudades como San Francisco y Nueva York.

Como primera conclusión de este estudio, según el hotelero Sean Hennessey, considera que en Nueva York ha existido un incremento de apartamentos que brindan servicios de alojamiento a través de Airbnb. También enuncia que la ocupación en los hoteles de esta ciudad se ha mantenido en un 80% durante estos últimos 10 años. Al contrario, no todos se encuentran de acuerdo con lo establecido por Hennessey. El Sr. Dandapani, presidente y director de las operaciones de Apple Core Hotels, considera que en la ciudad de Nueva York ha existido un aumento de turistas, más no un aumento de las tarifas en los hoteles (HotelNewsNow, 2014).

Por otra parte, el Sr. Rick Swig, expone que Airbnb presenta una propuesta de alojamiento temporal, mismo que genera un impacto sobre los hoteles tradicionales. Esto se debe a sus tarifas bajas y accesibilidad de las propiedades en distintas zonas de la urbe. Este análisis se dio en la ciudad de San Francisco (HotelNewsNow, 2014).

Esta publicación demuestra que existen posturas a favor y en contra de Airbnb. Sin embargo, en su mayoría coinciden que esta plataforma web ha revolucionado los viajes hoy en día al brindarle al turista una experiencia diferente de alojamiento en cualquier parte del mundo.

## **Marco Legal**

El análisis del turismo colaborativo y su posible implicación como competencia desleal en servicios de alojamiento en la ciudad de Guayaquil, por medio de un estudio de caso Airbnb, está enmarcado dentro de un ámbito tributario de permisos y reglamentario. Esto se ve involucrado dentro de un marco legal de la industria de servicios. Se debe considerar que existen aspectos legales que se deben tomar en cuenta para verificar que el turismo colaborativo no infringe en las leyes nacionales e internacionales, por lo que es necesario hacer una referencia de todas las leyes que tienen relación con el tema.

Cabe destacar que el turismo colaborativo aún no ha causado gran impacto en Latinoamérica y mucho menos en Ecuador, sin embargo es una herramienta muy usada por el viajero actual. El turismo colaborativo es un fenómeno que avanza rápidamente y esto lo verifica un estudio realizado en España, el cual establece que el 64% de las empresas piensan que el P2P aumentará bastante a largo plazo, mientras el 36% considera que la ampliación se producirá antes (Euromonitor Internacional, 2014). Para dicho análisis se considerará la Ley de Turismo, Reglamento General de la Ley de Turismo, Plan Nacional del Buen Vivir, Reglamento de Alojamiento turístico, Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, Código Tributario y las regulaciones de Airbnb a nivel internacional.

El Reglamento General de la Ley de Turismo fue actualizado por última ocasión en el año 2015. Tiene la finalidad de exponer los reglamentos y normativas generales del área turística (Ministerio de Turismo, 2008). Este reglamento involucra ciertos artículos de la presente ley de turismo que enriquecen su contenido.

En el artículo 8 de este reglamento se determina que el Ministerio de Turismo es el responsable de controlar tanto a las personas y empresas que ofertan los distintos servicios turísticos que cumplan legalmente con todos los requisitos. A través de la ley de turismo, el ente regulador se respalda y debe realizar seguimiento de la actividad turística del país. Cualquier persona o empresa que impulse el turismo en Ecuador deberá regirse siempre a las leyes vigentes.

En el turismo, el alojamiento es un servicio que consiste en hospedar en una propiedad a una o varias personas quienes pueden tener incluida la alimentación o no así como también otros servicios necesarios durante su estadía. Concretamente el artículo 43 es el respaldo de lo anteriormente mencionado (Ministerio de Turismo, 2008). Un claro ejemplo del servicio de alojamiento en el mundo es a través de la plataforma web Airbnb, empresa mundialmente reconocida por ofertar hospedaje, por medio de la publicación de propiedades localizadas en distintas partes del mundo, fomenta un tipo de alojamiento alternativo actualmente utilizado por millones de personas.

Este Reglamento General de la Ley de Turismo enuncia aspectos relevantes que respaldan la presente investigación. Los reglamentos y normas turísticas impulsan y permiten que se establezca un orden, de esta manera el Ministerio de Turismo como principal ente regulador, podrá controlar la actividad turística en Ecuador. En el próximo párrafo se tratará detalladamente aspectos relevantes de la Ley de Turismo.

La Ley de Turismo ecuatoriana creada desde 1997 ha sufrido algunas modificaciones con el paso del tiempo y la más reciente modificación se dio en el año 2014. Los cambios se dan debido a la necesidad de actualizar las disposiciones que estén de acuerdo con la actual Constitución Política de la República (Ministerio de Turismo, 2014). Para el presente proyecto se considerarán aquellos artículos que ayuden a realizar el análisis del turismo colaborativo y su posible implicación como competencia desleal en servicios de alojamiento en la ciudad de Guayaquil, a través de la plataforma Airbnb.

Airbnb es una plataforma que ofrece a los usuarios servicio de alojamiento, haciendo uso de las residencias de personas particulares que están dispuestas a abrir las puertas de su casa para recibir a turistas nacionales o extranjeros que visitan un lugar determinado. El ente regulatorio de todas las actividades turísticas realizadas en Ecuador, es el Ministerio de Turismo. El artículo 1 de la Ley de Turismo (2014), en Ecuador, hace referencia a la función de la ley, cómo se tiene que desarrollar el sector turístico, por último, menciona los derechos y obligaciones de los prestadores y usuarios del área turística.

En esta investigación, el servicio de alojamiento es un aspecto clave a considerar para investigación, por tal motivo el artículo de la ley de turismo importante a destacar es el artículo 5, el cual respalda que la actividad turística pueden llevarla a cabo empresas como personas naturales, de tal manera generar ingresos por la prestación de este servicio (Ministerio de Turismo, 2014). Los viajeros de hoy buscan un lugar cómodo para hospedarse y sobre todo que se ajuste a su presupuesto. Más allá de visitar un destino en particular, como turistas desean vivir experiencias inolvidables.

Toda actividad turística se debe regir por leyes y reglamentos que regulen su actividad. Para poder ejercerla adecuadamente, en el artículo 8 destacan el registro de turismo al igual que la licencia anual de funcionamiento como dos requisitos vitales para ofertar servicios turísticos de calidad (Ministerio de Turismo, 2014). Al incumplir con los requisitos fundamentales, el Ministerio de Turismo es la única autoridad para generar las sanciones pertinentes.

Según lo que establece el Ministerio de Turismo en la presente ley (2014), el registro de turismo es el recurso principal para poderse inscribir como ofertante de los servicios turísticos, y se debe realizar sólo en una ocasión con el ente regulador. A partir del mismo, el Mintur establecerá la categoría y clasificación que le pertenezca a la empresa o persona que se desempeñe esta actividad. En el caso de los propietarios de casas o departamentos que se encuentren inscritos a través de Airbnb, deberán inscribirse también en el Ministerio de Turismo para poder ofrecer de manera legal el servicio de alojamiento a los turistas.

La Licencia única Anual de Funcionamiento es indispensable como requisito para llevar a cabo la actividad turística de manera legal. Los establecimientos autorizados para otorgar esta licencia serán el Ministerio de Turismo, los municipios o los consejos provinciales. En el artículo 10 de la presente ley, se dan a conocer algunos de los beneficios al poseer esta licencia. Por otro lado, en el artículo 52 se establecen las sanciones que se aplicarán a los establecimientos que no cumplan con lo reglamentado y poder mantener un control de las diferentes actividades turísticas realizadas en el país (Ministerio de Turismo, 2014).

Cada establecimiento turístico del país tiene una categoría oficial dada por el Ministerio de Turismo, según lo establece la ley de turismo en el artículo 19, para que de acuerdo a su rango se cumpla con las normas de calidad internacional (Ministerio de Turismo, 2014). La categorización de los establecimientos de hospedaje se encuentra en el artículo 12 del Reglamento de alojamiento turístico. Este artículo establece los diferentes tipos de clasificación de los lugares de alojamiento turístico del Ecuador, los cuales son hoteles, hostales, hosterías, haciendas turísticas, lodge, resorts, refugios, campamentos turísticos y casas de huéspedes (Ministerio de Turismo, 2014).

El reglamento de alojamiento turístico, según lo indica el artículo 1, se encarga de regular la actividad turística de alojamiento del país (Ministerio de turismo, 2015). Es por medio de este reglamento que las personas, tanto jurídicas como naturales, reconocen qué requisitos deben tener para cumplir con la calidad esperada por el turista y los límites que tienen para no incurrir en una competencia desleal. Una de las consideraciones más importantes del reglamento de alojamiento turístico es la que reconoce la naturaleza, alcance y peculiaridad de esta actividad, con esta observación, se establecen los parámetros a los cuales deben someterse los establecimientos de hospedaje para permitir la generación de estándares técnicos y objetivos que posibiliten la generación de una oferta de calidad (Ministerio de Turismo, 2015).

Por medio del Reglamento de Alojamiento Turístico, el Ministerio de Turismo (2015) define la actividad turística de alojamiento o alojamiento turístico como:

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. (p.3)

Tal como indica el reglamento, tanto personas particulares como jurídicas pueden ejercer la actividad turística de alojamiento. Sin embargo, para el ejercicio de la actividad, deben cumplir con lo establecido en el artículo 4 del presente Reglamento.

Dicho artículo obliga al ofertante del servicio, tener un registro de turismo, una licencia única de funcionamiento y sujetarse a las disposiciones dadas en el Reglamento de Alojamiento Turístico (Ministerio de Turismo, 2015).

En la Sección II del Reglamento de Alojamiento Turístico, se establecen los derechos y obligaciones de los huéspedes y establecimientos de alojamiento. En el artículo 5 se habla acerca de los derechos y obligaciones de los huéspedes, donde es importante destacar el literal d, el cual establece que los huéspedes tienen el derecho y la obligación de obtener el original de la factura por el servicio de alojamiento consumido (Ministerio de Turismo, 2015).

Por otra parte, en el artículo 6 el reglamento, se mencionan los derechos y obligaciones de los establecimientos de alojamiento turístico, en el cual se va a considerar los literales f y g. El literal f indica que el establecimiento debe “obtener el registro de turismo y licencia única anual de funcionamiento” y el literal g dice que se debe “exhibir la licencia única anual de funcionamiento en la cual conste información del establecimiento conforme a lo dispuesto por la Autoridad Nacional del Turismo” (Ministerio de Turismo, 2015, p.5).

Para que la persona natural o jurídica pueda iniciar un negocio de hospedaje para el turista, su establecimiento debe estar registrado en el Ministerio de Turismo, tal como lo indica el artículo 9 de la Ley de Turismo. Para poder registrarse debe cumplir requisitos previos al registro, el cual se lo expone en el siguiente artículo:

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

- a) En el caso de personas jurídicas, escritura de constitución, aumento de capital o reforma de estatutos, debidamente inscrita en el Registro Mercantil;

- b) Nombramiento del representante legal, debidamente inscrito en el Registro Mercantil;
- c) Registro Único de Contribuyentes (RUC), para persona natural o jurídica;
- d) Cédula de identidad o ciudadanía y papeleta de votación, de la persona natural o representante legal de la compañía;
- e) Certificado de gravámenes o contrato de arrendamiento de local de ser el caso, debidamente legalizado ante la Autoridad de competente;
- f) Inventario valorado de activos fijos de la empresa bajo la responsabilidad del propietario o representante legal;
- g) Pago del uno por mil;
- h) Para el uso del nombre comercial, el establecimiento de alojamiento deberá cumplir con las disposiciones de la Ley de Propiedad Intelectual y la normativa aplicable en esta materia. Deberá verificarse el resultado de la búsqueda fonética. (p.6)

Del artículo 5 del Reglamento, es importante destacar el literal d. Esto va de la mano con el artículo 64 de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, el cual obliga a las sujetos pasivos de emitir y entregar al consumidor del bien o servicio una factura, boleta o notas de venta una vez consumido o finalizado el servicio (Servicio de Rentas Internas, 2004). Es por eso que dentro de los requisitos establecidos en el artículo 7 del Reglamento, literal c, las personas naturales y/o jurídicas deben tener un RUC (Ministerio de Turismo,2015).

Para que las personas se rijan por el reglamento y la ley establecida por el Ministerio de Turismo, la Ley de Turismo en el artículo 52 se fijan instrumentos generales para el control de las actividades turísticas (Ministerio de Turismo, 2014). En este artículo se muestra el valor de las multas por las diferentes faltas que puede cometer

una persona natural o jurídica por no cumplir con lo establecido en el reglamento dependiendo de la actividad que ejerzan.

En cuanto al procedimiento de licenciamiento para lugares de hospedaje, se encuentra expuesto en el artículo 11 del reglamento y dispuesto en el artículo 8 de la Ley de Turismo. En el artículo 11 del reglamento, se establecen los requisitos que deben obtener las personas que desean realizar la actividad turística de alojamientos, que de acuerdo al Ministerio de Turismo (2015), son los siguientes:

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

Una vez obtenida la licencia única anual de funcionamiento según el procedimiento establecido, se deberá contar con dicho documento para su exhibición, en un lugar que sea visible para el huésped. (p.7)

Los anfitriones que usan Airbnb para ofertar su establecimiento como una opción de alojamiento para turistas, deberían seguir los lineamientos expuestos en la Ley de Turismo en conjunto con el Reglamento de Alojamiento Turístico. En este sentido se consideran los artículos 8, 9,10 y 19 de la Ley de Turismo con los artículos 4, 5, 6,7 y 11 del Reglamento de Alojamiento Turístico, pues los mismos indican los aspectos más relevantes en cuanto al incumplimiento de las normativas de las personas naturales al momento de ofrecer sus residencias por medio de la plataforma Airbnb.

Es importante destacar que el turismo colaborativo es un fenómeno en alza y se deben implementar normativas que regulen esta actividad en el país. Por este motivo en

la clasificación y categorización de los establecimientos de alojamientos turísticos, se ha incluido a las casas de huéspedes. Según el artículo 12 del Reglamento de Alojamiento Turístico literal g, se define casa de huéspedes como:

Establecimiento de alojamiento turístico para hospedaje, que se ofrece en la vivienda en donde reside el prestador del servicio; cuenta con habitaciones privadas con cuartos de baño y aseo privado; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno y/o cena) a sus huéspedes. Debe cumplir con los requisitos establecidos en el presente Reglamento y su capacidad mínima será de dos y máxima de cuatro habitaciones destinadas al alojamiento de los turistas, con un máximo de seis plazas por establecimiento. Para nuevos establecimientos esta clasificación no está permitida en la Provincia de Galápagos. (p.8)

Las casas de huéspedes, según lo indica el artículo 13 del reglamento, está considerada como una categoría única, en la que no se aplica un número de estrellas (Ministerio de Turismo, 2015). Para que una casa de huéspedes logre cumplir con los requisitos de categoría única, se debe considerar el artículo 16 literal g del Reglamento de Alojamiento Turístico, cuya tabla de requisitos se encuentra en el Apéndice 1 de esta investigación.

En el caso de incumplir con los requerimientos necesarios que establece el Ministerio de Turismo para poder ofertar los servicios de alojamiento de manera legal en el país, se han establecido multas monetarias. Según lo establece el artículo 52 de la vigente Ley de Turismo, existen multas que van desde los \$100 hasta \$5000 dólares americanos. El valor de la multa es aplicada dependiendo del grado de infracción cometido por el prestador del servicio turístico (Ministerio de Turismo, 2014).

El Servicio de Rentas Internas (S.R.I) es la entidad gubernamental que se encarga de recaudar y llevar el control de los tributos del país. Su norma legal para la regulación de los impuestos es el Código Tributario Interno del Ecuador. Su última modificación vigente fue realizada en el año 2014.

De acuerdo con el artículo 1 del Código Tributario Interno (2014), tiene como responsabilidad el control de las entidades, jurídicas y naturales, del pago de impuestos y todo lo relacionado con tributos. El concepto tributo engloba tasas, impuestos y contribuyentes especiales, además, se consideran tributos municipales, nacionales o provinciales dentro de este Código Tributario (Servicio de Rentas Internas, 2014). En Ecuador, el Impuesto al Valor Agregado era del 12%, sin embargo luego del terremoto ocurrido en el país el día 16 de abril del 2016, se estableció que a partir del 1 de junio del 2016 este valor cambiaría al 14% para poder destinar este incremento de los dos puntos del I.V.A a la reconstrucción del lugar afectada por el desastre natural (El Universo, 2016).

Los establecimientos de alojamiento formales deben de cobrar el 14% (I.V.A), además de la tasa de turismo por noche incluido en el valor final que recibe el consumidor. Cabe recalcar que en la octava disposición de las disposiciones generales del Reglamento de Alojamiento Turístico establece que “los establecimientos de alojamiento turístico categorizados de cuatro y cinco estrellas, deberán cobrar el 10% por concepto de servicios. Dicho valor deberá ser redistribuido según las especificaciones de la normativa vigente” (Ministerio de Turismo, 2015, p.10). En adición, a partir del mes de marzo del 2015, los turistas nacionales y extranjeros que se hospeden en un hotel de lujo o de primera categoría en la ciudad de Guayaquil, deben de cancelar una tasa por pernoctación, la cual es de \$2.00 para hoteles de cinco estrellas o de \$1.00 para hoteles de cuatro estrellas (El Universo, 2015).

El aporte tributario es de gran importancia para el Estado debido a que gracias a los impuestos se realizan obras para el desarrollo, inversión y ahorro del país. El artículo 6 del Código Tributario respalda lo anteriormente mencionado (Servicio de Rentas Internas, 2014). En la ciudad de Guayaquil, los dueños de las distintas propiedades que rentan a través de Airbnb, al evitar cobrar el 14 % del impuesto (I.V.A), automáticamente se convierten en una presunta competencia desleal tanto para los establecimientos hoteleros formales como para el Gobierno. Esta situación debe ser regulada por las autoridades locales, de esta manera evitar permanecer en la ilegalidad.

Los anfitriones de Airbnb que generan ingresos gracias a la publicación de sus casas o apartamentos a través de esta plataforma, más allá de la hospitalidad que le puedan brindar al turista, permiten que el turista se sienta como en casa independientemente del destino que visite. Según el artículo 59 del Código Tributario Interno, indica que las casas en donde se presten servicios de alojamiento con fines de lucro son sujetas al pago de tributos (Servicio de Rentas Internas, 2014). Es responsabilidad de cada uno de los anfitriones realizar los procedimientos necesarios para ejercer legalmente el servicio de hospedaje a través de Airbnb.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 96 del Código Tributario Interno, indica los deberes que tienen las personas naturales o jurídicas al aportar los tributos (Servicio de Rentas Internas, 2014). Se tomará en consideración el literal a de dicho código, el cual expresa que “inscribirse en los registros pertinentes, proporcionando los datos necesarios relativos a su actividad; y, comunicar oportunamente los cambios que se opere” (Servicios de Rentas Internas, 2014, p.19).

Al incumplir los deberes estipulados por el Código Tributario Interno según lo expresado por el Servicio de Rentas Internas (2014), las empresas y las personas naturales, tendrán una sanción monetaria si no cumplen con lo establecido en el código. Al involucrarse en el sector del turismo, deben ser responsables con la ley en todo momento.

El Plan nacional del Buen Vivir 2013 - 2017 plantea retos que se enfocan en distintos ámbitos tales como: educación, vivienda, salud, ética, participación ciudadana, política, económica entre otros aspectos, con la finalidad de mejorar los estándares de vida de la población durante un período de 5 años. El gobierno de Rafael Correa refuerza y mejora este plan al establecer 12 objetivos con sus respectivas metas. Para esta investigación se considerará el objetivo 9.

Se elige pues el objetivo 9, ya que este pretende reducir el trabajo informal y certificar el cumplimiento de los derechos laborales (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013). Una de las metas de este objetivo, el que mejor se ajusta a la presente investigación, es el 9.3. Esta meta se basa en “profundizar el acceso a

condiciones dignas del trabajo, la reducción progresiva de la informalidad y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013, p.283). A través de esta investigación, se aspira a contribuir con el objetivo 9 del Plan Nacional del Buen Vivir.

Para poder obtener un desarrollo de turismo sostenible en Ecuador, el Ministerio de Turismo junto a otras entidades internacionales, desarrollaron El Plandetur 2020. Este plan cuenta con 8 objetivos estratégicos que servirán para poder incorporar, organizar y dirigir la gestión competitiva del desarrollo del turismo sostenible en Ecuador (Ministerio de Turismo, 2007). El objetivo 3 del Plandetur 2020 es el que se ajusta más al presente proyecto de investigación.

La razón por la cual dicho objetivo ha sido elegido es porque según el Ministerio de Turismo (2007) establece lo siguiente:

Desarrollar un sistema moderno de gobernanza de turismo, que tenga un esquema jurídico claro, un sistema de información eficiente y un marco institucional fortalecido que facilite el ejercicio de las actividades turísticas, impulse el proceso de descentralización e implementación, con procesos eficientes que contribuyan a la sostenibilidad, competitividad y seguridad del sector turístico del Ecuador. (p.128)

Hay que considerar que con la aparición del turismo colaborativo, es posible integrar a los turistas con las personas residentes del lugar que visitan debido al surgimiento del consumo colaborativo. Como ya se ha mencionado, el consumo colaborativo permite que las personas compartan, intercambien, alquilen sus residencias con otras personas por medio de la tecnología y las comunidades (Cañigueral, 2011). Por lo tanto, se hace más fácil que las personas naturales encuentren esta actividad como una oportunidad de tener nuevos ingresos y al haber una limitada intervención por parte de los entes regulatorios, hace que la informalidad de los lugares de alojamientos sea cada vez mayor.

Airbnb un emprendimiento juvenil que ha revolucionado el turismo de hoy, posee términos y condiciones que regulan su actividad en el mundo. Esta empresa detalla en su portal web toda la información relevante con respecto a impuestos, cobros y pagos útiles tanto para anfitriones como huéspedes. A continuación, se detallarán los aspectos financieros más importantes que apoyen la presente investigación.

Como parte de Airbnb existen dos departamentos denominados Airbnb payments Inc. y Airbnb payments UK Ltd. Ambas se encargan de receiptar el pago de los turistas por el servicio de alojamiento que brindan los anfitriones a través de la plataforma y entregar dicho valor al anfitrión. La diferencia entre ellas se encuentra en la residencia del anfitrión en el mundo. Esto quiere decir que si el anfitrión vive en Estados Unidos, lo financiero le pertenece a Airbnb payments mientras que las personas que vivan fuera de Estados Unidos se registrarán por Airbnb payments UK (Airbnb, 2016).

Los anfitriones deberán tener más de 18 años para hacer uso de Airbnb y poder aceptar las condiciones de pago de esta empresa. En el caso de que los anfitriones no se encuentren de acuerdo con las condiciones de pago establecidas por la empresa, el prestador del servicio de alojamiento podrá retirarse de la misma (Airbnb, 2016). Esto indica que todos los anfitriones tienen que regirse a las reglas dadas por Airbnb.

Tanto Airbnb payments Inc. como Airbnb UK Ltda. serán los encargados de cobrar los servicios de alojamiento a cada uno de los huéspedes, y posteriormente la empresa le pagará la tarifa de alojamiento al anfitrión (Airbnb, 2016). De acuerdo con el glosario de Airbnb, establece que la tarifa de alojamiento es aquel valor establecido por el anfitrión que deberá pagar el huésped, la misma que será publicada en el anuncio correspondiente a su propiedad. Según el anfitrión lo considere, podrá incluir una tarifa adicional de limpieza así como también impuestos que el prestador del servicio de alojamiento piense que debiera cobrar (Airbnb, 2016).

Otro de los rubros que Airbnb también cobra además de la tarifa de alojamiento ya antes mencionada es la tarifa de servicio. De acuerdo con el glosario establecido por Airbnb, la tarifa de servicio está compuesta por: la tarifa del huésped y la tarifa del anfitrión. La tarifa del huésped consiste en el cobro de un porcentaje con respecto a la

tarifa de alojamiento establecida por hacer uso de Airbnb, mientras más alta sea la tarifa menor será el porcentaje a pagar. En cambio, la tarifa de anfitrión es el 3% cobrado por la empresa por hacer uso de la plataforma. Airbnb realiza el pago a los anfitriones en aproximadamente 24 horas. Esta situación puede variar dependiendo de la forma de pago que haya realizado el huésped (Airbnb, 2016).

Los anfitriones recibirán siempre una notificación cuando algún huésped desee hospedarse en su establecimiento, la misma que deberá ser aceptada. Los huéspedes al momento de realizar una reserva de alojamiento, debe seleccionar su forma de pago. Tiene diversas opciones tales como: tarjeta de crédito (Mastercard, Visa, American Express, Discover), paypal disponible en ciertos países al igual que la tarjeta de débito. Existen otras formas de pago exclusivas para determinadas naciones como por ejemplo sólo en China se utiliza Alipay (Airbnb, 2016).

Según lo establecido por Airbnb (2016), cuando el turista acepta las condiciones que establece la empresa, le da la autorización a Airbnb payments para poder confirmar la identidad ya sea solicitando algún tipo de documento como pasaporte, carnet de manejo, entre otros y esta situación se manifiesta con el objetivo de evitar fraude al realizar el pago en línea por el servicio a recibir. Una vez completa la reserva, el turista recibirá un correo de confirmación de la respectiva reserva (Airbnb, 2016).

Cabe recalcar que Airbnb, no solo muestra preocupación por el bienestar de los huéspedes que hacen uso de la plataforma sino también de los anfitriones que publican sus residencias para facilitar el alojamiento del turista. Para esto, ellos tienen un seguro de protección del anfitrión, el cual ofrece una cobertura de hasta 1 millón de dólares por incidentes o daños a la propiedad (Airbnb, 2016). Sin embargo, este beneficio no está disponible para todos los países donde las personas oferten este servicio, ya que solo tiene validez en Australia, Canadá, China, Francia, Alemania, India, Irlanda, Italia, Japón, Países Bajos, Nueva Zelanda, Portugal, Singapur, España, Reino Unido y Estados Unidos (Airbnb,2016). Como se puede observar, Ecuador no forma parte de los países que se ven beneficiados por este seguro de protección, sin embargo Airbnb ha implementado medidas para proteger al anfitrión.

En un correo enviado al servicio al cliente, por parte de las investigadoras, la persona encargada indicó que para el caso de países que no constan dentro de la lista para el seguro, se puede incluir un depósito de seguridad en el anuncio para proteger al anfitrión de cualquier contratiempo que pueda surgir en el transcurso de la reserva. Este depósito puede ser entre \$100,00 y \$1.500,00, el cual será agregado como parte de las condiciones para la reserva y este valor será mostrado en un apartado separado de la reserva total. Esta información se muestra con mayor detalle en el apéndice 2.

Para Airbnb (2016), los impuestos son aquellos valores que se le añaden a los servicios y bienes que son ofertados en el mercado. Según la publicación realizada por Airbnb (2016), se establece lo siguiente:

Airbnb está obligada a aplicar el IVA u otro impuesto equivalente (como el impuesto sobre el consumo en Japón) en sus tarifas de servicio en aquellos países que gravan la prestación de servicios electrónicos. En la actualidad, esto ocurre en todos los países miembros de la UE, Suiza, Noruega, Islandia, Sudáfrica y Japón. (parr.4)

Esta cita indica que Airbnb como empresa declara impuestos a los gobiernos de turno de carácter obligatorio en los países antes mencionados.

Por otra parte, Airbnb (2016), en su página web notifica a los anfitriones que es importante que tengan conocimiento sobre las normativas locales de su país de residencia. Además expresa que en ciertas ocasiones se requiere de una inscripción de un registro o una licencia para poder ejercer la actividad hotelera previo a realizar cualquier anuncio en la web. También indican que si los anfitriones deciden recaudar los impuestos, esto deberá formar parte de la publicación que realicen en la web sobre todo para el conocimiento de los potenciales huéspedes.

Con la finalidad de poder recaudar los impuestos para luego declararlos a la gobernanza local, la empresa de Airbnb se ha encargado de establecer convenios en ciertas partes del mundo. Esta situación se ve reflejada en ciertas ciudades de Europa y

Estados Unidos. Esta empresa no brinda asesoría legal debido a que se presentan casos distintos dependiendo del país, es por eso que recomienda revisar la legislación local o en tal caso acudir a un abogado para que sea el encargado de aclarar cualquier tipo de dudas (Airbnb, 2016)

En Europa y Estados Unidos, en el sector de alojamiento, los gobernantes han tomado medidas legislativas para regular la actividad de los establecimientos informales. Lugares reconocidos a nivel mundial como: Ámsterdam, Washington DC, Londres, Milán, California, París y Chicago constan en la publicación de Hosteltur (2015), en donde se da a conocer cómo se está controlando el accionar de Airbnb en estos destinos. Otro caso particular que se considerará para esta investigación será la legislación en Alemania para establecimientos informales.

De acuerdo con la presente publicación, en Inglaterra la legislación muestra su apoyo a la economía colaborativa al permitirles a las personas, el alquiler de sus propiedades por un período de 3 meses sin la necesidad de pagar por un permiso. Esta ley también permite obtener los permisos para arrendar en el caso de las largas estadías (Hosteltur, 2015). En este país europeo se puede apreciar que la situación de Airbnb ya se encuentra legalizada y los anfitriones pueden operar con normalidad.

En ciudades como Chicago, Washington DC y en la ciudad de San José en California, entró en vigencia una ley que les permite a los anfitriones poder operar de manera legal para ofertar servicios de alojamiento en sus domicilios. Por otra parte, en la ciudad de San Francisco ya se recaudan los impuestos y tasas turísticas correspondientes (Hosteltur, 2015). Es una buena señal para los establecimientos informales poder ejercer sus actividades apoyados por la ley. Sería relevante que en otras ciudades de Estados Unidos también se legalice esta situación.

En ciudades como Milán, consideraron regular la actividad de los establecimientos informales, mientras tanto en Ámsterdam, la plataforma de Airbnb ha realizado un compromiso para notificarles a los holandeses que deberán cumplir con las leyes locales antes de realizar cualquier tipo de publicación por medio de este portal web. Desde febrero del 2015, Airbnb hace la recaudación de los impuestos turísticos que

posteriormente se los entrega al gobierno holandés (Hosteltur, 2015). La situación en Ámsterdam indica que Airbnb ha realizado convenios con el gobierno de turno para poder recopilar los impuestos turísticos que luego serán declarados.

En el caso de Alemania, específicamente en Berlín, las autoridades tuvieron que restringir las rentas de las propiedades privadas por medio de Airbnb y de plataformas similares (The Guardian, 2016). Esto se debe a que en Berlín estaba comenzando a tener una escasez de viviendas para las personas residentes del país o de la ciudad, que buscan un lugar para vivir. Debido a esta situación, el gobierno de Alemania procedió a decretar una ley llamada *Zweckentfremdungsverbot*, en alemán, o Ley de Prohibición de la Apropiación Indebida, en español. (The Guardian, 2016).

París, capital de Francia, en el año 2014 fue aprobada una ley que permite a los locales poder alquilar sus propiedades sin tener algún tipo de permiso de alojamiento siempre y cuando haya sido su primera adquisición. En esta ciudad también se realiza la recaudación de impuestos de turismo como en Ámsterdam (Hosteltur, 2015). Forma parte de algunas de las ciudades que con el tiempo han regularizado su actividad.

La ley establecida por el Ministerio de Turismo, junto con su respectivo Reglamento de Alojamiento Turístico, dan la oportunidad para que personas naturales puedan ofertar su servicio de alojamiento a los diferentes turistas que visitan la ciudad de Guayaquil, siguiendo lo dispuesto por la ley. Además, en estos artículos se indican que los anfitriones deben de entregar una factura al huésped por el uso del servicio, y a su vez, declararlo en el Servicio de Rentas Internas. Esto quiere decir, que legalmente, los anfitriones inscritos en la plataforma de Airbnb deberían de cumplir con lo establecido por ley ecuatoriana antes de ofertar su establecimiento por medio de esta plataforma.

## **Capítulo 2: Investigación de mercado**

### **Marco Metodológico**

#### **Enfoque de investigación**

El enfoque de esta investigación es cualitativo ya que este estudio precisa de un análisis más descriptivo para poder llegar a una conclusión más precisa (Gómez, 2006). Con este enfoque, se puede tener realizar una mejor evaluación del turismo colaborativo como posible competencia desleal en establecimientos de alojamiento de la ciudad de Guayaquil.

#### **Método de investigación**

Para poder analizar el turismo P2P y su implicación como posible competencia desleal en servicios de alojamiento en la ciudad de Guayaquil, el método de investigación a utilizar es el estudio de caso en donde se seleccionará a la plataforma Airbnb.

Según Bernal (2006) indica que “el objetivo de los estudios de caso, o mejor conocido como el método del caso, es estudiar a profundidad o detalle una unidad de análisis específica, tomada de un universo poblacional” (p.11). Es por esto, que este método es útil para poder realizar el análisis al estudio propuesto.

#### **Tipo de investigación**

En este proyecto se realizará un muestreo no probabilístico utilizando la técnica bola de nieve. Esta técnica consiste en tener un grupo inicial de encuestados elegidos de forma aleatoria, luego, los encuestados subsecuentes son seleccionados a base en referencias o información dada por el grupo inicial (Malhotra, 2004). Se hará uso de la técnica de bola de nieve porque no existe un registro oficial de las personas que ofertan este servicio por medio de la plataforma Airbnb.

#### **Técnicas de recolección de información**

Los datos que se necesitan para poder elaborar la presente investigación se hará por medio de información primaria y secundaria. Los datos primarios, según Namakforoosh (2005), son “aquellos que genera el investigador para encontrar

soluciones a ciertos problemas; para tomar decisiones correctas en su labor” (p.137). Los datos primarios ayudarán a obtener información de primera mano, necesario para el análisis del tema propuesto. Por otro lado, la recolección de datos secundarios son aquellos que ya existen y que fueron recaudados para otra investigación (Kotler & Armstrong, 2003).

La recolección de datos primarios se lo realizará por medio de entrevistas a los anfitriones que usen la plataforma Airbnb para alojar a turistas en sus residencias, a un especialista del sector de alojamiento formal, una persona vinculada con el Ministerio de Turismo y con el Servicio de Rentas Internas. Debido a que no existe registro de los anfitriones inscritos en la plataforma Airbnb, se procederá a obtener información de los anfitriones que se puedan contactar para poder analizar si la plataforma es o no una competencia desleal para los establecimientos formales de la ciudad de Guayaquil. Además, se considerará a una persona del Ministerio de Turismo, ya que esta institución pública regula las actividades turísticas realizadas en el país. Por último, se consideró al Servicio de Rentas Internas por ser la entidad estatal que regula el pago de impuestos de las diferentes empresas y personas naturales del país.

Los datos secundarios será aquella información relacionada con Airbnb a nivel nacional e internacional. Para poder conocer la opinión de los consumidores, tanto de Airbnb como la de los hoteles, se procederá a escoger los comentarios publicados de los mismos en las páginas de Airbnb y de TripAdvisor. Con esto, se espera conocer qué es lo que motiva al cliente a escoger Airbnb o un lugar de alojamiento tradicional. Además, se verificará qué impactos ha tenido el turismo colaborativo a nivel internacional y cómo se lo ha regulado para no incidir en una competencia desleal.

### **Instrumento para recolección de información**

Kvale (2011) se refiere a las entrevistas como una determinada forma de conversación en la que se crea conocimiento por medio de la interacción entre un entrevistador y un entrevistado. Esta técnica de investigación se la realizará a los anfitriones que ofrecen el servicio de alojamiento en establecimientos informales por medio de la plataforma Airbnb, donde se verificará si como ofertantes del servicio de

alojamiento, están siguiendo los reglamentos establecidos por el Ministerio de Turismo, Servicio de Rentas Internas y los términos y condiciones que aceptaron al involucrarse en Airbnb.

Como ya se ha mencionado con anterioridad, el turismo colaborativo es una tendencia que ha causado un gran impacto económico y cultural, principalmente, en países como Estados Unidos, España, Inglaterra y Alemania, donde ya se ha comenzado a tomar medidas para limitar a plataformas como Airbnb, que forman parte del turismo colaborativo. Las entrevistas que se realizará a las personas vinculadas con el Ministerio de Turismo y el Servicio de Rentas Internas, servirán para aclarar las medidas de control que se están aplicando o se van a aplicar para regular el número de establecimientos informales en la ciudad de Guayaquil. Además, se considerará obtener información de cómo van a controlar la práctica del turismo colaborativo en el país.

Al realizar las entrevistas a los anfitriones, al especialista del sector de alojamiento, tributario y al Ministerio de Turismo, se podrá obtener información acerca del impacto que ha tenido el turismo colaborativo y así corroborar si esta práctica es o no competencia desleal. Para poder hacer uso de esta técnica de recolección de información, se debe de realizar un procedimiento antes, durante y después de la entrevista. Jacob y Ferguson (2012) ofrecen consejos para conducir una entrevista con éxito, en donde se recomienda elaborar un guión antes de asistir a la entrevista, realizar una carta de consentimiento para que lo firme el entrevistado, tener una grabadora, el lugar donde se va a realizar la entrevista debe de ser semiprivado, tener control del tiempo y siempre escuchar al entrevistado.

Patton (2015) indica que al tener preparado una guía para la entrevista, asegura que las líneas básicas de la investigación sean las mismas para cada persona que se entrevista. Debido a que no se cuenta con información oficial acerca de los anfitriones, para desarrollar las entrevistas, se procedió a realizar un protocolo de entrevista siguiendo el formato de Avolio (2016), el cual se lo puede ver con mayor detalle en el Apéndice 3.

Como parte del protocolo de la entrevista, es necesario que el entrevistado firme una carta de consentimiento. Avolio (2016) indica que “el consentimiento informado es parte del proceso de recolección de datos, y constituye parte importante del protocolo” (p.99). Las cartas de consentimiento que se van a entregar a los entrevistados, los cuales son los anfitriones, especialistas en el sector hotelero, Ministerio de Turismo y Servicio de Rentas Internas, están en los Apéndices 4, 5, 6 y 7 respectivamente.

Antes de concretar la cita para la entrevista con las personas ya mencionadas, se procedió a realizar un banco de preguntas a realizar a las personas escogidas para la presente investigación. Las preguntas fueron realizadas considerando qué tipo de respuestas se necesita para verificar si la plataforma Airbnb se la puede considerar como competencia desleal. A continuación se detallan las preguntas a realizar a los anfitriones, especialista del sector hotelero de la ciudad de Guayaquil, autoridad del Ministerio de Turismo y del Servicio de Rentas Internas.

Las preguntas a utilizar en la entrevista a los anfitriones son:



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

### **Trabajo de Investigación**

### **Entrevista para anfitriones**

**Nombre del entrevistado: (Opcional)**

**Nombre del entrevistador:**

**Fecha:**

**Año en el que comenzó como anfitrión en Airbnb:**

1. ¿Cómo se enteró de Airbnb?
2. ¿Cuál fue su motivación para ingresar a Airbnb?
3. ¿Cuántas propiedades tiene inscrito en Airbnb?
4. ¿Cuál es el promedio de turistas que recibe al mes?

5. Podría por favor indicarnos el perfil de turista que usted recibe por ejemplo rango de edades, las nacionalidades más frecuentes, tipo de profesión, motivo del viaje, etc.
6. ¿Qué parámetros tomó en consideración para establecer el precio de sus estadías?  
¿Incluyó algún tipo de impuesto?
7. ¿Qué medidas toma como anfitrión al momento en que algún huésped le solicita una factura o recibo en físico?
8. ¿Tiene usted conocimiento acerca de los requerimientos que necesita para ofertar el servicio de alojamiento en el país?
9. ¿Qué tipo de impactos ha tenido Airbnb en usted?

El banco de preguntas que se realizó para el especialista del área hotelera de la ciudad de Guayaquil son:



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**Trabajo de Investigación**  
**Entrevista para especialista en el campo hotelero**

**Nombre del entrevistado:**

**Nombre del entrevistador:**

**Fecha:**

**Cargo que ocupa:**

1. La Asociación Hotelera de Cuenca, según un artículo publicado por Diario Expreso, se declara en crisis por la escasez de control de establecimientos informales en la ciudad, ¿Es posible que los hoteles en Guayaquil se declaren también en crisis por la esta misma situación?
2. ¿Han realizado un tipo de reclamo acerca de esta situación? ¿Qué medidas han tomado?

3. ¿Tiene usted conocimiento acerca de la nueva tendencia de turismo, conocido como turismo colaborativo?
4. Si la respuesta es sí, ¿usted ha escuchado acerca de la plataforma Airbnb?
5. ¿Usted cree que esta plataforma es una amenaza para los establecimientos hoteleros en el corto o largo plazo?
6. Este fenómeno colaborativo, según estudios realizados en España, va creciendo de forma exponencial, ¿Cree usted que los hoteles en Guayaquil están preparados para enfrentar esta tendencia colaborativa?

Las preguntas formuladas para la persona escogida que tenga o haya tenido relación con el Ministerio de Turismo, son las siguientes:



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**Trabajo de Investigación  
Entrevista para autoridad de Turismo**

**Nombre del entrevistado:**  
**Nombre del entrevistador:**  
**Fecha:**  
**Cargo que ocupa:**

1. ¿Está consciente del impacto del turismo colaborativo a nivel mundial? ¿Qué medidas se va a tomar para controlar este fenómeno en alza?
2. ¿Cómo ha influido las medidas de regulación de alojamientos informales de la ciudad? ¿Hay un aumento o una disminución de los mismos?
3. En el reglamento, solo se pueden observar medidas para regular al ofertante del servicio, ¿Existe alguna medida para controlar a la demanda de estos lugares informales?

4. ¿Considera que las casas de huéspedes tienen un aporte positivo en el turismo del país?
5. ¿Cómo les ha ido con la regulación de alojamientos informales de la ciudad?  
¿Cómo ustedes llegan a localizarlas?
6. ¿Cuál fue el motivo por el cual se consideró a la casa de huéspedes como parte del vigente Reglamento de Alojamiento?
7. ¿Usted cree que en el largo plazo los establecimientos informales podrán afectar la actividad realizada por los establecimientos formales?

Las preguntas formuladas para la persona que labore en el Servicio de Rentas Internas son:



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**Trabajo de Investigación**  
**Entrevista para especialista del Servicio de Rentas Internas**

**Nombre del entrevistado:**  
**Nombre del entrevistador:**  
**Fecha:**  
**Cargo que ocupa:**

1. La mayoría de los impuestos recaudados, ¿para qué área del sector público normalmente se designan?
2. ¿Cómo el S.R.I controla los tributos realizados por las personas naturales?
3. ¿Es posible conocer el porcentaje de ingresos que representan el pago de impuestos de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Guayaquil?
4. ¿Tiene conocimiento acerca de los establecimientos de alojamiento informales de la ciudad de Guayaquil?

5. ¿Cómo afecta la no aportación de impuestos de los establecimientos informales registrados en Airbnb?
6. Según Louis Hanna, Ex Presidente de la Fenecaptur, indica que él está de acuerdo que las personas naturales hagan uso de la plataforma Airbnb. Además, él sugiere que se debería de aliviar la carga a los hoteles, en cuanto a los impuestos y permisos, para hacerlos más competitivos. ¿Está usted de acuerdo con este punto de vista? ¿Por qué?

Con las respuestas obtenidas en las diferentes entrevistas, se espera verificar si el turismo colaborativo es o no competencia desleal para los hoteles de la ciudad de Guayaquil. Es importante tener información de todas las personas, tanto internas como externas, que se encuentren involucradas en el uso de la plataforma Airbnb para analizar los diferentes escenarios, beneficios y problemas que pueden existir al momento de realizar turismo colaborativo.

### **Procedimiento de registro de datos**

Para poder realizar la investigación de mercado y recolectar información relevante para el presente estudio, se procedió a registrar los establecimientos inscritos en la plataforma Airbnb. Como ya se mencionó en las limitaciones del proyecto, Airbnb no otorga información acerca de los establecimientos a los usuarios de la plataforma, ya que esto es solo de conocimiento interno de la empresa. Esto se lo puede evidenciar en el apéndice 8, ya que a pesar de que en los términos y condiciones se establece que no se puede solicitar información a la compañía, igual se procedió a preguntarles acerca del número de establecimientos en la ciudad de Guayaquil, por medio del centro de ayuda de la plataforma.

Debido a lo antes mencionado, se elaboró un registro de las casas que se encuentran en la plataforma Airbnb de forma empírica para poder obtener datos de la cantidad aproximada de anfitriones inscritos en la plataforma, el lugar donde hay una mayor concentración de anfitriones y la zona en donde se pueda observar un flujo considerable de huéspedes. Dicho registro se encuentra en el apéndice 9, donde se muestra que el número aproximado de anfitriones inscritos en la plataforma son de 243

propiedades. En cuanto a la concentración de anfitriones y el flujo mayoritario de los huéspedes, se encuentra la zona norte y céntrica de la ciudad.

Debido a que el flujo, tanto de anfitriones como de huéspedes, se encuentra mayoritariamente en los sectores norte y céntrico de la ciudad de Guayaquil, se consideró estos lugares para la recolección de información necesaria para el presente estudio. Hay que recordar que la técnica de recolección de información es la de bola de nieve, por lo tanto, la cantidad de anfitriones entrevistados son los que se ha podido conseguir durante el tiempo de recolección de información. Se pudo contactar a un aproximado de siete personas, de las cuales solo quisieron participar cuatro.

Se pudo conseguir el contacto de los anfitriones por medio de personas cercanas a las investigadoras, quienes conocían a individuos que también pertenecían a Airbnb. Otra forma de contactarlos, y poder obtener una entrevista, fue hacer una reserva en Airbnb para poder así conseguir el contacto del anfitrión. Por último, mientras se efectuaba la inscripción de los establecimientos registrados, en Airbnb, se encontró el número de teléfono de una de las anfitrionas, a quien se le solicitó una entrevista, mas ella se negó a darla.

Una vez establecidas las citas para las entrevistas, estas al llevarse a cabo se las grabó y al final se las registró. El apéndice 13, 14, 15 y 18 muestran el formato de notas de las entrevistas que fueron grabadas y transcritas. Cabe recalcar, que se les hizo firmar a cada entrevistado, las cartas de consentimiento, las cuales están en los apéndices 10,11, 12 y 17. Esto permitió grabar a los entrevistados y poner la debida atención a la conversación que se realizaba.

Aunque todos los anfitriones entrevistados tienen una carta de consentimiento firmada para poder grabar la entrevista, en el apéndice 10, el anfitrión 4 no tiene ninguna carta de consentimiento firmado, ya que la entrevista fue con un anfitrión de Airbnb en Perú, por medio de llamada a través de Facebook. Por lo tanto, la firma del documento mencionado, no fue requerida.

La entrevista con el especialista del sector hotelero, fue realizada al Sr. Luis Hanna Musse, quien fue fundador de la Cámara de Turismo del Guayas. Él, muy

amablemente, dio su opinión acerca del turismo colaborativo enfocado en el sector de alojamiento de la ciudad de Guayaquil. El aporte del Sr. Hanna fue clave para el análisis del turismo colaborativo y su posible implicación como competencia desleal en la ciudad de Guayaquil.

En cuanto a la entrevista con la persona experta en asuntos tributarios, se la llevó a cabo con la Econ. Andrea Cedeño. Para poder concretar una cita con la economista, el Sr. Orlando Centeno cordialmente ayudó con los procedimientos para poder solicitar una reunión con una persona con conocimientos en el presente proyecto de investigación. Antes de la entrevista, el Sr. Centeno indicó que las preguntas que la entrevistada va a poder responder son la 1, 2 y 3 ya que las otras preguntas no son de su área, por lo tanto no estaban en capacidad de dar una respuesta concreta. Es por eso, que mientras la entrevista se iba desarrollando, surgieron preguntas que la entrevistada pudo responder, ya que estas estaban más apegadas a sus funciones. La transcripción de la entrevista elaborada a la Ecn. Gabriela Orellana, se encuentra en el apéndice 15.

Por último, la entrevista con el Ministerio de Turismo se la concretó con el Coordinador Zonal 5, el Ing. Felipe Álava Riofrío. Para poder definir una reunión con el Ingeniero, el Ministerio solicitó una carta de la universidad, la cual indique la razón de la reunión, el tema de investigación, las personas que van a realizar la entrevista y el banco de preguntas previo a la fecha establecida. Dicha carta, se encuentra en el apéndice 16.

Aunque se solicitó la entrevista con el Ministerio de Turismo, siguiendo todos los requerimientos establecidos por ellos, a la final esta no se pudo concretar dentro del periodo solicitado. Sin embargo, el Coordinador Zonal 5, el Ing. Felipe Álava, se comunicó con una de las investigadoras para disculparse por esto. Aunque no se pudo obtener la entrevista con la persona mencionada en un principio, las respuestas dadas por el Ing. Holbach fueron de gran aporte para el presente proyecto.

Debido a esta situación, la entrevista se la realizó con el Ing. Holbach Muñeton, quien es presidente de la Cámara de Turismo del Guayas, para indicar su punto de vista como autoridad y especialista en el área turística acerca del turismo colaborativo. La carta de consentimiento firmada y la transcripción de la entrevista realizada, se encuentran en los apéndices 17 y 18 respectivamente.

Además de las entrevistas, para el desarrollo de esta investigación académica, se consideró analizar los comentarios de los huéspedes que consiguieron alojamiento por medio de la plataforma web en Airbnb en el mes de julio del 2016. Estos son producto de la experiencia vivida en las distintas casas, apartamentos y habitaciones ofertadas en la ciudad de Guayaquil. Para desarrollar dicho análisis, se tomarán en cuenta cuatro comentarios de personas que se hayan alojado en lugares, dentro de la ciudad de Guayaquil, donde se encuentre registrado un número mayoritario de residencias y huéspedes.

Como parte importante de la investigación, se consideró relevante hacer uso de la plataforma para poder probar el servicio. Al momento de realizar y definir el lugar para alojarse, se tuvo que contactar con tres anfitriones diferentes. En esta etapa, fue posible presenciar escenarios tales como bajas en las reservas, cancelación de la reserva una vez ya pagada, confirmación y hospedaje en el establecimiento seleccionado.

Cuando se quiso concretar la reserva con el primer anfitrión escogido, ésta fue cancelada. Al parecer, el pago no fue realizado y esto hizo que se caiga la reserva. La prueba de lo mencionado es posible observarla en el apéndice 19, el cual muestra la conversación que una de las investigadoras tuvo con la primera anfitriona escogida. No se volvió a reservar con esta persona, ya que el precio que se mostraba, luego de la cancelación, era mayor al establecido en un principio.

El segundo anfitrión, oferta su establecimiento para alojamiento en el sector de Urdesa. Con este anfitrión, sí fue posible realizar el pago de la reserva en el departamento escogido y el proceso de pago se lo puede observar en la Figura 2.

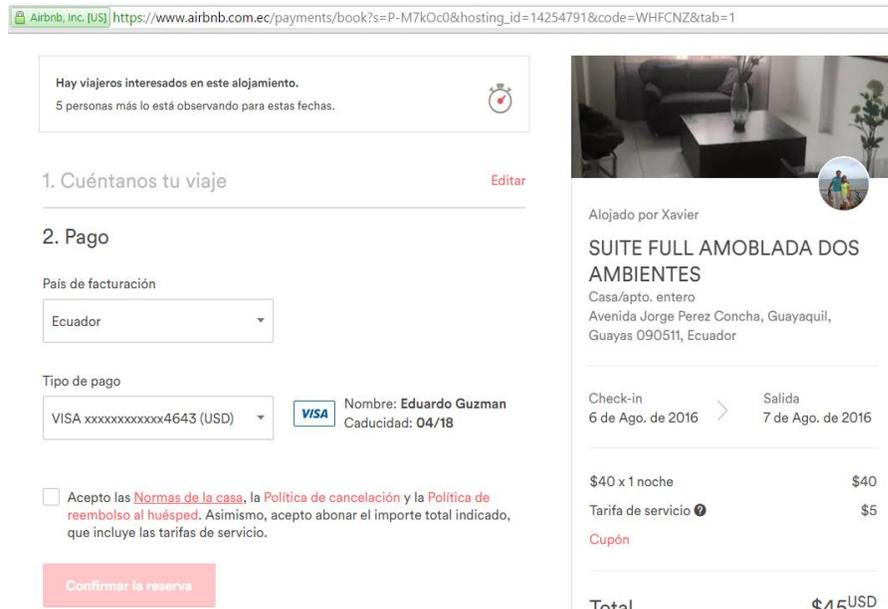


Figura 2. Proceso de pago en Airbnb. Adaptado de Airbnb. (2016). Payments.

Airbnb pide como requisito en el proceso de reserva, que el cliente explique la razón por la cual va a viajar, en este caso, a la ciudad de Guayaquil. Esto ayuda a que el anfitrión se involucre de una forma personalizada con el huésped que va a llegar a su domicilio. El siguiente punto es el pago y aquí solamente se registra la tarjeta de crédito que se va a usar para cancelar la reserva. Por último, antes de confirmar la reserva, es necesario que el huésped esté de acuerdo con las normas de la casa, la política de cancelación y la política de reembolso al huésped. Las normas de la casa son establecidas por el anfitrión que oferta su establecimiento por medio de la plataforma y las políticas de cancelación y reembolso son fijadas por la plataforma.

Una vez confirmada la reserva, aparece en una nueva pestaña que contiene información más específica acerca del anfitrión, dirección exacta del establecimiento y un código de reserva. Todo esto, se lo puede ver de una forma más detallada en la Figura 3.

Airbnb, Inc. [US] <https://www.airbnb.com.ec/reservation/itinerary?code=WHFCNZ>

## ¡Te vas a Guayaquil!

Código de reserva: WHFCNZ. [Consulta el recibo](#) o [modifica la reserva](#). Imprimir

<b>Llegada</b>	Sab, 06 de Ago A partir de la(s) 15:00	<b>Salida</b>	Dom, 07 de Ago Horario de salida flexible
<b>Dirección</b>	Avenida Jorge Perez Concha Planta baja Guayaquil, Guayas 090511 Ecuador <a href="#">Cómo llegar</a>   <a href="#">Ver anuncio</a>		
<b>Normas de la casa</b>	La hora de entrada es después de 15:00.		
<b>Facturación</b>	1 noche	\$45	<a href="#">Recibo detallado</a>

¿Necesitas ayuda? [Visita el Centro de ayuda.](#)



**Tu anfitrión, Xavier**

¿Necesitas información sobre tu reserva? La mejor manera de conseguirla es preguntando directamente a tu anfitrión.

[Escribe al anfitrión](#)

+593 99 484 429



Figura 3. Información detallada de la reserva. Adaptado de Airbnb. (2016, Agosto 5). Itinerario de reservación [Solo lectura].

En todos los casos, el número de teléfono del anfitrión aparece una vez que el huésped ha realizado la reserva. Cabe recalcar que Airbnb se preocupa de la veracidad de los números de teléfonos publicados en su plataforma. Esto se lo pudo probar al momento de que se precisó contactarse con el anfitrión para la confirmación de la reserva.

Aunque el establecimiento apareciera disponible en la plataforma y el pago se haya realizado de forma exitosa, al momento de contactarse con el anfitrión, este respondió que ese departamento publicado ya estaba siendo alquilado pero que tenía otra opción cerca del lugar donde aparece este departamento. Esta segunda opción dada por el anfitrión, pertenecía al hermano que, según el anfitrión, también ofrece lugares de alojamiento por medio de Airbnb. Al presentarse este acontecimiento, se decidió cancelar la reservación.

Para lograr cancelar la reserva realizada a este segundo anfitrión, se aplicó lo establecido en las políticas de cancelación estipuladas en la página de Airbnb. La Figura 4 muestra las políticas de cancelación de una reserva catalogadas como flexible.



*Figura 4.* Políticas de cancelación de la plataforma Airbnb. Adaptado de Airbnb. (2016). Políticas de cancelación flexible: Reembolso completo 1 día antes de la llegada, a excepción de las comisiones.

Debido a que la cancelación de la reserva se la realizó 24 horas antes del Check-in, se pudo obtener la devolución del pago que se mostró con anterioridad. El reembolso por el valor de \$45,00 fue enviado el mismo día que se hizo la cancelación. Sin embargo, tardó cinco días laborables en hacerse visible en la cuenta.

Luego se decidió realizar la reserva con aquel anfitrión que tenga más de tres evaluaciones hechas por los huéspedes y que mínimo posea una calificación de cuatro estrellas. Es así como se pudo llegar al anfitrión definitivo para poder probar el servicio dado por Airbnb. Una vez que se generó el pago, la plataforma emite un recibo, el cual se lo puede observar en el apéndice 20.

### **Análisis de los datos obtenidos**

Para poder analizar al turismo colaborativo como una posible implicación de competencia desleal en establecimientos de alojamiento de la ciudad de Guayaquil,

haciendo un estudio de caso de Airbnb, fue de gran importancia realizar preguntas cuyas respuestas demuestren indicios de que esta actividad es competencia desleal o no. Existen preguntas claves que se les realizó a cada uno de los entrevistados, las cuales se esperan que generen respuestas que faciliten el análisis del tema.

La razón por la cual se consideró a los anfitriones, fue porque ellos son las personas que están más involucradas en esta tendencia colaborativa. Entonces, teniendo en cuenta lo antes mencionado, las preguntas claves para el análisis del turismo colaborativo son: la motivación que tuvo para inscribirse en la página, el perfil del turista que lo o la visita, si en el precio que establece incluye algún impuesto, las medidas que toma cuando un cliente le solicita una factura o recibo y si el anfitrión tiene conocimiento del reglamento de alojamiento turístico establecido en el país.

Algo que tienen en común los anfitriones entrevistados, es la motivación que tuvieron para inscribirse en la plataforma de Airbnb. Según lo dicho por los anfitriones, ellos tenían algún cuarto o departamento desocupado y la plataforma les dio la oportunidad de usar este espacio como una oportunidad de negocio. Aunque, no todos los anfitriones destacan que su mayor motivación sea la remuneración que van a recibir por ofertar el servicio, este se encuentra de una forma u otra en una de las razones que los motivó a ingresar. Además, Airbnb permite a las personas que se inscriben como anfitriones a tener su propio negocio, ya que la plataforma en sí misma es una intermediaria y, es el anfitrión el encargado de ofrecer el servicio y administrar los ingresos obtenidos por la realización de esta actividad.

Otro de los puntos que ellas concuerdan, son los tipos de impactos que ha tenido la plataforma en sus vidas. Los anfitriones destacan que el uso de Airbnb como medio para ofertar sus establecimientos, ha tenido impactos culturales y económicos. Los culturales se presentan cuando ellos aprenden un nuevo idioma al estar en contacto con extranjeros que no son de habla hispana, también cuando tienen conversaciones entre ellos (anfitrión y huésped) y comparten historias acerca de sus países.

En cuanto a los impactos económicos, se puede destacar el hecho que por ejemplo, el anfitrión 2 (apéndice 13), tiene como fuente principal de ingresos, el

desarrollo de esta actividad por medio de la plataforma. La anfitriona en Perú se ve beneficiada económicamente al recibir el pago en moneda extranjera, en este caso en dólares, considerando que su moneda actual es el Nuevo Sol Peruano. Los anfitriones ven a Airbnb como una fuente generadora de conocimientos e ingresos que los ha beneficiado durante el tiempo que llevan siendo parte de esta área del turismo colaborativo.

Los anfitriones mencionan que Airbnb les sugiere un rango de precios que ellos pueden colocar al momento de ofertar su establecimiento. Ninguno de ellos coloca el precio que les dice la plataforma sino que los anfitriones consideran los costos fijos del lugar que van alquilar y el precio que colocan otros establecimientos de alojamiento en su zona. Ninguno de estos anfitriones consideran colocar el IVA a sus precios, por ejemplo, el anfitrión 3 (apéndice 13) aprovecha que la página no es tan conocida y fija un valor más bajo al de un hotel.

Cuando se les preguntó a los anfitriones acerca del pedido de facturas o recibo por parte del huésped, solo dos anfitriones estaban en la capacidad de entregar el comprobante al cliente. No obstante, los anfitriones 1 y 4 alegan que los huéspedes hacen el contrato y el pago a Airbnb, por lo tanto ellos no se sienten en la obligación de emitir algún tipo de comprobante para el huésped. Por otro lado, los anfitriones 2 y 3 sí poseen un RISE o un RUC que los hace capaces de otorgar algún tipo de recibo o factura al huésped si lo solicitan.

Es curioso que los huéspedes que llegan con los anfitriones 1, 3 y 4 nunca les hayan solicitado algún tipo de comprobante luego de haber usado el servicio de alojamiento. El anfitrión 4 indica que las personas que usan este servicio, saben por qué lo hacen y que la factura viene a ser secundaria para el viajero porque la tarifa ofrecida en Airbnb, se ajusta al presupuesto del cliente. Por otro lado, al anfitrión 2, los huéspedes, normalmente ecuatorianos, colombianos y panameños, sí le han pedido algún tipo de factura o comprobante por la estadía.

A pesar de que el anfitrión 4 es de Perú, esta persona comparte el mismo pensamiento con el anfitrión 1 en cuanto al conocimiento de los requerimientos para la

formalidad de los establecimientos de alojamiento en su país. Ambas personas indican que no son un hotel, por lo tanto no tienen por qué tener los mismos requisitos de funcionamiento del establecimiento. Sin embargo, los anfitriones 2 y 3 muestran preocupación por saber cuáles son los requisitos para el tipo de establecimiento que ellos tienen para así regularizarse y funcionar como una empresa de alojamiento formal.

Así como se procuró tener información acerca de las particularidades de los anfitriones de Airbnb, se considera importante la opinión del sector hotelero. Esto se debe a que existe la posibilidad de que al haber más establecimientos de alojamiento informales, esto puede afectar a la ocupación de los hoteles que sí cumplen con lo establecido por el Ministerio de Turismo. El Sr. Luis Hanna, ex presidente de la Cámara de Turismo del Guayas, accedió a aportar con sus conocimientos acerca del tema.

Cuando se le mencionó al Sr. Hanna acerca de la disminución del 30% de la ocupación en los hoteles en Cuenca, razón por la cual ellos se declaran en crisis, y que existe la posibilidad de que lo mismo pasara en Guayaquil, él respondió que no habría ningún sentido que los hoteleros de Guayaquil se declaren en crisis ya que esto no va a atraer a más personas a su establecimiento. El Sr. Hanna hace énfasis en el desarrollo de ideas creativas para atraer a más personas a los hoteles. Además, indica que la razón por la cual hay una disminución en el porcentaje de ocupación es por la crisis económica del país que no permite que las personas viajen como antes.

Hasta el día que se efectuó la entrevista con el Sr. Hanna, él no ha recibido ningún tipo de reclamo por parte de los hoteles de Guayaquil, acerca de estragos o problemas que tengan estos establecimientos por la presencia de alojamientos informales de la localidad. Esto apunta a que el turismo colaborativo no representa, hasta el momento, ningún tipo de amenaza a los hoteles formales de la urbe. A esto, el Sr. Hanna menciona que los establecimientos de marcas nacionales e internacionales, están en toda la capacidad de competir con plataformas, como Airbnb, ya que el personal que tienen estos establecimientos es profesional y los hoteles, en general, sí cumplen con todas las normas de calidad.

Además, él recomienda que los hoteles no deben sentir ningún tipo de amenaza por parte de plataformas que forman parte del turismo colaborativo, ya que esta actividad se le ha desarrollado por años y que por los avances de la tecnología se ha hecho más conocida. Esta es una aplicación universal, la cual se la ha venido usando desde hace mucho tiempo, es decir, son conceptos viejos traídos a la actualidad y que han tenido éxito. Los empresarios hoteleros, deben encontrar una forma de coexistir con este fenómeno colaborativo y salir adelante con su negocio.

Como se puede observar en las entrevistas con los anfitriones, ellos no sienten la obligación de entregar algún tipo de comprobante al huésped que usa su residencia como lugar de alojamiento. De los cuatro anfitriones entrevistados, solo dos estaban en capacidad de entregar algún tipo de comprobante al huésped y cumplir con lo establecido con el Reglamento de Alojamiento Turístico, artículo 5, literal d. La no entrega de factura o recibo al huésped por parte del anfitrión, no solo incumple con el artículo del reglamento sino también afecta a la recolección de tributos realizado por el Servicio de Rentas Internas (SRI).

Debido a esta situación, se consideró de gran importancia verificar la postura del SRI ante la práctica del turismo colaborativo por parte de personas naturales. La persona con quien se desarrolló la entrevista, fue la Econ. Gabriela Orellana. Ella aportó con información acerca del control que se realiza en el pago de tributos a personas naturales, a los hoteles y el porcentaje que representa el pago de impuestos de los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Guayaquil.

El SRI controla el pago de tributos de las personas naturales por medio de los gastos personales, revisión de gastos deducibles de acuerdo a los ingresos y a la actividad que realice la persona. Además, otra manera de ejercer control es a través del RUC y RISE. Las personas que ofertan servicios o productos pueden solicitar el RISE siempre y cuando sus ingresos no sean mayores a los \$60.000. En cambio, el RUC aplica para personas naturales que tengan ingresos superiores a la cantidad antes mencionada y realicen una actividad comercial. Con esto, es posible medir los flujos y obtener el valor que el individuo debe de cancelar al Estado.

En cuanto al porcentaje de ingresos que representa el pago de impuestos de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Guayaquil, la Econ. Orellana indicó datos, los cuales se pueden apreciar de mejor forma en la Tabla 1. En esta tabla se puede observar el valor en miles de dólares de las aportaciones realizadas por el sector de alojamiento durante los años 2013, 2014 y 2015.

Tabla 1

*Ingresos que representan el pago de impuestos de los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Guayaquil*

<b>Año</b>	<b>Monto (\$)</b>	<b>Valor en Porcentaje</b>
<b>2013</b>	12.155,19	0,43
<b>2014</b>	12.474,29	0,41
<b>2105</b>	11.516,14	0,34

*Nota:* Los datos fueron tomados a partir de las respuestas dadas por la Econ. Orellana en la entrevista que se le realizó. Los datos de la columna valor en porcentaje son sobre el 100% de la recaudación de impuestos hoteleros de la ciudad de Guayaquil.

Tal como se puede observar en la tabla, ha habido una disminución del valor de aportación de los establecimientos hoteleros de la ciudad. Además, se puede concluir que el porcentaje de recaudación del área hotelera es muy baja al tener un promedio de aportación de los tres años de 0,39%.

La postura de las autoridades del área turística, también es importante para el presente proyecto de investigación. Es por esto que las respuestas dadas por el Ing. Holbach Muñetón, Presidente de la Federación de Cámaras Provinciales de Turismo, presentan la postura, como autoridad de turismo, acerca del turismo colaborativo. Él se mostraba en total desacuerdo con la práctica irregularizada de esta actividad, ya que está afectando al sector hotelero de la ciudad de Guayaquil.

Una de las preguntas que se le realizó fue si está consciente acerca del impacto que el turismo colaborativo está teniendo a nivel mundial, a lo cual él indicó que no está de acuerdo con el turismo colaborativo y que ya se están tomando medidas para controlar esta tendencia. Además, afirmó que esta actividad colaborativa, es sin duda

alguna considerada como competencia desleal. Esto se debe a que ellos, como hoteles, deben de cancelar más o menos 28 tipos de impuestos, lo cual afecta al precio final que se le cobra al huésped.

Según indica el Ing. Muñetón, no existe ninguna medida para regular a los establecimientos informales, por lo tanto, ha habido un incremento de los mismos. Él alega de que solo hay operativos para los establecimientos formales y no para los informales haciendo que no exista ningún tipo de control para estos alojamientos alternativos. Además, menciona que no se le da la atención debida a este tema colaborativo y que se está esperando que Airbnb llegue a afectar al sector hotelero, como sucedió en San Francisco, para que las autoridades de aquí implementen medias de control.

El Ing. Holbach indica que las casas de huéspedes no representan un aporte positivo en el turismo del país, ya que él las considera como una competencia desleal. Sin embargo, él podría estar de acuerdo con este tipo de turismo siempre y cuando las casas que ofrecen el servicio de alojamiento estén reguladas para que compitan de forma justa con los hoteles. A pesar de que regular a estos establecimientos es la mejor opción, él está consciente de que los trámites para poder abrir un negocio de alojamiento son muy largos y tediosos, lo cual causa que las personas prefieran quedarse como informales.

Como parte del análisis, también se consideraron los comentarios de los huéspedes, que usan la plataforma Airbnb, como medio para conseguir un lugar de alojamiento en la ciudad de Guayaquil. Los datos acerca de los comentarios realizados por los huéspedes, se obtuvieron aquellos publicados en la plataforma Airbnb. Para el estudio se consideraron cuatro comentarios, los cuales se los pueden apreciar en la Figura 5, pertenecientes a los sectores en donde se concentra la mayor cantidad de propiedades registradas en Airbnb.

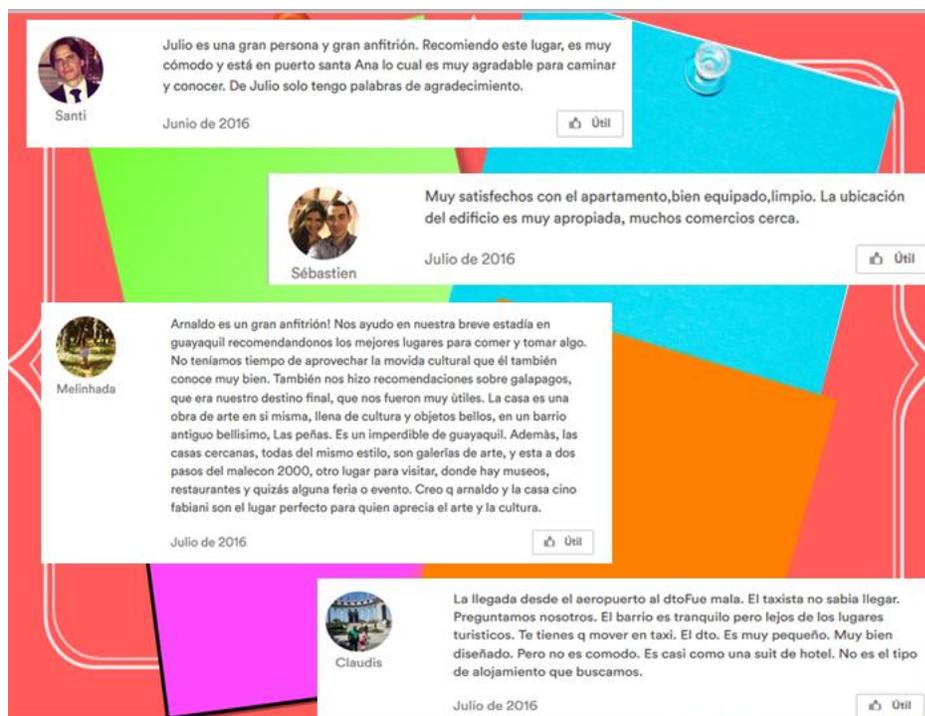


Figura 5. Comentarios de los huéspedes del sector norte y centro de la ciudad. Adaptado de Airbnb. (2016). Evaluaciones.

Los sectores cercanos al aeropuerto y centro fueron los seleccionados para esta investigación. Urdesa, Ciudadela Vernaza, Las Peñas y Puerto Santa Ana forman parte de la misma. Se han considerado tanto comentarios positivos como negativos para el análisis.

De acuerdo con los comentarios del mes de julio, los huéspedes resaltan la atención recibida por el anfitrión durante su estadía. El rol que ocupa el propietario del lugar es fundamental porque le brinda una experiencia diferente y permite que el visitante se sienta como en casa. Además, las recomendaciones de los lugares para visitar durante su estadía también aparecen reflejadas como un aspecto positivo dentro de los comentarios Airbnb.

Otro de los aspectos que considera importante el huésped para escoger las propiedades de Airbnb es la ubicación. En los comentarios, destacan la cercanía con los lugares turísticos como museos y restaurantes con respecto al lugar de hospedaje. Esto facilita la movilización del turista dentro del destino.

La comodidad y la limpieza también forman parte esencial de estos comentarios. Para el huésped es vital hospedarse en una propiedad en donde puede tener tranquilidad y sobre todo higiene durante su estadía. Este aspecto refleja mucho el cuidado que le brinda el anfitrión a la propiedad y la imagen que le brindará a los demandantes del servicio.

Por otra parte, existe también un comentario negativo en donde el huésped muestra su inconformidad y enojo desde la llegada de su estadía. Comenta que el espacio de la propiedad era reducido y carecía de comodidad. En adición, el lugar de hospedaje se encontraba lejos de los lugares turísticos. Todas estas situaciones desaniman al huésped y existen altas posibilidades de que no regrese a la misma propiedad ni la recomendaría.

Cabe destacar que un buen servicio y recibir un lugar en buenas condiciones serían determinantes para el turista al momento de elegir una propiedad en Airbnb. También leer los comentarios en general realizados por otros turistas ayuda a escoger de mejor manera el próximo establecimiento para los viajes. Por último, es importante acotar que en la plataforma Airbnb no todas las propiedades poseen comentarios.

En cuanto a la experiencia en el uso de la plataforma, se puede destacar el servicio que los anfitriones ofrecieron durante el tiempo de estadía. Una vez que la reserva fue confirmada en el lugar escogido, el anfitrión se contactó rápidamente con la persona que realizó la reserva. Él envió, por medio de WhatsApp, todas las indicaciones para llegar hasta su residencia. Una vez que se arribó al lugar reservado, el recibimiento fue cálido y durante toda la estadía, él fue una persona muy servicial.

Cabe recalcar que el lugar era muy amplio y cómodo, lo cual cubrió las expectativas que se tenía acerca del lugar. En el apéndice 21, se pueden visualizar imágenes que muestran cómo es el establecimiento que se eligió por medio de la plataforma Airbnb, cabe mencionar que, estas fotografías fueron tomadas el día que se realizó el hospedaje en la residencia seleccionada. Además, este anfitrión sí estaba en la capacidad de otorgar a los huéspedes un recibo por el servicio dado, esto se lo puede observar en el apéndice 22.

### **Capítulo 3: Análisis Comparativo, Hoteles Vs. Airbnb**

Para que un cliente adquiriera algún tipo de producto o servicio, este pasa por un proceso que le ayuda a decidir si realiza o no la compra del bien tangible o intangible. Las personas que trabajan en el departamento de marketing de una empresa, deben estar familiarizadas con el proceso de decisión de compra para estar en la capacidad de entender las demandas del cliente (Liker, Stirn, Bucar & Hrovatin, 2016). Además del proceso de la decisión de compra, existen cuatro factores que afectan a la determinación del cliente de adquirir un bien o servicio.

El proceso de decisión de compra está constituido por cinco fases, que según Casado y Sellers (2010), son “reconocimiento del problema, búsqueda de información, análisis y evaluación de las alternativas, decisión de compra y evaluación pos compra” (p.108). Cada una de estas fases son de gran importancia para las empresas, ya que cada una de estas etapas determina si el cliente va a regresar o no. Este proceso de decisión de compra aplica para productos tangibles e intangibles, es por eso, que se lo consideró para realizar el análisis comparativo entre los hoteles tradicionales versus Airbnb.

Como se mencionó con anterioridad, existen cuatro factores que determinan la decisión final de compra del consumidor. Estos factores, según Ferrell y Hartline (2007), implican una complejidad en la decisión y compra, influencias individuales, influencias sociales e influencias situacionales. El presente estudio, considerará el factor de influencias individuales para analizar qué motiva al huésped a elegir entre un establecimiento tradicional y uno alternativo.

El rango de las influencias individuales que pueden afectar al proceso de decisión de compra es muy extenso, ya que este se compone de factores como edad, ciclo de vida, ocupación y estatus socio-económico (Ferrell & Hartline, 2007). La capacidad de compra de un cliente, se ve influenciado la mayoría de veces por el precio que tiene el bien o servicio dado al estatus socio-económico que sea parte el individuo. Es por eso que, Baños (2011) indica que “el precio puede ejercer efectos sorprendentes en la percepción de valor de los clientes” (p.17).

Con esta afirmación, se procedió a comparar el precio de los hoteles versus los publicados a través de Airbnb. Para dicha comparación se consideraron factores tales como ubicación, tipo de habitación, número de huéspedes y servicios que ofrece el establecimiento. Con esto se espera obtener información acerca de la razón por la cual los turistas, hoy en día, usan Airbnb como una opción de alojamiento.

El primer hotel tradicional que se cotizó fue el Wyndham, ubicado en el centro de la ciudad. La cotización fue realizada para hospedarse el día 21 de agosto hasta el 22 de agosto en una sola habitación para dos huéspedes. Según las especificaciones de la habitación, las cuales se la puede observar en la Figura 6, esta se compone de una cama King, televisión satelital de 43”, aire acondicionado, escritorio, cafetera, plancha con apagado automático, radio despertador para Iphone o Ipod, toalla de baño, secador de pelo y caja de seguridad digital.

### Establecimiento de alojamiento tradicional

**WYNDHAM HOTEL GROUP**

**Reserve una habitación**

**Información de la habitación:** Habitación para no fumadores con 1 King, 1 cama King de 43" aire acondicionado, escritorio con silla giratoria, plancha con apagado automático y caja de seguridad digital.

**Tarifa diaria Wyndham:** \$150.00 USD

**Total de la reserva:** \$188.95 USD

### Establecimiento de alojamiento alternativo

**EL MEJOR APARTAMENTO Y MEJOR ZONA!**

Guayaquil, Guayas, Ecuador • 4.8 (29 evaluaciones)

**Por Noche: \$65**

**Reserva inmediata**

Figura 6. Características y precios de establecimiento tradicional y establecimiento alternativo en el centro de Guayaquil. Adaptado de Wyndham (2016) y Airbnb (2016).

Por otro lado, se puede observar al establecimiento ofertado a través de Airbnb. Esta residencia está ubicada cerca del hotel Wyndham, en el centro de la ciudad de Guayaquil, y la cotización también se la realizó para dos huéspedes en la fecha del 21 de agosto hasta el 22 de agosto. En la descripción del establecimiento, el anfitrión destaca la ubicación, seguridad y da a entender que este lugar ofrece actividades recreativas divertidas. Según lo explica el anfitrión, el edificio está equipado con piscina, gimnasio,

jacuzzi, además de que la residencia posee lavadora, secadora, parqueo y una cama King de lujo.

A diferencia del hotel que solo ofrece una habitación, el anfitrión de Airbnb pone a disposición del huésped el apartamento entero. Ambos lugares tienen a disposición del huésped piscina, gimnasio, lavandería, entre otros servicios que el cliente puede utilizar durante su estadía. Ninguno de los dos establecimientos incluyen el desayuno en el precio publicado, todas estas características son importantes mencionadas pero constatar de que el estándar de comparación se cumplió para analizar cómo influye el precio en la decisión de compra del cliente.

La descripción de la habitación del hotel, es muy similar al tipo de habitación expuesto por el anfitrión, sin embargo el precio publicado es diferente. Según se observa en la Figura 6, el costo de la habitación del hotel, sin impuestos, es de \$150,00 y la de Airbnb, sin incluir gasto de limpieza y tarifa de servicio, el precio es de \$65,00. Al incluir los \$38,10, del impuesto que el hotel carga al huésped, el valor total que el cliente debe cancelar es de \$188,10, mientras que el valor total que un huésped pagaría por el hospedaje en un establecimiento que le ofrece los mismos servicios es de \$70,00.

Se tomó como otro ejemplo al hotel ubicado cerca del aeropuerto, Holiday Inn, y a un anfitrión localizado en esa misma zona. En este caso, ambos establecimientos ofrecen una habitación privada con cama King, aire acondicionado, baño privado, televisor inteligente y ninguno incluye el desayuno. En la Figura 7 se puede observar el precio publicado por el hotel Holiday Inn y el del anfitrión de Airbnb.

### Establecimiento de alojamiento tradicional

**Holiday Inn**

**Se alojamiento**

dom 21 ago 2016 to lun 22 ago 2016  
2 Adulte, 1 Room

Habitación Estándar  
2 MÁX DE PERSONA(S) POR HABITACI

**Se tarifa**

Tarifa promedio por noche: \$96.00 USD

Tipo de tarifa: Tarifa Flexible

Precio total estimado 2: \$113.00 USD

**Política de modificación y cancelación**

### Establecimiento de alojamiento alternativo

\$32

Por Noche

**Habitación frente al AEROPUERTO**

Guayaquil, Guayas, Ecuador ★★★★★ 122 evaluaciones

Llegada: 21/08/2016 Salida: 22/08/2016 Huéspedes: 2

\$32 x 1 noche

Tarifa de servicio \$4

**Total \$36**

[Reserva inmediata](#)

Figura 7. Características y precios de establecimiento tradicional y establecimiento alternativo en el norte de Guayaquil. Adaptado de Holiday Inn (2016) y Airbnb (2016).

El precio de la habitación estándar para dos personas, sin impuestos, es de \$90,00 a los cuales se les agrega \$9,00 por cargo de servicio y \$14,60 por impuesto dando un valor total de \$113.60. Al contrario del anfitrión de Airbnb, quien tiene una tarifa de \$32,00 por los dos huéspedes, y a este valor se le agrega la tarifa de servicio que la plataforma cobra al cliente por uso de la misma, dando un valor total a cancelar de \$36,00. A simple vista, se puede notar que existe una diferencia significativa en los precios de los hoteles comparado con los dados en Airbnb.

El primer caso en donde se muestra el precio del Hotel Wyndham con el de Airbnb, se puede afirmar que el hotel alternativo marca una diferencia del 62,79% de lo que costaría un hotel tradicional. En el segundo caso, la diferencia entre \$113,60 menos \$36,00 da un valor de \$77.60, lo cual indica que el valor publicado en la plataforma es un 68,31% menos a la del hotel. Considerando que en ambos ofrecen el mismo servicio y tiene instalaciones similares, el precio, en este caso, juega un papel muy importante en la decisión de compra del cliente. Si ustedes, como clientes, estuvieran en esta situación y si la analizan todo lo que se ha mencionado hasta el momento, ¿qué tipo de alojamiento escogerían?

Cada vez son más turistas que se hacen la misma interrogante y que están optando por hacer uso de la plataforma, ya que el servicio que van a tener es el mismo y a un precio mucho más bajo. Aunque haya turistas mochileros que llegan a hospedarse por medio de Airbnb, como es el caso del Anfitrión 3 que se entrevistó, ya hay ejecutivos que usan esta página para alojarse cuando vienen a Guayaquil.

Aunque el precio es un factor importante al momento de decidir si se compra o no algún bien o servicio determinado, hay otras causas que pueden determinar la adquisición del producto. Para este estudio, en particular, se escogieron variables tales como ubicación, limpieza, servicio y comodidad que pueden influir en el huésped al momento de reservar un establecimiento de alojamiento. A continuación se detallará la percepción de los clientes basados en los comentarios que indican la experiencia que tuvieron al momento de alojarse en un establecimiento determinado.

## **Particularidades de los hoteles**

Sin duda alguna, tanto los viajeros de negocios como los viajeros por ocio se aseguran de que su viaje sea lo más seguro y amigable posible. La creación de portales web como: Tripadvisor, Despegar, Trivago, y muchos más, han facilitado la búsqueda de los servicios necesarios e indispensables para un viaje. Estas herramientas virtuales tienen gran acogida y conforme va pasando el tiempo se generan nuevas opciones para el consumidor.

A nivel mundial, existe una amplia variedad de portales web en donde los viajeros emiten comentarios positivos y negativos sobre sus viajes. Estos sitios también les muestran diversas ofertas tales como: hoteles, restaurantes, sitios de esparcimiento, entre otros, que pueden ser visitados e inclusive contratados a través de estas páginas web. Son opciones que el viajero de hoy toma en consideración al planificar su viaje a un destino determinado.

Los establecimientos formales, como es el caso de los hoteles, reciben una diversidad de comentarios a través del portal web Tripadvisor. Esta plataforma es utilizada por los viajeros a nivel mundial como guía de la oferta hotelera. Para esta investigación, los comentarios de Tripadvisor del mes de julio serán comparados con los comentarios hechos en Airbnb.

Una de las páginas web más utilizadas por los viajeros de todo el mundo es Tripadvisor, la cual fue creada en Estados Unidos en el mes de febrero del año 2000 por Stephen Kaufer (Tripadvisor, 2016). Esta plataforma, se encuentra ubicada en el puesto número uno como opción a escoger por los viajeros, ya que el objetivo principal para su creación era poder ayudar a los turistas a planificar sus viajes de mejor manera posible (Tripadvisor, 2016). Como parte de los beneficios que ésta ofrece es dar consejos relacionados con los viajes a través de los comentarios emitidos la plataforma. Además, tiene una elevada cifra de comentarios dirigida hacia restaurantes, hoteles y lugares de recreación que alcanzan los 6 millones. No sólo poseen un amplia gama de opiniones de viajeros, sino más de 350 millones de turistas que visitan este portal cada mes (Tripadvisor, 2016).

Entre los beneficios que ofrece Tripadvisor para los ofertantes turísticos y hoteleros es el certificado de excelencia. Fue elaborado en el año 2010 con la finalidad de ser otorgado a los restaurantes, hoteles y centros recreativos de excelencia. Las opiniones de los viajeros son determinantes a la hora de elegir a los establecimientos que merecen este reconocimiento. Los requisitos que deben cumplir para obtenerlo es tener un perfil creado en la página que tenga por lo menos 1 año vigente, un mínimo de comentarios y por lo menos una calificación de 4 sobre 5 (Tripadvisor, 2016).

Otro de los beneficios, sobre todo para los establecimientos, es la publicidad que pueden crear a partir de la creación del perfil en la plataforma. Los viajeros pueden realizar la búsqueda de cualquier establecimiento sólo al colocar el nombre del mismo. Con la ausencia del internet esta herramienta no se la podría llevar a cabo.

Para los establecimientos hoteleros formales, los comentarios emitidos post venta por los turistas son de gran importancia. Ya sean comentarios positivos o negativos les permite saber si están cumpliendo o no con las expectativas de los huéspedes. En el caso particular de los comentarios negativos sirven para mejorar procesos internos del establecimiento y repasar los estándares de calidad que permitan a futuro brindar una mejor experiencia.

Los viajeros eligen hospedarse en los hoteles por diferentes motivos. Al llegar a un destino, lo que el turista desea es llegar al establecimiento lo antes posible. En adición, una buena ubicación coincide con los comentarios de Airbnb como uno de los motivos considerados por los turistas al escoger un lugar de hospedaje.

Otro de los aspectos que los viajeros consideran al viajar es la comodidad y limpieza, sobre todo de las habitaciones. El departamento de ama de llaves es el principal encargado de tener las habitaciones limpias mientras que en Airbnb es el Anfitrión el responsable de esta actividad. Tanto en Airbnb como en Tripadvisor, coinciden estos aspectos importantes para los turistas. La rapidez del servicio también forma parte importante de los comentarios en los hoteles.

Sin embargo, también existen comentarios negativos en donde se aprecia el enojo de los huéspedes. Los servicios complementarios son los que permiten que la estadía sea

placentera como es el caso del internet que hoy en día es primordial en la vida cotidiana. Si éste falla, provoca la frustración de los huéspedes sobre todo si es un aspecto que debe tener un buen funcionamiento dentro de las instalaciones. Otra situación negativa enunciada en los comentarios fue el deterioro de la propiedad. Esto refleja una mala imagen, descuido y despreocupación por parte de los encargados del hotel.

Un establecimiento luego de recibir un comentario, puede emitir una respuesta disculpándose en el caso de ser un comentario negativo o agradeciendo y motivando al huésped a regresar en un futuro próximo si recibe un comentario positivo. Debido a la existencia de abundantes establecimientos, por cada comentario positivo que reciban mejoran su reputación e imagen. Esto también ayuda a subir en el ranking general de la ciudad a la que pertenece. Cada establecimiento compite con otros de su misma categoría que ofrezcan servicios similares.

Para esta investigación, se analizarán distintos comentarios emitidos por los viajeros en Tripadvisor, mostrados en la figura 8. Estos pertenecen a los distintos hoteles de la ciudad de Guayaquil tales como: Holiday Inn, Whyndam, Sonesta y Hampton Inn. Todos los comentarios serán comparados con los comentarios realizados en el mes de julio en Airbnb.



Figura 8. Comentario de huéspedes de Hoteles. Adaptado de Tripadvisor. (2016). Opiniones.

## **Ubicación**

Una de las razones por la que los turistas eligen hospedarse en un determinado hotel es por su buena ubicación. Según la Figura 8, en tres de los cuatro comentarios, los huéspedes consideran de gran importancia una excelente ubicación. La cercanía al aeropuerto o a lugares turísticos de la ciudad de Guayaquil motivaron a los viajeros a seleccionar hoteles como el Holiday Inn, Sonesta o Hampton Inn.

## **Limpieza**

La limpieza es básica y fundamental en cualquier establecimiento hotelero. Este aspecto habla mucho sobre la imagen que quiere proyectar un hotel a sus huéspedes. Dentro de los comentarios, solo uno huésped consideró que sea un aspecto básico en su visita al hotel.

Por otra parte, de los cuatro comentarios analizados, uno de ellos es negativo para el Hotel Hampton Inn. El huésped muestra su inconformidad con respecto al deterioro de las instalaciones de un hotel perteneciente a la administración Hilton. En su comentario, también explica el bajo rendimiento de las máquinas ubicadas en el gimnasio. Este huésped llegó a este hotel con altas expectativas debido a la calidad y servicio que había recibido en ocasiones anteriores. Con anticipación él pagó un valor monetario a cambio de recibir un buen servicio, sin embargo el hotel no pudo alcanzar los estándares de calidad requeridos y dejar satisfecho a este cliente.

Debido a esto, es importante comparar de manera más específica los comentarios publicados por Airbnb. Los comentarios de Airbnb, que serán usados para el análisis comparativo, son aquellos mostrados en la Figura 5. Con esto se pretende verificar cuál es la razón por la que el turista actual prefiere usar Airbnb y no un hotel.

## **Comodidad**

La comodidad es otro de los aspectos relevantes que los turistas esperan encontrar sobre todo en la habitación de su hotel seleccionado. El departamento de Ama de llaves es el responsable de dejar impecables y listas las habitaciones para la venta. De los cuatro comentarios escritos por los viajeros, tan sólo uno de los huéspedes considera a la comodidad como fundamental durante su estadía.

## **Servicio**

La percepción que tenga el cliente, en cuanto al servicio que está recibiendo, es clave para el éxito de las empresas que se dedican al sector turístico. El sector hotelero, es una de las ramas de la actividad turística más importantes ya que ofrece la oportunidad de que el turista se quede más de un día en un lugar determinado. Los hoteles, tanto nacionales como de cadena, deben de seguir estándares de calidad realizados por ellos mismos, que hagan que su personal brinde un excelente servicio a los huéspedes que adquieren sus servicios.

Aunque estos hoteles tengan manuales de servicio, en los comentarios mostrados en la Figura 6, los clientes expresan su percepción de esto luego de haber utilizado sus instalaciones. Como se puede observar, en los comentarios de estos huéspedes, ninguno está conforme con el servicio que tuvo en el hotel que se alojó. Uno de ellos recalca que el servicio está muy lento, mientras que otro, da a entender que el hotel donde se hospedó, no cumple con las expectativas que esta persona tenía.

## **Particularidades de los alojamientos en Airbnb**

La plataforma Airbnb está cambiando el mundo de los viajeros hoy en día por su propuesta diferente con respecto a la que muestran los hoteles. Las distintas propiedades publicadas en la página muestran una variedad de opciones que pueden escoger los viajeros que desean hospedarse y vivir una experiencia diferente. Es bastante amigable y sirve de gran ayuda para las personas que están buscando hospedarse en casas o apartamentos.

Airbnb fue creada en San Francisco, Estados Unidos en el año 2008. A partir de ese momento, han sido millones de personas en el mundo que han tomado la decisión de registrarse de manera gratuita como anfitrión así como también de hospedarse en lugares espectaculares. Cada día sigue en aumento el número de propiedades y anfitriones registrados en la plataforma. Se encuentra presente en más de 191 países y 34,000 ciudades (Airbnb, 2016).

A diferencia de los hoteles, en Airbnb existen los denominados anfitriones, quienes son personas encargadas de recibir a los huéspedes y les brindan una atención

personalizada a la llegada de su establecimiento. Ellos deben generar confianza así como tener un espíritu de hospitalidad al recibir a uno o varios huéspedes. En este portal, existen 2 tipos de anfitriones que marcan una diferencia y estos son: los anfitriones y los súper anfitriones o también conocidos como superhost (Airbnb, 2016).

La categoría de súper anfitrión contempla ciertos requisitos que deben ser cumplidos para obtener esta mención. Entre algunos de los requisitos se encuentran: tener pocas cancelaciones de reservas, completar un mínimo de 10 reservas anuales, al recibir mensajes de huéspedes contestar lo más rápido posible y el 80% de los comentarios recibidos deben ser de 5 estrellas. Los súper anfitriones también tienen beneficios varios como: Asistencia a eventos organizados por la empresa, prioridad de atención de servicio al cliente, cupón de \$100 dólares para viajar si te mantienes como súper anfitrión por un año y un pequeño logotipo en el perfil podrá ser apreciado por los huéspedes (Airbnb, 2016).

Cuenta con un sistema de evaluaciones en donde el huésped puede calificar a una propiedad hasta cinco estrellas conocido como excelente. De manera autónoma, el huésped puede emitir un comentario luego de haber completado su estadía. A partir del día de salida del establecimiento hasta 14 días después, el huésped tiene la opción de escribir su comentario en la plataforma (Airbnb, 2016).

Los comentarios en Airbnb permiten una retroalimentación entre huéspedes y anfitriones. Éstos ayudan a los anfitriones de una propiedad a evaluar sus fortalezas y debilidades, y de esa manera podrá mejorar la atención que brindan. Además, los anfitriones tienen la libertad de responder los comentarios que han recibido.

Para escribir un comentario tiene un límite de 500 caracteres y puede ser cambiado o modificado por el autor hasta 48 horas después. Cualquier comentario que sea irrespetuoso será automáticamente eliminado por la empresa. (Airbnb, 2016). Los comentarios positivos serán una fuerte influencia para los turistas que buscan escoger una buena propiedad durante su estadía. En cambio, otros viajeros se guían por encontrar establecimientos pertenecientes a los superhost debido a su alto grado de compromiso y acogida a turistas nacionales y extranjeros.

Debido a la importancia de los comentarios para la plataforma de Airbnb, se analizarán cuatro comentarios emitidos en el mes de julio dirigido hacia distintos anfitriones. Los sectores de Las Peñas, Puerto Santa Ana, Ciudadela Vernaza y Urdesa son algunos de los lugares donde se concentran la mayor cantidad de anfitriones en la ciudad de Guayaquil y han sido seleccionados para este estudio. Comentarios positivos como negativos han sido considerados para formar parte del mismo.

### **Ubicación**

Como parte del análisis, de los 4 comentarios hechos por los anfitriones en tan sólo una persona menciona a la ubicación como un factor importante al seleccionar el lugar de estadía. También, enuncia la cercanía de la propiedad con respecto a museos y restaurantes, lo cual le resultó atractivo. Además, una buena ubicación de la propiedad facilita la movilización del huésped al visitar la ciudad de Guayaquil.

### **Limpieza**

En cuanto a la limpieza, sólo uno de los huéspedes de los 4 consideró a este aspecto como relevante mencionar en su comentario. Él quedó muy satisfecho luego de su estadía en dicha propiedad. Por lo tanto, la limpieza expresa mucho acerca del cuidado que tiene el anfitrión y la imagen que quiere proyectar a los huéspedes que recibe.

### **Comodidad**

Una propiedad cómoda es lo que menciona uno de los huéspedes al hospedarse en un establecimiento ubicado en Puerto Santa Ana. Además de ello, felicita al anfitrión por toda la ayuda recibida durante su estadía. Este aspecto es fundamental que esté presente en las propiedades que se ofertan a los turistas.

### **Servicio**

En dos de los cuatro comentarios, los huéspedes agradecen el accionar del anfitrión al darles recomendaciones de los mejores lugares para visitar en Guayaquil e incluso sobre Galápagos. Estos pequeños detalles marcan la diferencia en cuanto a la atención que se brinda a los huéspedes. Lo mencionado anteriormente también

coincide con la forma de pensar de los anfitriones entrevistados en la presente investigación.

Por otra parte, existe también un comentario negativo en donde el huésped muestra su inconformidad y enojo desde la llegada de su estadía. En el comentario hace referencia al espacio de la propiedad que era reducido y carecía de comodidad. En adición, acota que no era el establecimiento que esperaba encontrar. Como turista, alquiló esa propiedad con la expectativa de poder pasar un tiempo libre agradable durante su visita en la ciudad de Guayaquil.

Tres de los cuatro comentarios analizados muestran la satisfacción de los turistas de haber tenido la oportunidad de hospedarse en las diferentes propiedades y disfrutar de la cultura local. Interactuar con los anfitriones y recibir recomendaciones acerca de lugares turísticos son detalles que estos viajeros buscan a través de la plataforma Airbnb. El rol que ocupa el propietario del lugar es fundamental porque le brinda una experiencia diferente y permite que el visitante se sienta como en casa.

### **Semejanzas y diferencias entre Hoteles y Airbnb**

Una vez que se ha destacado los comentarios emitidos por los huéspedes, tanto de Airbnb como de Tripadvisor, se procederá a realizar la comparación de los mismos para verificar qué es lo que los motiva al consumidor a elegir entre un establecimiento tradicional o uno alternativo. Se elabora un análisis de similitudes y diferencias considerando la ubicación, servicio y limpieza de los establecimientos de Airbnb con los 4 hoteles mencionados con anterioridad.

Los viajeros que han emitido los comentarios a través de Airbnb y Tripadvisor coinciden en que la ubicación del establecimiento es fundamental a la hora de escoger un lugar de hospedaje. Otros de los aspectos importantes para los viajeros son la comodidad y la limpieza ya que de esta manera podrán disfrutar de su estadía plácenteramente. De acuerdo con este análisis de los comentarios, una buena ubicación, comodidad y limpieza de las instalaciones de un establecimiento son aquellos factores que los viajeros desean encontrar mientras se encuentran fuera de casa.

Es valioso destacar que los comentarios de Airbnb se diferencian de los de Tripadvisor por el rol que desempeña el anfitrión durante la estadía de los huéspedes. La atención personalizada e inmediata marca una diferencia con respecto al servicio que pueda recibir un huésped en los hoteles. Una experiencia diferente buscan los viajeros y Airbnb es una alternativa para ello.

No solo el precio puede ser considerado como un factor para que el cliente elijan entre un establecimiento tradicional o uno alternativo. Influye también aspectos como la ubicación, limpieza, comodidad y servicio que van a recibir a lo largo de su estadía. Además, los comentarios que realizan los huéspedes, tanto en Airbnb como en Tripadvisor, una vez terminada su estadía motivan a otros clientes a querer reservar ese lugar con mejores comentarios.

En la comparación de los precios de los hoteles versus los de Airbnb, se pudo observar que el porcentaje de diferencia sí es significativa para el huésped. Se debe de considerar que estos lugares, en Airbnb, ofrecían un servicio similar al de los hoteles que están ubicados cerca de ellos. Esto fácilmente apunta que el cliente va a elegir Airbnb a un hotel que le cobra \$118,10 más.

## **Conclusiones**

Este estudio fue limitado debido a que no existe un registro oficial de los establecimientos informales que se encuentran registrados en la plataforma Airbnb. Investigación primaria, entrevistas y comparación de comentarios formaron parte de esta investigación. Por último, las conclusiones emitidas en este documento se basan exclusivamente en la información obtenida durante este proceso.

La tendencia del turismo colaborativo no es una situación nueva del siglo XXI, debido a su historia en donde existen registros desde la segunda guerra mundial. Sin embargo, a partir del 2008, Airbnb se ha convertido en el intermediario para que esta tendencia sea conocida a nivel mundial. Debido a su rápida expansión, en ciudades de Europa y Estados Unidos han establecido regulaciones que permiten operar de manera legal la actividad de alojamiento en casas, apartamentos y habitaciones compartidas o privadas.

En el contexto económico, el turismo colaborativo puede contribuir como una fuente de trabajo permanente para las personas. Por tanto, les permite aumentar sus ingresos y mejorar su calidad de vida. Incluso, la economía del país también se ve beneficiada debido a que los turistas consumen los productos y servicios que se ofertan dentro del territorio.

En cuanto ámbito social y tecnológico, el turismo colaborativo impulsado por plataformas web como Airbnb, permite el intercambio y conocimiento de nuevas culturas e idiomas entre anfitriones y huéspedes. Además, gracias al desarrollo tecnológico y el internet, el fenómeno colaborativo se encuentra en expansión y al alcance de las grandes mayorías. Los millennials; una generación apegada a la tecnología aporta al rápido desarrollo de esta tendencia en crecimiento.

Los comentarios analizados en esta investigación dan como resultado que los viajeros seleccionan las propiedades de Airbnb sobre todo por la atención personalizada y diferente que le brinda cada anfitrión durante su estadía. La importancia de convertirse en un buen anfitrión desencadena una experiencia inolvidable y favorable para los turistas. La calidez y el buen trato pueden establecer una gran diferencia de tal manera que influya al momento de escoger hospedarse en un hotel tradicional o en una propiedad particular. La comodidad y cercanía a los lugares turísticos son otros de los aspectos en consideración al seleccionar un establecimiento.

Cabe destacar que un buen servicio y recibir un lugar en buenas condiciones serían determinantes para el turista al momento de elegir una propiedad en Airbnb. Los huéspedes están en búsqueda de alquilar las mejores propiedades que se ajusten a su presupuesto y que al momento de viajar ellos tengan la oportunidad de vivir la experiencia de visitar ese lugar. Airbnb, no solo ofrece precios que son más asequibles a los turistas, sino que también se preocupa por la calidad del servicio que se les ofrece a los huéspedes que utilizan esta página para reservar un establecimiento de alojamiento.

En el caso particular de la ciudad de Guayaquil, el fenómeno colaborativo aún está dándose a conocer, por lo tanto, aún el sector hotelero no posee una postura contraria frente a esta tendencia. Según la postura de un perito hotelero, considera que

plataformas web como Airbnb no es competencia desleal para los hoteles debido a que el target que visita estas propiedades no es el mismo al de los hoteles. Sin embargo, no se descarta la posibilidad de que pueda existir algún tipo de reclamo a futuro como lo sucedido en la ciudad de Cuenca, Ecuador.

Por otro lado la postura del Ing. Holbach Muñetón, presidente de la Federación de la Cámara de Turismo del Guayas es contraria a la expuesta por el Sr. Hanna. El Ing. Holbach considera al turismo colaborativo como una competencia desleal, sobre todo en el área de alojamientos, al no cumplir con la misma cantidad de requisitos que se le impone a un hotel formal. Él destaca que un alojamiento tradicional debe de cancelar un aproximado de 28 impuestos, los cuales afectan al precio cobrado al consumidor.

Como resultado de la presente investigación, el turismo colaborativo se lo considera como competencia desleal porque los establecimientos informales de alojamiento no cumplen con todos los requisitos estipulados por la ley. Al no contar con lo necesario para operar legalmente, se convierten en competencia desleal para el sector hotelero. Los bajos precios ofertados por los establecimientos informales resultan atractivos para los turistas frente a lo expuesto por los hoteles. Se puede observar en el análisis comparativo de los precios de los hoteles y Airbnb, el porcentaje de diferencia sí resulta significativa para el consumidor que busca alojarse en la ciudad. Los anfitriones ven a esta página como una opción de atraer más huéspedes a un precio mucho más bajo que el de un hotel tradicional. Este pensamiento se lo puede corroborar con el anfitrión 3, quien indicó que usa la página para poder establecer un precio menor al ofertado y así atraer a más clientes.

Se debe considerar que Airbnb no es la única plataforma que se encuentra desarrollando turismo colaborativo en la ciudad de Guayaquil. Este es un asunto que se le debe dar la atención requerida, ya que hasta la presente fecha existe un aproximado de 243 propiedades registradas en la plataforma. A pesar de eso, en la actualidad, no hay un sistema de control eficiente que permita regularizar la actividad de los establecimientos informales de alojamiento.

## **Recomendaciones**

Fruto de esta investigación, existen algunas recomendaciones que, en el caso de ser consideradas, podrían generar impactos positivos para el sector hotelero en la ciudad de Guayaquil. Debido al elevado número de requisitos y normativas dirigidas hacia los establecimientos tradicionales de alojamiento, la propuesta es disminuir aquella carga hacia ellos, lo cual les permitiría reducir precios y ser más competitivos en el mercado. De esta manera, no cargar el valor final a pagar del cliente sino colocar un precio que vaya acorde a los servicios ofrecidos.

Otra de las recomendaciones estará dirigida para el Servicio de Rentas Internas. En el momento en que las personas naturales decidan generar un RISE o RUC, sería de gran importancia que el encargado de servicio al cliente pida de manera obligatoria algún comprobante de su actividad comercial, como por ejemplo, algún registro del Ministerio de Turismo. Esto ayudaría a llevar un registro de las personas naturales que estén brindando el servicio de alojamiento en sus propiedades y controlar de manera más eficiente el pago de tributos.

Con respecto a la legislación propuesta por el Ministerio de Turismo, una persona natural desea solicitar la Licencia Anual de Funcionamiento necesita como uno de los requisitos tener un RUC. Sin embargo, sería adecuado pedir un RUC siempre y cuando los ingresos excedan los 60.000 dólares anuales. Caso contrario, el RISE aplicaría para aquellas personas naturales que tengan ingresos menores al valor monetario antes mencionado. Para finalizar, esta investigación queda abierta para próximos estudios que se puedan generar a futuro.

Este estudio da apertura a que se desarrollen otras áreas que están involucradas en el turismo colaborativo, por ejemplo, el área de transportación y alimentos y bebidas. Debido a los avances tecnológicos, es posible encontrar aplicaciones o páginas web que se usan como herramientas para incentivar al turismo colaborativo. Otro tema que se puede incluir a futuro es hacer un análisis a profundidad acerca de los diferentes tipos de generaciones y el estilo de viaje que ellos realizan.

## Referencias Bibliográficas

Airbnb. (2016). ¿Cómo funciona el sistema de evaluaciones?. Recuperado de:

<https://www.airbnb.com.ec/help/article/13/how-do-reviews-work>

Airbnb. (2016). Condiciones del Servicio. Recuperado de:

<https://www.airbnb.com.ec/terms>

Airbnb. (2016). Evaluaciones. Recuperado de:

<https://www.airbnb.com.ec/rooms/4762998?checkin=21%2F08%2F2016&checkout=22%2F08%2F2016&guests=2&s=8vjAvha1#reviews>

Airbnb. (2016). Políticas de cancelación flexible: Reembolso completo 1 día antes de la llegada, a excepción de las comisiones. Recuperado de:

[https://www.airbnb.com.ec/home/cancellation\\_policies](https://www.airbnb.com.ec/home/cancellation_policies)

Airbnb. (2016). ¿Qué métodos de pago puedo utilizar en Airbnb?. Recuperado de:

<https://www.airbnb.com.ec/help/article/126/what-methods-of-payment-does-airbnb-accept>

Airbnb. (2016). Normativa local. Recuperado de:

[https://es.airbnb.com/help/contact\\_us?af=746240&c=tumblr](https://es.airbnb.com/help/contact_us?af=746240&c=tumblr)

Airbnb. (2016). Seguro de protección para el anfitrión. Recuperado de:

<https://www.airbnb.com.ec/host-protection-insurance>

Airbnb. (2016). Sobre Nosotros. Recuperado de:

<https://www.airbnb.com.ec/about/about-us>

- Airbnb. (2016). Superhost. Recuperado de: <https://www.airbnb.com/ec/superhost> .
- Airbnb. (2016). Términos y condiciones de pago del servicio. Recuperado de: [https://www.airbnb.es/terms/payments\\_terms](https://www.airbnb.es/terms/payments_terms)
- Alles,M. (2015). *Cuestiones Sobre Gestión de Personas: ¿Qué Hacer Para Resolverlas?*. Buenos Aires: Ediciones Granica
- Armas, R. J. D., Taño, D. G., & Rodríguez, F. J. G. (2014). Airbnb como nuevo modelo de negocio disruptivo en la empresa turística: un análisis de su potencial competitivo a partir de las opiniones de los usuarios.
- Álvarez, I. (2016). La increíble historia de Airbnb. Recuperado de: <http://www.forbes.es/actualizacion/5538/la-increible-historia-de-airbnb>
- Avolio, B. (2016). *Métodos cualitativos de investigación: una aplicación al estudio de caso*. Lima, Perú: CENGAGE Learning
- Baños, A. (2011). *Los secretos de los precios*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica SA.
- Brown, H. & Vergragt, P. (2015). From consumerism to wellbeing: toward a cultural transition?. [Documento PDF]. Recuperado de: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0959652615004825>
- Canaley, B. K. (2015). El cambio del comportamiento del consumidor hacia la economía compartida: un estudio de Airbnb y como está afectando el viajero moderno. [Tesis, Universidad Pontificia Comillas]. Recuperado de: <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/4549>

- Cañigueral, A. (2011, Junio 25). Innovación en modelos socio-económicos. Introducción al consumo colaborativo [PDF]. Recuperado de: [https://www.scribd.com/fullscreen/58880914?access\\_key=key-2fi003avv1spqak6f6py](https://www.scribd.com/fullscreen/58880914?access_key=key-2fi003avv1spqak6f6py)
- Casado, A. & Sellers, R. (2016). *Introducción al Marketing: Teoría y práctica*. San Vicente, España: Club Universitario
- Ceballos, M. (2006). *Derecho de las actividades turísticas*. Barcelona: Editorial UOC.
- Contreras, O. (2012). *La competencia desleal y el deber de la corrección en la ley chilena*. Santiago de Chile: Ediciones Universidad Católica de Chile.
- Cortina, A. & Serra, M. (2016). *Humanidad infinita: Desafíos éticos de las tecnologías emergentes*. Madrid: Ediciones Internacionales Universitarias
- Crosby, A. & Moreda, A. (1996). *Elementos básicos para un turismo sostenible en las áreas naturales*. Madrid: Centro Europeo de Formación Ambiental y Turística
- Czako, J., Human, J. & Miranda, J. (2003). *A handbook on Anti - Dumping Investigation*. United Kingdom: Cambridge University Press
- Diario El Mercurio. (29 de marzo del 2016). Los impuestos y la informalidad preocupan al turismo. *Diario El Mercurio*. Recuperado de: <https://www.elmercurio.com.ec/521712-los-impuestos-y-la-informalidad-preocupan-al-turismo/#.V4A15aK65f0>

Diario Expreso. (5 de junio del 2016). La Asociación Hotelera de Cuenca se declara en crisis. *Diario Expreso*. Recuperado de: <http://expreso.ec/actualidad/la-asociacion-hotelera-de-cuenca-se-declara-en-crisis-AB388534>

El País. (2016). Los hoteleros de Chile, contra Airbnb y Niumba por competencia desleal. Recuperado de: [http://economia.elpais.com/economia/2016/04/14/actualidad/1460620718\\_189942.html](http://economia.elpais.com/economia/2016/04/14/actualidad/1460620718_189942.html)

El Universo.(2016, mayo 16). Aumento del IVA DEL 12% AL 14% regiría desde el 1 de junio próximo en Ecuador [Artículo de Periódico]. Recuperado de: <http://www.eluniverso.com/noticias/2016/05/16/nota/5582889/aumento-iva-12-14-regiria-1-junio-proximo>

El Universo.(2015, enero 7). Turistas deberán pagar tasa por pernoctar en Guayaquil [Artículo de Periódico]. Recuperado de: <http://www.eluniverso.com/noticias/2015/01/07/nota/4403931/turistas-deberan-pagar-tasa-pernoctar-guayaquil>

Euromonitor International. (2014). Barómetro Hundredrooms sobre: economía colaborativa en el sector turístico. [Documento PDF]. Recuperado de: <https://www.hundredrooms.com/estudios/barometro-de-la-economia-colaborativa-en-el-sector-turistico>

Ferrell, O. & Hartline, M.(2007). *Marketing Strategy*.Mason, United States: South - Western

- Gómez, B. & López, F. (2002). *Regionalización turística del mundo*. Barcelona: Ediciones de la Universitat de Barcelona
- Guerra, A. (2002). *Globalización e integración latinoamericana*. México D.F: Editores Siglo Veintiuno.
- Hosteltur. (2016). Lecciones de economía colaborativa: qué pueden aprender los hoteles de Airbnb. Recuperado de: [http://www.hosteltur.com/114411\\_lecciones-economia-colaborativa-pueden-aprender-hoteles-airbnb.html#](http://www.hosteltur.com/114411_lecciones-economia-colaborativa-pueden-aprender-hoteles-airbnb.html#)
- Hosteltur. (2015). Cómo está regulado Airbnb en las ciudades del mundo con legislación. Recuperado de: [http://www.hosteltur.com/110413\\_como-esta-regulado-airbnb-ciudades-mundo-legislacion.html](http://www.hosteltur.com/110413_como-esta-regulado-airbnb-ciudades-mundo-legislacion.html)
- HotelNewsNow (2014). 5 things to know: Alternative accommodations  
Recuperado de: <http://www.hotelnewsnow.com/Articles/23689/5-things-to-know-Alternative-accommodations>
- Ikkala, T., & Lampinen, A. (2015, February). Monetizing network hospitality: Hospitality and sociability in the context of airbnb. In *Proceedings of the 18th ACM conference on computer supported cooperative work & social computing* (pp. 1033-1044). ACM.
- Knowles, P. (1989). *Servas, 1949-1989: An Experiment in Peace Building*. England: Servas
- Kvale, S. (2011). *Las entrevistas en investigación cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata.

La Vanguardia. (16 de noviembre del 2015). ¿Cuál es el perfil del viajero del siglo XXI?. *La Vanguardia*. Recuperado de:

<http://www.lavanguardia.com/viajes/20151006/54437922118/perfil-viajero-siglo-xxi.html>

Liker, B., Zadnik Stirn, L., Gornik Bučar, D., & Hrovatin, J. (2016). Examination of Decision Factors in the Process of Buying Kitchen Furniture Using Conjoint Analysis. *Drvna industrija*, 67(2), 141-147.

Ianni, O. (1996). *Teorías de la globalización*. México D.F: Editores Siglo Veintiuno.

Jacob, S. A., & Furgerson, S. P. (2012). Writing interview protocols and conducting interviews: Tips for students new to the field of qualitative research. *The Qualitative Report*, 17(42), 1-10.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de marketing*. Carolina del Norte, Estados Unidos: Pearson Educación.

López, M. (2015). *Inteligencia familiar una clave para la felicidad*. Recuperado de:

<https://books.google.com.ec/books?id=BN9oCgAAQBAJ&pg=PT163&dq=generaci%C3%B3n+millennials&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjIydPAAtJTOAhXTMx4KHajpBnY4ChDoAQg4MAU#v=onepage&q=generaci%C3%B3n%20millennials&f=false>

Martínez, A. (2014). Turismo P2P. Análisis de un fenómeno en alza. [Tesis, Escuela Universitaria de Turismo de Zaragoza]. Recuperado de:

<https://zaguan.unizar.es/record/16341?ln=es#>

Martínez, A. (2014). *Turismo 2.0: Iniciando el despegue*. Oviedo: Ediciones Septem

Méndez, F. (2014). El gran negocio de Airbnb. Recuperado de:

<http://www.forbes.es/actualizacion/2792/el-gran-negocio-de-airbnb>

Ministerio de Turismo. (2008). Reglamento General de la Ley de Turismo. [Documento

PDF] Recuperado de: [http://www.turismo.gob.ec/wp-](http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Reglamento-General-Ley-de-Turismo.pdf)

[content/uploads/downloads/2014/02/Reglamento-General-Ley-de-Turismo.pdf](http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Reglamento-General-Ley-de-Turismo.pdf)

Ministerio de Turismo. (2014). Ley de Turismo. [Documento PDF] Recuperado de:

[http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Ley-de-](http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Ley-de-Turismo-MINTUR.pdf)

[Turismo-MINTUR.pdf](http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Ley-de-Turismo-MINTUR.pdf)

Ministerio de Turismo. (2015). Reglamento de Alojamiento Turístico. [Documento

PDF]. Recuperado de: [http://www.turismo.gob.ec/wp-](http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf)

[content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-](http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf)

[TURISTICO.pdf](http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf)

Ministerio de Turismo. (2007). Plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para

Ecuador “PLANDETUR 2020” [PDF]. Recuperado

de: [http://www.turismo.gob.ec/wp-](http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf)

[content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf](http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf)

Namakforoosh, M. (2005). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Editorial

Limusa.

- Ortiz,R., Ferrari,C., Valencia,D., Rincón,O., Sierra,F., Forero,M., Moreno, M., Santos, D., Marín,L., Arias,J., Cruz,H., Gutiérrez,E., & Alba,G.(2002). *Comunicación, cultura y organización*. Bogotá, Colombia: Editorial Javeriano
- Patton, M.(2015). *Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice* (4th ed.). USA: Sage Publications, Inc.
- Prieto, M., (Ed.). (2011). *Espacios En Disputa: El Turismo En Ecuador*. 1a. edición. Foro. Quito-Ecuador: FLACSO Ecuador
- Real Academia Española. (2016). Dumping. Recuperado de: <http://dle.rae.es/?id=EGMv5mz>
- Reyes, G. (Junio, 2009). Teoría de la Globalización: Bases Fundamentales. *Tendencias*, II (1), 43 - 53
- Romero, A. (Enero 2014). Razones por las que Airbnb va como un tiro. *TecnoHotel*, 460, 72. Recuperado de: [https://issuu.com/peldano/docs/tecnohotel\\_460/72?e=1189233/6424202](https://issuu.com/peldano/docs/tecnohotel_460/72?e=1189233/6424202)
- Salazar, J. & Robert, M. (2001). *Hacia el libre comercio en las Américas*. Maryland, Estados Unidos: Brookings Institution Press
- Servicio de Rentas Internas. (2014) Código Tributario [Documento PDF] Recuperado de: <http://www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/descargar/5124f763-c72c-42e8-8f76e608d6329c81/C%D3DIGO+TRIBUTARIO+ULTIMA+MODIFICACION+Ley+0+Registro+Oficial+Suplemento+405+de+29-dic.-2014.pd>

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2013). Plan Nacional para el Buen Vivir 2013 - 2017 [PDF]. Recuperado de: <http://www.buenvivir.gob.ec/inicio>

The Guardian. (2016, mayo 1). Berlin's government legislates against Airbnb.[Artículo de Revista]. Recuperado de: <https://www.theguardian.com/technology/2016/may/01/berlin-authorities-taking-stand-against-airbnb-rental-boom>

Tripadvisor. (2016). Acerca de Tripadvisor. Recuperado de: [https://www.tripadvisor.es/PressCenter-c6-About\\_Us.html](https://www.tripadvisor.es/PressCenter-c6-About_Us.html)

Tripadvisor. (2016). Nuestro Equipo. Recuperado de: [https://www.tripadvisor.es/PressCenter-c5-Our\\_Team.html](https://www.tripadvisor.es/PressCenter-c5-Our_Team.html)

Tripadvisor. (2016). Opiniones. Recuperado de: [https://www.tripadvisor.com.ar/Hotel\\_Review-g303845-d3929337-Reviews-Holiday\\_Inn\\_Guayaquil\\_Airport-Guayaquil\\_Guayas\\_Province.html#REVIEWS](https://www.tripadvisor.com.ar/Hotel_Review-g303845-d3929337-Reviews-Holiday_Inn_Guayaquil_Airport-Guayaquil_Guayas_Province.html#REVIEWS)

Tussyadiah, I., & Zach, F. (2015). Hotels vs. peer-to-peer accommodation rentals: Text analytics of consumer reviews in Portland, Oregon. [Documento PDF]. Recuperado de: <http://scholarworks.umass.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1009&context=ttra>

Zervas, G., Proserpio, D., & Byers, J. (2016). The rise of the sharing economy: Estimating the impact of Airbnb on the hotel industry. [Documento PDF]. Recuperado de: <http://cs-people.bu.edu/dproserp/papers/airbnb.pdf>

## Apéndice

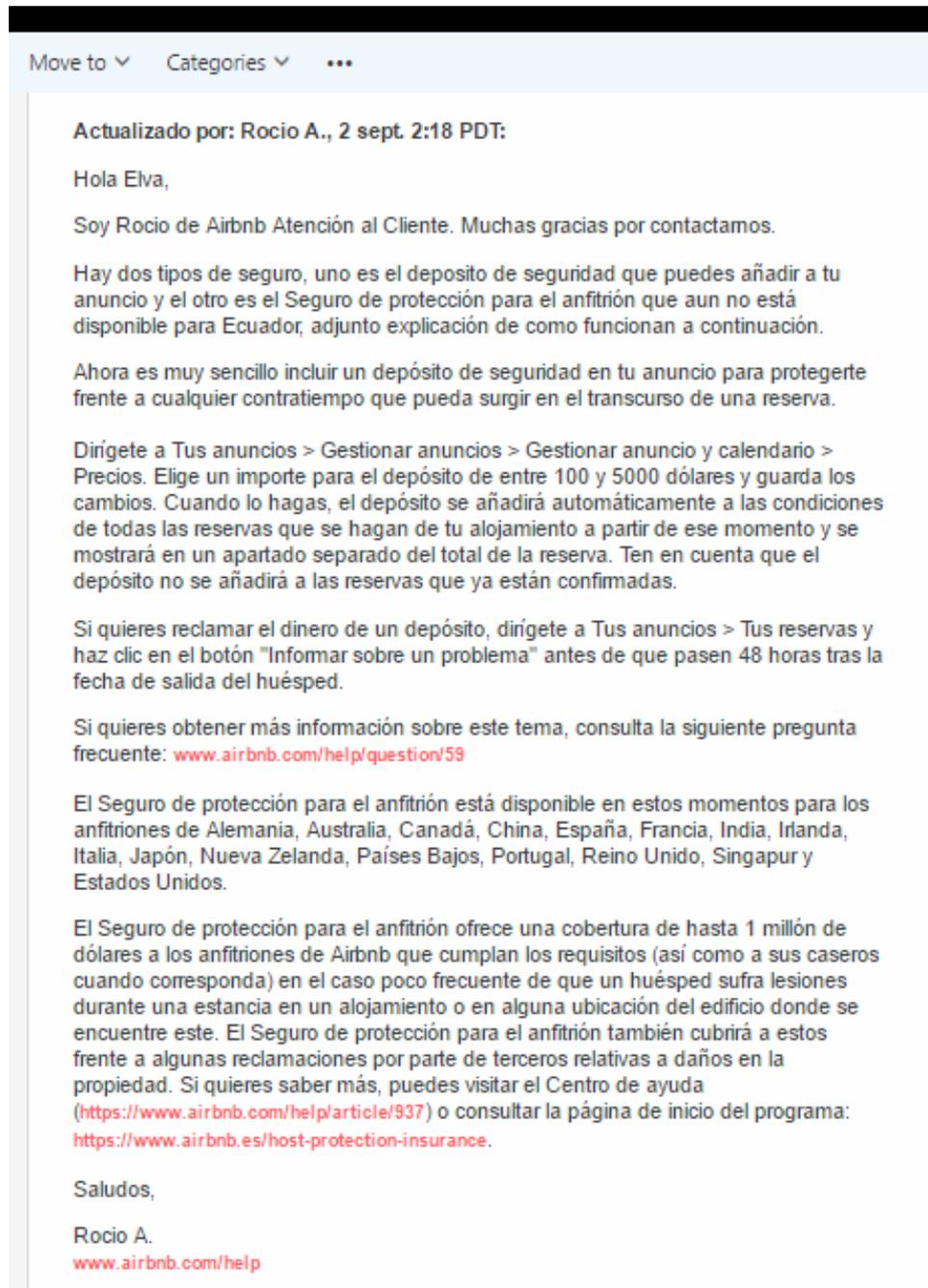
### Apéndice 1: Tabla de requisitos para casa de huéspedes

<b>Tabla de requisitos para casa de Huéspedes – CH</b>	
<b>Categoría Única</b>	
No.	Requerimientos de Infraestructura
	<b>Instalaciones Generales</b>
1	Sistema de iluminación de emergencia.
2	Sistema de internet en un área de uso común (no aplica en las localidades donde no exista el servicio).
3	Servicio telefónico a disposición del huésped en áreas de uso común.
<b>Áreas de Clientes</b>	
<b>Áreas de clientes – General</b>	
4	Servicio de recepción
5	Sala de estar
6	Área de comedor y cocina
<b>Áreas de clientes - Habitaciones privadas</b>	
7	Cerradura para puerta de acceso a la habitación
8	Colchón
9	Protector de colchón

10	Sábanas
11	Cobija o cubrecama
12	Almohada
13	Protector de almohada
14	Clóset o Armario
15	Silla
16	Mesa o escritorio
17	Agua Caliente en ducha y/o tina de cuartos de baño y aseo privado
18	Luz de velador o cabecera
19	Basurero
20	Tomacorrientes (al menos dos)
21	Cortinas o persianas. Pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.
	<b>Áreas de clientes - Cuarto de baño y aseo privado en habitaciones</b>
22	Ducha con cortina o puerta
23	Lavamanos.
24	Espejo sobre lavamanos
25	Piso o elemento antideslizante
26	Tomacorriente

27	Inodoro con asiento y tapa.
28	Basurero con tapa
29	Toallero y/o gancho.
30	Un juego de toalla por huésped (cuerpo y manos).
31	Toalla de piso.
32	Jabón en lavamanos y ducha.
33	Porta papel o dispensador de papel higiénico dentro o cerca al área de cuarto de baño y aseo.
34	Papel higiénico
35	Dispensador de desinfectante dentro o fuera del cuarto de baño y aseo.
	<b>Otros servicios</b>
36	Botiquín con contenido básico según lo establecido en el presente Reglamento
37	Bodega o área para encargo de equipaje de huéspedes.
<p>NOTA GENERAL: Lo dispuesto en esta normativa de requisitos mínimos de los establecimientos de alojamiento se entenderá de aplicación, sin perjuicio de requisitos adicionales que el establecimiento desee implementar o que en su caso, pudieran exigirse en otras normas especiales.</p>	
<p>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.</p>	

## Apéndice 2: Mail recibido por parte de Airbnb acerca del Seguro para Anfitriones



### **Apéndice 3: Protocolo de entrevista**

Este protocolo de entrevista fue tomado como guía de Avolio (2016).



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

#### **Protocolo de entrevista**

##### **Instrucciones**

*Buenos días (tardes). Mi nombre es Elva Icaza y mi nombre es Karen Pacheco. Gracias por recibirnos. El propósito de esta entrevista es para poder saber acerca de su experiencia como anfitrión/a de Airbnb, por lo tanto, no hay respuestas correctas o incorrectas. Nos gustaría que usted se sienta cómodo/a con esta entrevista y si usted no quiere responder alguna pregunta en particular está en todo su derecho.*

##### **Instrucciones para grabación**

*Si está bien con usted, grabaremos nuestra conversación. El propósito de esto es poder obtener todos los detalles y al mismo tiempo estar más atentas a nuestra conversación con usted. Le aseguramos que todos los comentarios se mantendrán confidenciales. Nosotras haremos un reporte acerca de lo conversado con usted, manteniendo su identidad de forma anónima.*

##### **Preámbulo /Carta de consentimiento**

*Antes de iniciar con esta entrevista, por favor tome un minuto de su tiempo para leer y firmar esta carta de consentimiento (debe de firmar 2, 1 para el entrevistador y la otra para el entrevistado). (Una vez firmado los documentos, encender la grabadora para comenzar con las preguntas de entrevista).*

## Apéndice 4: Carta de Consentimiento Anfitrión



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

### Carta de consentimiento para entrevistados

Formulario de Autorización para grabación

Acepto voluntariamente ser grabado/a durante la entrevista realizada por Elva Icaza y Karen Pacheco, estudiantes de la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Entiendo que esta información será usada para propósitos académicos, la cual generará respuestas acerca de las particularidades de ser anfitrión en Airbnb. Después de que se haya recolectado y analizado la información de esta entrevista, se le enviará electrónicamente para su soporte.

\_\_\_\_\_

Firma del entrevistado

\_\_\_\_\_

Fecha

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Firma del Investigador (Elva Icaza)

\_\_\_\_\_

Fecha

\_\_\_\_\_

Firma del Investigador (Karen Pacheco)

\_\_\_\_\_

Fecha

## Apéndice 5: Carta de consentimiento para especialista hotelero



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

### Carta de consentimiento para entrevistados

Formulario de Autorización para grabación

Acepto voluntariamente ser grabado/a durante la entrevista realizada por Elva Icaza y Karen Pacheco, estudiantes de la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Entiendo que esta información será usada para propósitos académicos, la cual generará respuestas acerca de las particularidades del área hotelera de la ciudad de Guayaquil. Después de que se haya recolectado y analizado la información de esta entrevista, se le enviará electrónicamente para su soporte.

\_\_\_\_\_

Firma del entrevistado

\_\_\_\_\_

Fecha

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Firma del Investigador (Elva Icaza)

\_\_\_\_\_

Fecha

\_\_\_\_\_

Firma del Investigador (Karen Pacheco)

\_\_\_\_\_

Fecha

## Apéndice 6: Carta de consentimiento para autoridad del sector turístico



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

### Carta de consentimiento para entrevistados

Formulario de Autorización para grabación

Acepto voluntariamente ser grabado/a durante la entrevista realizada por Elva Icaza y Karen Pacheco, estudiantes de la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Entiendo que esta información será usada para propósitos académicos, la cual generará respuestas acerca de las particularidades de ser una entidad en el área turística. Después de que se haya recolectado y analizado la información de esta entrevista, se le enviará electrónicamente para su soporte.

\_\_\_\_\_  
Firma del entrevistado

\_\_\_\_\_  
Fecha

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma del Investigador (Elva Icaza)

\_\_\_\_\_  
Fecha

\_\_\_\_\_  
Firma del Investigador (Karen Pacheco)

\_\_\_\_\_  
Fecha

## **Apéndice 7: Carta de consentimiento para entrevistado del Servicio de Rentas Internas**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

### **Carta de consentimiento para entrevistados**

Formulario de Autorización para grabación

Acepto voluntariamente ser grabado/a durante la entrevista realizada por Elva Icaza y Karen Pacheco, estudiantes de la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Entiendo que esta información será usada para propósitos académicos, la cual generará respuestas acerca de la postura del Servicio de Rentas Internas con respecto al turismo colaborativo. Después de que se haya recolectado y analizado la información de esta entrevista, se le enviará electrónicamente para su soporte.

\_\_\_\_\_  
Firma del entrevistado

\_\_\_\_\_  
Fecha

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

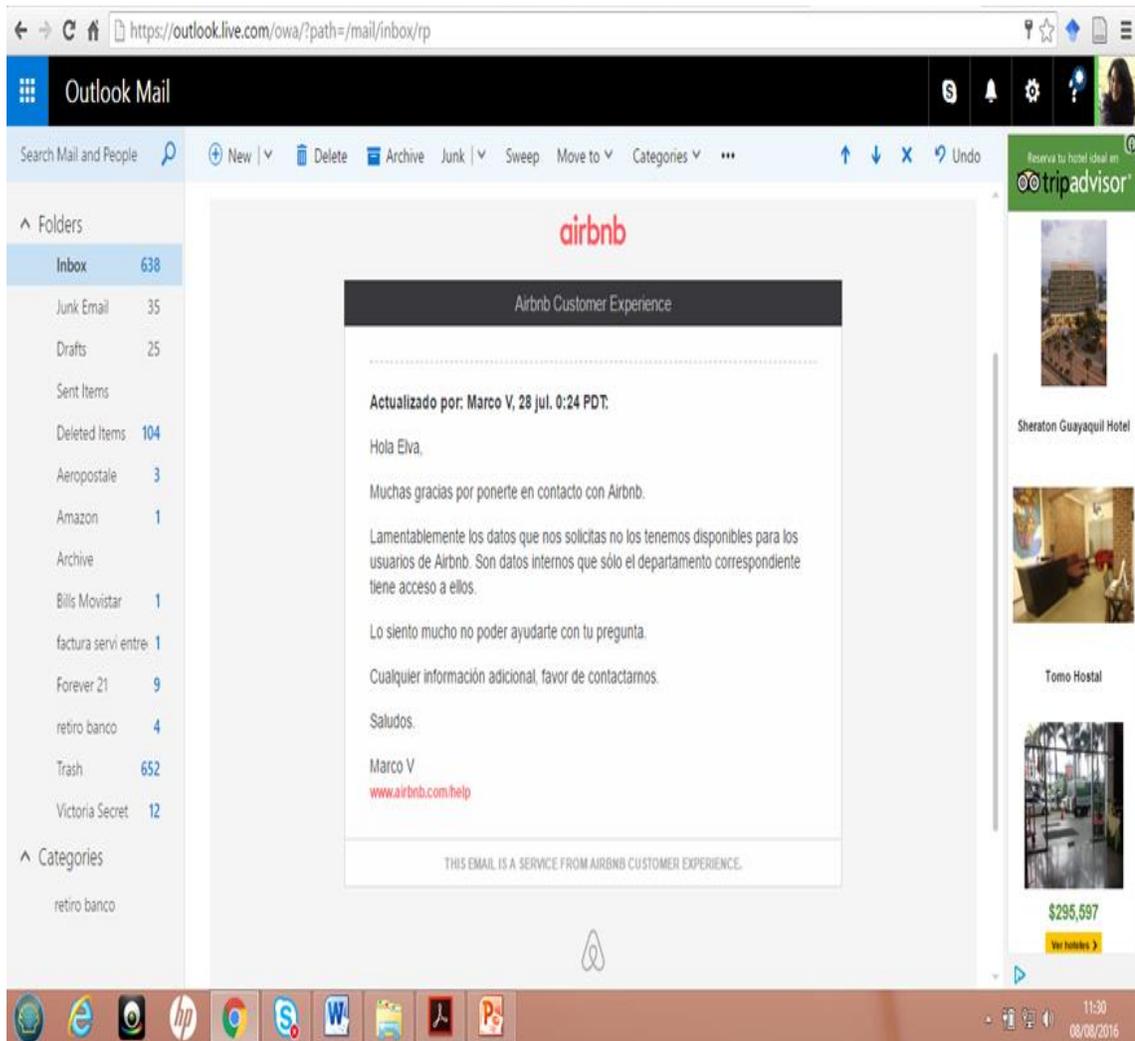
\_\_\_\_\_  
Firma del Investigador (Elva Icaza)

\_\_\_\_\_  
Fecha

\_\_\_\_\_  
Firma del Investigador (Karen Pacheco)

\_\_\_\_\_  
Fecha

## Apéndice 8: Contestación del mail por parte del equipo Airbnb



The screenshot shows an Outlook Mail interface. The main content is an email from Airbnb Customer Experience. The email text is as follows:

**Actualizado por: Marco V, 28 jul, 0:24 PDT:**

Hola Elva,

Muchas gracias por ponerte en contacto con Airbnb.

Lamentablemente los datos que nos solicitas no los tenemos disponibles para los usuarios de Airbnb. Son datos internos que sólo el departamento correspondiente tiene acceso a ellos.

Lo siento mucho no poder ayudarte con tu pregunta.

Cualquier información adicional, favor de contactarnos.

Saludos.

Marco V  
[www.airbnb.com/help](http://www.airbnb.com/help)

At the bottom of the email content, it says: THIS EMAIL IS A SERVICE FROM AIRBNB CUSTOMER EXPERIENCE.

The interface also shows a sidebar with folders and categories, and a right-hand sidebar with a TripAdvisor advertisement for the Sheraton Guayaquil Hotel and Tomo Hostel.

## Apéndice 9: Registro de anfitriones en la plataforma Airbnb

Los precios hay que agregar el porcentaje de comisión de Airbnb y en algunos casos, gastos de limpieza.

Ubicación	Cant.	Nombre de anfitrión/a	Precio por noche	Promedio de calificación (Estrellas)
<b>Vía a la Costa</b>	1	Grace	\$ 24,00	5
	1	Mariella	\$ 20,00	no tiene calificación
	1	Juan	\$ 50,00	no tiene calificación
	1	María	\$ 35,00	no tiene calificación
	1	Fanny	\$ 100,00	no tiene calificación
	1	Zoila	\$ 130,00	no tiene calificación
	1	Laguna Park	\$ 80,00	no tiene calificación
	1	Vicente	\$ 60,00	no tiene calificación
	1	Juan Pablo	\$ 45,00	no tiene calificación
	1	Ailin	\$ 25,00	no tiene calificación
	1	Amada	\$ 60,00	no tiene calificación
	1		\$ 50,00	no tiene calificación
	1		\$ 50,00	no tiene calificación
	1		\$ 60,00	no tiene calificación
	1		\$ 80,00	no tiene calificación
	1		\$ 300,00	no tiene calificación
	1		Antonio	\$ 40,00
	1	Freddy	\$ 40,00	no tiene calificación
	1	Luciano	\$ 75,00	no tiene calificación
<b>Total Residencias Vía a la Costa</b>				<b>19</b>

<b>Ubicación</b>	<b>Cant.</b>	<b>Nombre de anfitrión/a</b>	<b>Precio por noche</b>	<b>Promedio de calificación (Estrellas)</b>
<b>Av. Del Bombero</b>	1	Yesenia	\$ 12,00	no tiene calificación
<b>Total Residencias Av. Del Bombero</b>				<b>1</b>

<b>Ubicación</b>	<b>Cant.</b>	<b>Nombre de anfitrión/a</b>	<b>Precio por noche</b>	<b>Promedio de calificación (Estrellas)</b>
<b>Ceibos</b>	1	Luciana	\$ 20,00	no tiene calificación
	1		\$ 30,00	no tiene calificación
	1	Diana	\$ 25,00	no tiene calificación
	1	Vía Comunicativa	\$ 50,00	no tiene calificación
	1	Luis	\$ 160,00	no tiene calificación
	1	Diana	\$ 35,00	no tiene calificación
	1	Fabricio	\$ 50,00	no tiene calificación
	1	Carlos	\$ 30,00	no tiene calificación
	1	Ricardo	\$ 65,00	5
	1	María del Carmen	\$ 30,00	no tiene calificación
<b>Total Residencias Ceibos</b>				<b>10</b>

<b>Ubicación</b>	<b>Cant.</b>	<b>Nombre de anfitrión/a</b>	<b>Precio por noche</b>	<b>Promedio de calificación (Estrellas)</b>
<b>Prosperina</b>	1	María del Carmen	\$ 22,00	no tiene calificación
<b>Total Residencias Prosperina</b>				<b>1</b>

<b>Ubicación</b>	<b>Cant.</b>	<b>Nombre de anfitrión/a</b>	<b>Precio por noche</b>	<b>Promedio de calificación (Estrellas)</b>
<b>Alborada</b>	1	Marilda Villaldama	\$ 55,00	no tiene calificación
	1	Verónica	\$ 13,00	5
	1		\$ 15,00	5
	1		\$ 18,00	5
	1		Mariuxi	\$ 20,00
	1	Lorena	\$ 100,00	no tiene calificación
	1	Dolores	\$ 40,00	no tiene calificación
	1		\$ 45,00	no tiene calificación
	1	Iván	\$ 59,00	5
	1		\$ 79,00	5
	1		\$ 29,00	no tiene calificación
	1	José	\$ 40,00	no tiene calificación
	1	Christian	\$ 49,00	5
	1	María Auxiliadora	\$ 80,00	no tiene calificación
	1	Mogis	\$ 24,00	no tiene calificación
	1	Wendy	\$ 90,00	no tiene calificación

<b>Ubicación</b>	<b>Cant.</b>	<b>Nombre de anfitrión/a</b>	<b>Precio por noche</b>	<b>Promedio de calificación (Estrellas)</b>
<b>Alborada</b>	1	Gutenberg	\$ 20,00	no tiene calificación
	1	José Daniel	\$ 50,00	no tiene calificación
	1		\$ 38,00	no tiene calificación
	1		\$ 50,00	no tiene calificación
	1		Lourdes María	\$ 120,00
	1	Marielita	\$ 12,00	no tiene calificación
	1		\$ 13,00	4
	1	Adriana	\$ 55,00	no tiene calificación
	1	Marisol	\$ 12,00	no tiene calificación
	1	Vanessa	\$ 22,00	no tiene calificación
<b>Total Residencias Alborada</b>				<b>27</b>

<b>Ubicación</b>	<b>Cant.</b>	<b>Nombre de anfitrión/a</b>	<b>Precio por noche</b>	<b>Promedio de calificación (Estrellas)</b>
<b>Sauces 1</b>	1	Eva	\$ 22,00	no tiene calificación
	1	Vanessa	\$ 35,00	5
<b>Total Residencias Sauces 1</b>				<b>2</b>

<b>Ubicación</b>	<b>Cant.</b>	<b>Nombre de anfitrión/a</b>	<b>Precio por noche</b>	<b>Promedio de calificación (Estrellas)</b>
<b>Sauces 2</b>	1	Nora	\$ 12,00	no tiene calificación
	1		\$ 35,00	no tiene calificación
	1		\$ 17,00	no tiene calificación
	1		\$ 18,00	no tiene calificación
	1		\$ 12,00	no tiene calificación
	1		\$ 14,00	no tiene calificación
	1	Vanessa	\$ 65,00	no tiene calificación
	1		\$ 50,00	no tiene calificación
<b>Total Residencias Sauces 2</b>				<b>8</b>

<b>Ubicación</b>	<b>Cant.</b>	<b>Nombre de anfitrión/a</b>	<b>Precio por noche</b>	<b>Promedio de calificación (Estrellas)</b>
<b>Garzota</b>	1	Rossana	\$ 10,00	3
	1	Patricia y Gabriel	\$ 19,00	5
	1	Cristopher	\$ 25,00	4
<b>Total Residencias Garzota</b>				<b>3</b>

<b>Ubicación</b>	<b>Cant.</b>	<b>Nombre de anfitrión/a</b>	<b>Precio por noche</b>	<b>Promedio de calificación (Estrellas)</b>
<b>Ciudadela Guayaquil</b>	1	Vero	\$ 35,00	4
<b>Total Residencias Ciudadela Guayaquil</b>				<b>1</b>

<b>Ubicación</b>	<b>Cant.</b>	<b>Nombre de anfitrión/a</b>	<b>Precio por noche</b>	<b>Promedio de calificación (Estrellas)</b>
<b>Urdesa</b>	1	David Patricio	\$ 19,00	5
	1	Gabriela	\$ 30,00	no tiene calificación
	1	Sonia	\$ 17,00	no tiene calificación
	1	Juan Pablo	\$ 40,00	no tiene calificación
	1		\$ 48,00	no tiene calificación
	1	Liliana	\$ 75,00	no tiene calificación
	1	Santiago	\$ 28,00	no tiene calificación
	1		\$ 70,00	5
	1		\$ 18,00	no tiene calificación
	1	Xavier	\$ 60,00	no tiene calificación
	1	Rosemary	\$ 52,00	4
	1	José	\$ 40,00	no tiene calificación
	1	Nubia Stella	\$ 20,00	5
	1	Tatiana Elizabeth	\$ 45,00	no tiene calificación
	1		\$ 45,00	no tiene calificación
	1	Daniel	\$ 30,00	no tiene calificación
	1	Rosa	\$ 75,00	no tiene calificación
	1	Cedros	\$ 75,00	no tiene calificación
	1	Carlos	\$ 18,00	no tiene calificación
	1	Carlos	\$ 30,00	no tiene calificación
1	Luis	\$ 160,00	no tiene calificación	
1	Carlos	\$ 90,00	no tiene calificación	

<b>Ubicación</b>	<b>Cant.</b>	<b>Nombre de anfitrión/a</b>	<b>Precio por noche</b>	<b>Promedio de calificación (Estrellas)</b>
<b>Urdesa</b>	1	Aimee	\$ 54,00	no tiene calificación
	1	Patricia	\$ 45,00	no tiene calificación
	1		\$ 30,00	5
	1	Viviana	\$ 71,00	no tiene calificación
	1	Luz	\$ 25,00	no tiene calificación
	1	Bertha	\$ 35,00	no tiene calificación
	1	Estefania	\$ 20,00	no tiene calificación
	1	Blas	\$ 60,00	no tiene calificación
	1	José	\$ 60,00	no tiene calificación
	1	Elizabeth	\$ 80,00	no tiene calificación
	1	Anselmo	\$ 150,00	no tiene calificación
	<b>Total Residencias Urdesa</b>			

<b>Ubicación</b>	<b>Cant.</b>	<b>Nombre de anfitrión/a</b>	<b>Precio por noche</b>	<b>Promedio de calificación (Estrellas)</b>
<b>Kennedy</b>	1	Hotel Castell	\$ 66,00	no tiene calificación
	1	José Antonio	\$ 47,00	no tiene calificación
	1		\$ 47,00	no tiene calificación
	1	Raúl	\$ 55,00	no tiene calificación
	1	Victor Manuel	\$ 30,00	no tiene calificación
	1	María Elena	\$ 99,00	no tiene calificación
	1	Mauro	\$ 45,00	no tiene calificación
	1	Omar	\$ 59,00	4

<b>Ubicación</b>	<b>Cant.</b>	<b>Nombre de anfitrión/a</b>	<b>Precio por noche</b>	<b>Promedio de calificación (Estrellas)</b>
<b>Kennedy</b>	1	Sara	\$ 40,00	4
	1		\$ 35,00	3
	1		\$ 55,00	no tiene calificación
	1		\$ 45,00	no tiene calificación
	1		\$ 45,00	no tiene calificación
	1	Andrea	\$ 33,00	5
	1	El Patio Suites	\$ 50,00	no tiene calificación
	1		\$ 52,00	no tiene calificación
	1		\$ 42,00	no tiene calificación
	1	Marisol	\$ 44,00	no tiene calificación
	1	Daniel	\$ 45,00	no tiene calificación
<b>Total Residencias Kennedy</b>				<b>19</b>

<b>Ubicación</b>	<b>Cant.</b>	<b>Nombre de anfitrión/a</b>	<b>Precio por noche</b>	<b>Promedio de calificación (Estrellas)</b>
<b>Ciudadela Modelo</b>	1	Antonio	\$ 60,00	no tiene calificación
	1		\$ 30,00	no tiene calificación
	1		\$ 30,00	no tiene calificación
	1	Xiomara	\$ 35,00	no tiene calificación
	1	Rodolfo	\$ 30,00	no tiene calificación
	1	Patricia	\$ 80,00	5
	1	Victoria Villa 64	\$ 29,00	no tiene calificación
<b>Total Residencias Ciudadela Modelo</b>				<b>7</b>

<b>Ubicación</b>	<b>Cant.</b>	<b>Nombre de anfitrión/a</b>	<b>Precio por noche</b>	<b>Promedio de calificación (Estrellas)</b>
<b>Ciudadela Vernaza Norte</b>	1	Marcos	\$ 25,00	5
	1		\$ 36,00	4
	1		\$ 21,00	5
	1		\$ 26,00	5
	1	Yamil	\$ 84,00	no tiene calificación
	1	Sky	\$ 35,00	4
	1	Mabel	\$ 65,00	5
	1	Renato	\$ 75,00	no tiene calificación
	1	Serena	\$ 25,00	5
	1		\$ 35,00	4
	1		\$ 25,00	5
	1		\$ 25,00	no tiene calificación
	1	Hotel Guayaquil Suites	\$ 56,00	no tiene calificación
	<b>Total Residencias Ciudadela Vernaza Norte</b>			

<b>Ubicación</b>	<b>Cant.</b>	<b>Nombre de anfitrión/a</b>	<b>Precio por noche</b>	<b>Promedio de calificación (Estrellas)</b>
<b>Ciudadela Simón Bolívar</b>	1	Fausto David	\$ 35,00	4
	1		\$ 38,00	no tiene calificación
	1		\$ 43,00	no tiene calificación
	1		\$ 28,00	4

<b>Ubicación</b>	<b>Cant.</b>	<b>Nombre de anfitrión/a</b>	<b>Precio por noche</b>	<b>Promedio de calificación (Estrellas)</b>
<b>Ciudadela Simón Bolívar</b>	1	Mundial City	\$ 39,00	no tiene calificación
	1		\$ 25,00	no tiene calificación
	1	Tim	\$ 99,00	no tiene calificación
<b>Total Residencias Ciudadela Simón Bolívar</b>				<b>7</b>

<b>Ubicación</b>	<b>Cant.</b>	<b>Nombre de anfitrión/a</b>	<b>Precio por noche</b>	<b>Promedio de calificación (Estrellas)</b>
<b>Ciudadela Adace (Cerca del Omni Hospital)</b>	1	Marcel	\$ 50,00	no tiene calificación
	1	Yamil	\$ 67,00	no tiene calificación
	1		\$ 33,00	no tiene calificación
	1	Susy	\$ 75,00	no tiene calificación
	1	Paula	\$ 85,00	4
	1	Johanna	\$ 60,00	no tiene calificación
<b>Total Residencias Ciudadela Adace</b>				<b>6</b>

<b>Ubicación</b>	<b>Cant .</b>	<b>Nombre de anfitrión/a</b>	<b>Precio por noche</b>	<b>Promedio de calificación (Estrellas)</b>
<b>Ciudadela Fuerza Aérea Ecuatoriana</b>	1	Mónica	\$ 75,00	no tiene calificación
	1	Maggie	\$ 35,00	5
	1		\$ 35,00	5
	1	Victor	\$ 30,00	no tiene calificación
	1	El Patio Suites	\$ 60,00	no tiene calificación
	1		\$ 45,00	3

<b>Ubicación</b>	<b>Cant .</b>	<b>Nombre de anfitrión/a</b>	<b>Precio por noche</b>	<b>Promedio de calificación (Estrellas)</b>
<b>Ciudadela Fuerza Aérea Ecuatoriana</b>	1	Malena	\$ 40,00	no tiene calificación
<b>Total Residencias Fuerza Aérea Ecuatoriana</b>				<b>7</b>

<b>Ubicación</b>	<b>Cant.</b>	<b>Nombre de anfitrión/a</b>	<b>Precio por noche</b>	<b>Promedio de calificación (Estrellas)</b>
Puerto Santa Ana	1	Josel	\$ 65,00	5
	1	Juan	\$ 70,00	no tiene calificación
	1	Ana	\$ 60,00	no tiene calificación
	1	Marcos	\$ 79,00	4
	1	José	\$ 80,00	no tiene calificación
	1	Livington	\$ 67,00	5
	1		\$ 90,00	no tiene calificación
	1		\$ 137,00	no tiene calificación
	1	Julio	\$ 60,00	4
	1	Miguel	\$ 100,00	no tiene calificación
	1	Victor	\$ 100,00	4
	1	Xavier	\$ 75,00	4
	1	Lorena	\$ 120,00	no tiene calificación
	1	Carlos	\$ 90,00	5
	1	Álvaro	\$ 100,00	no tiene calificación
	1	Óscar	\$ 65,00	no tiene calificación
	1	Ruth	\$ 90,00	no tiene calificación
	1	Cynthia	\$ 70,00	no tiene calificación

<b>Ubicación</b>	<b>Cant.</b>	<b>Nombre de anfitrión/a</b>	<b>Precio por noche</b>	<b>Promedio de calificación (Estrellas)</b>
<b>Puerto Santa Ana</b>	1	Ericka	\$ 90,00	no tiene calificación
	1	John	\$ 100,00	no tiene calificación
<b>Total Residencias Puerto Santa Ana</b>				<b>20</b>

<b>Ubicación</b>	<b>Cant.</b>	<b>Nombre de anfitrión/a</b>	<b>Precio por noche</b>	<b>Promedio de calificación (Estrellas)</b>
<b>Cerro las Peñas</b>	1	Arnaldo	\$ 39,00	5
	1		\$ 17,00	no tiene calificación
	1		\$ 290,00	no tiene calificación
	1		\$ 39,00	no tiene calificación
	1		\$ 50,00	no tiene calificación
	1		\$ 39,00	4
	1	Hyalmar Alfredo	\$ 60,00	no tiene calificación
	1	Kathy	\$ 25,00	4
	1	Silvia	\$ 74,00	4
	1	Marcia Antonieta	\$ 28,00	4
	1	El crucero	\$ 25,00	no tiene calificación
	1	Paulette	\$ 40,00	no tiene calificación
	1	Gisella	\$ 17,00	no tiene calificación
	1		\$ 25,00	no tiene calificación
<b>Total Residencias Cerro Las Peñas</b>				<b>14</b>

<b>Ubicación</b>	<b>Cant.</b>	<b>Nombre de anfitrión/a</b>	<b>Precio por noche</b>	<b>Promedio de calificación (Estrellas)</b>
<b>Parque Seminario</b>	1	Hotel La Torre	\$ 40,00	no tiene calificación
<b>Total Residencias Parque Seminario</b>				<b>1</b>

<b>Ubicación</b>	<b>Cant.</b>	<b>Nombre de anfitrión/a</b>	<b>Precio por noche</b>	<b>Promedio de calificación (Estrellas)</b>
<b>Sector Malecón</b>	1	Ricardo	\$ 45,00	no tiene calificación
	1		\$ 45,00	no tiene calificación
	1		\$ 63,00	no tiene calificación
	1		\$ 45,00	no tiene calificación
	1		\$ 44,00	no tiene calificación
	1		\$ 63,00	no tiene calificación
	1		\$ 47,00	no tiene calificación
	1		\$ 44,00	no tiene calificación
	1		\$ 45,00	no tiene calificación
	1	Carl	\$ 35,00	no tiene calificación
	1	Equipo ToMO	\$ 45,00	no tiene calificación
	1		\$ 17,00	4
	1		\$ 45,00	no tiene calificación
	1		\$ 45,00	no tiene calificación
	1		Roberto	\$ 60,00
	1	Leo	\$ 38,00	no tiene calificación
	1	Gisella	\$ 100,00	4
	1	Andrea	\$ 29,00	4
	1	Diana	\$ 23,00	5
<b>Total Residencias Sector Malecón</b>				<b>19</b>

<b>Ubicación</b>	<b>Cant.</b>	<b>Nombre de anfitrión/a</b>	<b>Precio por noche</b>	<b>Promedio de calificación (Estrellas)</b>
<b>Sector Parque el Centenario</b>	1	Hostal	\$ 37,00	no tiene calificación
	1		\$ 25,00	no tiene calificación
	1	Cristopher	\$ 33,00	no tiene calificación
	1	Iván	\$ 28,00	4
<b>Total Residencias Sector Malecón</b>				<b>4</b>

<b>Ubicación</b>	<b>Cant.</b>	<b>Nombre de anfitrión/a</b>	<b>Precio por noche</b>	<b>Promedio de calificación (Estrellas)</b>
<b>La Bahía</b>	1	Lennis	\$ 20,00	no tiene calificación
	1	Simón	\$ 25,00	no tiene calificación
	1	Majo	\$ 15,00	4
	1		\$ 10,00	no tiene calificación
	1		\$ 11,00	4
<b>Total Residencias Sector La Bahía</b>				<b>5</b>

<b>Ubicación</b>	<b>Cant.</b>	<b>Nombre de anfitrión/a</b>	<b>Precio por noche</b>	<b>Promedio de calificación (Estrellas)</b>
<b>Barrio Puerto Lisa</b>	1	Patricia	\$ 15,00	4
<b>Total Residencias Sector Barrio Puerto Lisa</b>				<b>1</b>

<b>Ubicación</b>	<b>Cant.</b>	<b>Nombre de anfitrión/a</b>	<b>Precio por noche</b>	<b>Promedio de calificación (Estrellas)</b>
<b>Capitán Nájera</b>	1	Manuel	\$ 17,00	no tiene calificación
	1	Leonor	\$ 30,00	no tiene calificación
	1	Gari	\$ 30,00	no tiene calificación

<b>Ubicación</b>	<b>Cant .</b>	<b>Nombre de anfitrión/a</b>	<b>Precio por noche</b>	<b>Promedio de calificación (Estrellas)</b>
Capitán Nájera	1	Dr Ps Emma	\$ 20,00	no tiene calificación
<b>Total Residencias Capitán Nájera</b>				<b>4</b>

<b>Ubicación</b>	<b>Cant .</b>	<b>Nombre de anfitrión/a</b>	<b>Precio por noche</b>	<b>Promedio de calificación (Estrellas)</b>
Barrio Lindo	1	María Celeste	\$ 10,00	no tiene calificación
	1	David	\$ 25,00	no tiene calificación
	1	Delfina	\$ 800,00	no tiene calificación
<b>Total Residencias Barrio Lindo</b>				<b>3</b>

<b>Ubicación</b>	<b>Cant .</b>	<b>Nombre de anfitrión/a</b>	<b>Precio por noche</b>	<b>Promedio de calificación (Estrellas)</b>
Barrio del Seguro	1	Paul	\$ 18,00	no tiene calificación
	1	Victoria	\$ 18,00	no tiene calificación
	1	Rafael	\$ 21,00	no tiene calificación
<b>Total Residencias Barrio del Seguro</b>				<b>3</b>

<b>Ubicación</b>	<b>Cant .</b>	<b>Nombre de anfitrión/a</b>	<b>Precio por noche</b>	<b>Promedio de calificación (Estrellas)</b>
Ciudadela La Ronda	1	Gustavo	\$ 25,00	no tiene calificación
	1	Patricia	\$ 20,00	no tiene calificación
<b>Total Residencias Ciudadela La Ronda</b>				<b>2</b>

<b>Ubicación</b>	<b>Cant.</b>	<b>Nombre de anfitrión/a</b>	<b>Precio por noche</b>	<b>Promedio de calificación (Estrellas)</b>
<b>Perla del Sur</b>	1	Anthony	\$ 50,00	no tiene calificación
<b>Total Residencias Perla del Sur</b>				<b>1</b>

<b>Ubicación</b>	<b>Cant.</b>	<b>Nombre de anfitrión/a</b>	<b>Precio por noche</b>	<b>Promedio de calificación (Estrellas)</b>
<b>Reina del Quinche</b>	1	María	\$ 50,00	no tiene calificación
<b>Total Residencias Reina del Quinche</b>				<b>1</b>

<b>Total Residencias en Guayaquil registradas en Airbnb</b>				<b>243</b>
---	--	--	--	------------

## Apéndice 10: Carta de consentimiento firmada por anfitriones

### Anfitrión 1



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

### Carta de consentimiento para entrevistados

Formulario de Autorización para grabación

Acepto voluntariamente ser grabado/a durante la entrevista realizada por Elva Icaza y Karen Pacheco, estudiantes de la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Entiendo que esta información será usada para propósitos académicos, la cual generará respuestas acerca de las particularidades de ser anfitrión en Airbnb. Después de que se haya recolectado y analizado la información de esta entrevista, se le enviará electrónicamente para su soporte.

  
Firma del entrevistado

3 de Agosto del 2016  
Fecha

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

  
Firma del Investigador (Elva Icaza)

3 de Agosto del 2016  
Fecha

Karen Pacheco  
Firma del Investigador (Karen Pacheco)

3 de Agosto del 2016  
Fecha

Anfitrión 2

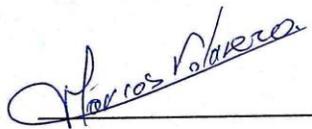


UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**Carta de consentimiento para anfitrión Airbnb**

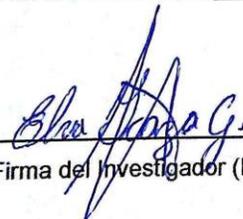
Formulario de Autorización para grabación

Acepto voluntariamente ser grabado/a durante la entrevista realizada por Elva Icaza y Karen Pacheco, estudiantes de la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Entiendo que esta información será usada para propósitos académicos, la cual generará respuestas acerca de las particularidades de ser anfitrión en Airbnb. Después de que se haya recolectado y analizado la información de esta entrevista, se le enviará electrónicamente para su soporte.

  
Firma del entrevistado

14 / 08 / 2016  
Fecha

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

  
Firma del Investigador (Elva Icaza)

14 de agosto, 2016  
Fecha

Karen Pacheco  
Firma del Investigador (Karen Pacheco)

14 de Agosto, 2016  
Fecha



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**Carta de consentimiento para entrevistados**

Formulario de Autorización para grabación

Acepto voluntariamente ser grabado/a durante la entrevista realizada por Elva Icaza y Karen Pacheco, estudiantes de la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Entiendo que esta información será usada para propósitos académicos, la cual generará respuestas acerca de las particularidades de ser anfitrión en Airbnb. Después de que se haya recolectado y analizado la información de esta entrevista, se le enviará electrónicamente para su soporte.

Firma del entrevistado

17/08/16

Fecha

Correo Electrónico: desuites.6ya@gmail.com

Firma del Investigador (Elva Icaza)

17 de agosto, 2016.

Fecha

Karen Pacheco

Firma del Investigador (Karen Pacheco)

17 de Agosto, 2016

Fecha

## Apéndice 11: Carta de consentimiento firmada por especialista del sector hotelero

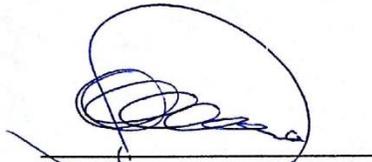


UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

### Carta de consentimiento para entrevistados

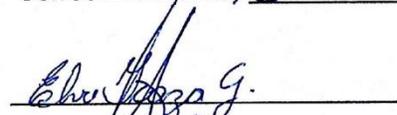
Formulario de Autorización para grabación

Acepto voluntariamente ser grabado/a durante la entrevista realizada por Elva Icaza y Karen Pacheco, estudiantes de la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Entiendo que esta información será usada para propósitos académicos, la cual generará respuestas acerca de las particularidades del área hotelera de la ciudad de Guayaquil. Después de que se haya recolectado y analizado la información de esta entrevista, se le enviará electrónicamente para su soporte.

  
Firma del entrevistado

9 AGOSTO, 2016  
Fecha

Correo Electrónico: luchohuama@gmail.com

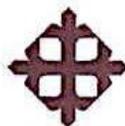
  
Firma del Investigador (Elva Icaza)

9 de Agosto del 2016  
Fecha

Karen Pacheco  
Firma del Investigador (Karen Pacheco)

9 de Agosto del 2016  
Fecha

## Apéndice 12: Carta de consentimiento firmada por especialista S.R.I



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

### Carta de consentimiento para entrevistados

Formulario de Autorización para grabación

Acepto voluntariamente ser grabado/a durante la entrevista realizada por Elva Icaza y Karen Pacheco, estudiantes de la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Entiendo que esta información será usada para propósitos académicos, la cual generará respuestas acerca de la postura del Servicio de Rentas Internas con respecto al turismo colaborativo. Después de que se haya recolectado y analizado la información de esta entrevista, se le enviará electrónicamente para su soporte.

  
Firma del entrevistado

17/08/16  
Fecha

Correo Electrónico: Gaby Dellane: ggorellanar@seri.gob.ec

  
Firma del Investigador (Elva Icaza)

17 de agosto, 2016.  
Fecha

Karen Pacheco  
Firma del Investigador (Karen Pacheco)

17 de Agosto del 2016  
Fecha

## Apéndice 13: Entrevista realizada a los anfitriones

### Anfitrión 1



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

### Trabajo de Investigación Entrevista para anfitriones

**Nombre del entrevistado:** *Anfitrión 1*

**Nombre del entrevistador:** Elva Icaza y Karen Pacheco

**Fecha:** 3 de agosto del 2016

**Año en el que comenzó como anfitrión en Airbnb:** 2016

1. ¿Cómo se enteró de Airbnb?

*Yo me enteré de Airbnb, la verdad es que no me acuerdo, pero creo que fue por un profesor que algo dijo en una clase. ¿Usted también está haciendo la maestría con la Miss Mariela? Sí, creo que fue eso, hace dos años, cuando recién empezamos. Alguien dijo de una página que te alquilaba las habitaciones y ya. Creo que eso fue, eso alguien dijo.*

2. ¿Cuál fue su motivación para ingresar a Airbnb?

*Ósea, lo que pasa es que aquí en mi casa yo vivo con mis hermanos, un hermano mío se fue a estudiar al extranjero, entonces su habitación quedó desocupada. Entonces, este, esa habitación quedó libre, entonces yo le dije bueno si está libre yo la puedo alquilar en Airbnb, porque Ah! También fue, qué pasó. Yo me fui a Nueva York y yo conocí a una persona que él alquilaba su habitación a través de Airbnb y él dijo que le iba súper bien, que era súper seguro, que había conocido a millón gente, que ósea nunca había tenido una mala experiencia. Entonces ya pues como que me dio confianza porque él, ósea conocí una persona que lo hacía. Entonces, bueno y eso, ya eso fue en el 2013, imagínate. Entonces ahí yo vine y ya pues, la verdad como que tampoco tenía un cuarto desocupado porque*

vivía mi hermano aquí, entonces este nunca le paré como que atención, solo ah ya ok sí. Este, entonces él me dijo no. Verdad de que de Airbnb me enteré antes creo que fue por él mismo porque me comentó que él alquilaba. Bueno, entonces, luego de eso, este, ya quedó la habitación desocupada y este yo le estaba alquilando la habitación a un compañero de la maestría, que es de provincia y que venía a estudiar la maestría conmigo los fines de semana. Entonces yo dije bueno, la habitación no se daña, se le da poco uso, son pocos días, entonces decidí subirlo a la plataforma. Y ya, yo pensé que nadie le iba a prestar atención (risas), entonces de ahí me comenzaron a escribir. Realmente, solo he tenido como que firme un inquilino, ósea que ya él vino, pero el mismo inquilino vino ya varias veces. Ya, pero solo ha sido una persona y realmente, y por eso creo que mi experiencia es buena porque no he tenido a varias personas todavía. Ósea, sí he tenido a varias personas que me escriben antes de venir, pero lo que pasa es que la página tiene dos opciones que se llaman reserva inmediata o que tú apruebas a la persona que te visita. Entonces, yo he tenido personas que han querido reservar a través de reserva inmediata pero a mí no me gusta que cualquier persona venga a mi casa. Entonces yo hago que primero me escriban, y entonces yo veo quién es la persona y luego acepto la reservación. Eso no quiere decir que no he aceptado porque no he querido, sino que también pasa mucho que a veces son personas del mismo Ecuador que quieren venir de provincia, qué se yo, vienen a un curso, yo qué sé. Me da risa porque como típico ecuatoriano: no, dame descuento, rebaja. Eso tú no puedes hacer a través de la página porque la página te banea, entonces me imagino que cuando si te escribe para dar descuentos, o algo así, yo no les puedo decir nada. O típico que te dicen: dame tu contacto de WhatsApp para escribirte directamente, tampoco puedes hacerlo a través de la página porque la página te banea. Ajá, no te bloquea el número. Entonces como no puedo hacerlo, la gente se desanima, la gente local. Pero bueno, en el caso de la persona que estuvo aquí, él es un señor que es de Dinamarca y él estaba trabajando en la Amazonía. Él estaba trabajando dos semanas y luego estaba libre, entonces él tenía una novia que

*vivía aquí en la ciudadela y él quería hospedarse aquí para verla. Entonces por eso.*

3. *¿Es difícil ser anfitrión?*

*Bueno, en realidad, lo que pasa es que sí tienes como que, en el caso de este señor, realmente lo que hice fue como que darle las llaves, decirle se abre aquí asado, eh por ejemplo yo les doy el desayuno. Pero él por ejemplo, comía diferente, entonces como que él casi no comía, compraba su propia comida y comía sus propias cosas.*

4. *¿Cuántas propiedades tiene inscrito en Airbnb?*

*No tengo más propiedades.*

5. *¿Cuál es el promedio de turistas que recibe al mes?*

6. *Solo he recibido una.*

7. *Podría por favor indicarnos el perfil de turista que usted recibe por ejemplo rango de edades, las nacionalidades más frecuentes, tipo de profesión, motivo del viaje, etc.*

*Él trabajaba en, él era un capitán de barco y trabajaba en la Amazonía.*

8. *¿Es la única persona que se ha hospedado hasta hoy día?*

*Sí, es la única persona que tengo hospedada. Él era una persona súper respetuosa, relajada, ósea era súper tranquilo el señor para qué. Nunca exigió nada. Obviamente, tenías que tener la habitación limpia con todo, jabón, papel higiénico, toallas limpias, shampoo, todo. Tienes que tener siempre eso. Lo malo es que como es tu propia casa, te olvidas, entonces (risas) a veces me decía: Ya no hay papel higiénico, y yo: pero me tienes que avisar y yo te doy. Era como que realmente, en eso creo también me falta. Pero bueno, por ejemplo, la primera vez que se hospedó, el me calificó, bueno eso fue mi culpa. Porque lo que pasa es que iba alquilar primero el cuarto de mi hermano de mi otro hermano que es más grande y yo le tomé fotos y subí. Cómo realmente, hay dos cuartos que se parecen dije: ay ya no qué pereza porque mi hermano a la final dijo: no, no mi cuarto, no lo alquilemos. Y como mi otro hermano se fue a estudiar al extranjero, entonces dije bueno voy alquilar. Pero entonces, al final de la estadía te califican. Él me calificó bien en todo menos en credibilidad,*

*porque obviamente las fotos subidas no era el cuarto de él. Entonces como que igual te afecta. Lo que hice fue bajar las fotos y subir las de la habitación que estaba alquilando porque eso al final de afecta porque la página te ranquea.*

9. ¿Qué parámetros tomó en consideración para establecer el precio de sus estadías?  
¿Incluyó algún tipo de impuesto?

*En realidad, la página te da sugerencia de precios. Entonces ellos tienen como unos algoritmos que te dicen todo. Por ejemplo, dicen: ah, la temporada está baja, es preferible que pongas tal tarifa. Sí, la página te da sugerencias.*

*Entonces, lo que me di cuenta fue que, yo lo que hice es buscar la competencia, buscar la misma zona, cuánto está vendiendo la gente y yo puse un precio más o menos promedio y lo que hice fue que para largas estadías, descuento. Por eso creo que también bastante gente que se quiere quedar por un tiempo me escribe porque yo puse un gran descuento si te quedas más de una semana.*

10. ¿Qué medidas toma como anfitrión al momento en que algún huésped le solicita una factura o recibo en físico?

*Los huéspedes no me han pedido ningún tipo de factura.*

11. ¿Tiene usted conocimiento acerca de los requerimientos que necesita para ofertar el servicio de alojamiento en el país?

*Eh, ósea lo que pasa es que yo no soy ningún hotel. Ósea, tú pones todo lo que tú estás dispuesto a ofrecer.*

12. ¿Qué tipo de impactos ha tenido Airbnb en usted?

*Claro, ósea como ya te digo, no es que haya tenido harta experiencia pero sí creo que ha sido bien positivo porque realmente en el caso del único huésped que he tenido, este, era una persona extremadamente cordial, respetuosa, sabía cuidar las cosas. Ósea, no te puedo decir que haya sido una persona destructiva o problemática en ningún momento. Él realmente no pasaba aquí, ósea, realmente utilizaba la habitación como un hotel. Ósea, solo venía a dormir, te lo encontrabas en la cocina, ¿hola, cómo estás? Y es más te conversaba de su país, ósea era bonito, era una persona agradable. No te podría decir que me ha tocado una persona, qué se yo, poco comunicativa o es medio mal genio, pero no me ha pasado. Su actitud siempre fue realmente, la persona que tuve siempre fue*

*muy cordial, siempre estuvo muy pendiente. Por ejemplo, a veces me decía que no iba a llegar porque se iba a la playa, está bien. Aunque, él no tenía la obligación de decirme, igual lo hacía.*

13. *¿Él cuánto tiempo se quedó?*

*Sabes que, como mes y medio.*

14. *Al momento de colocar los precios para la habitación privada, ¿le pide también que incluya impuestos o eso queda a su criterio al momento de colocar el precio?*

*Sabes que lo que pasa es que como tú pagas a través de Airbnb, ósea la gente nunca te va pedir un recibo porque Airbnb, me imagino, que les manda una liquidación, no sé cómo le llaman. Yo soy anfitrión, no soy usuaria, nunca he usado realmente. Ellos jamás te piden recibo a ti, jamás tocas el dinero porque te llega a través de Airbnb. Otra cosa es cuando alguien viene y te paga, entonces uno: ay deme mi recibo. Pero si ya tú lo pasas a través de la página, solo usas el servicio y ya.*

**Información adicional:**

*Prefiero que la persona que venga sea extranjera a un local. Ósea por cualquier cosa. Eso no quiere decir que no les respondo, igual he tenido personas que me escriben, por ejemplo, de Ambato, ósea, la verdad la mayoría de personas que me escriben son estudiantes, que vengo a un congreso o vengo hacer tal actividad y necesito quedarme y todo. Pero realmente, te digo que no les respondo por ese motivo de dame tu WhatsApp, entonces la página te banea y yo les escribo “no te puedo mandar mi WhatsApp porque la página te restringe, no te lo puedo escribir”. Entonces, no sé si la página te banea la respuesta o la gente se queda fría.*

*Yo creo que la parte más difícil de ser de Airbnb es cómo te paga pues. ¿Cómo les pagan, les transfiere el dinero a su cuenta bancaria? Ya, es que esa es la cuestión y eso quería ver si es que ustedes lo habían investigado, porque es una cosa súper heavy. Tú sabes que es una empresa gringa, entonces, él te dice, supongamos, yo alquilo habitación a \$25.00 ya, si son 4 noches son \$100.00, verdad, pero de esos \$100.00, Airbnb te cobrar una comisión, que no me acuerdo, el 3% ya. Entonces te queda, supongamos \$95.00 ese valor te lo tiene que devolver, entonces él te dice como*

*obviamente no vives en “Gringolandia”, entonces él te dice “si tú vives en Estados Unidos, se te deposita ese valor exacto. Si tú quieres que te envíe a través de Western Union, te llega como \$50.00.*

1. *¿Te descuentan?*

*No es por ellos, es por el valor del envío, es carísimo. Todos los medios te descuentan millón. Yo, realmente, a mí sí me llegó toda la plata porque yo tengo una tarjeta de crédito de allá e hice que me acrediten la plata a la tarjeta de crédito de allá. Entonces, yo saqué el dinero aquí e igual me costó \$6.00 menos, ósea el banco me descontó \$6.00. Entonces creo que una persona que alquila, ósea, ¡qué porquería! Yo vendo a \$100.00 y me llega menos. Era hartísima plata que te quitaba a través de Western Union, pero me imagino los impuestos, no sé, tanta cosa.*

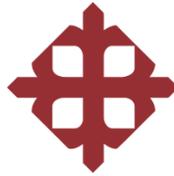
*Pero si tú te creas como anfitriona, llega la parte de los pagos y te preguntan cómo desea que te pagemos. Pero realmente, el propósito de la gente es obtener el dinero.*

2. *Mínimo, ¿cuántas noches usted deja alojarse?*

*No, con cualquier cosa, realmente ahí lo que caiga. Lo que sí me gusta, ya te digo porque yo no dejo que reserven y vengan. Yo no tengo reserva inmediata. Si quieren reservar, me llega a mí la notificación que quieren reservar, entonces yo les respondo. Yo no pre-apruebo porque cuando tu pre-apruebas Airbnb igual cobra su fee. Ahora, yo no sé si pre-aprobando ellos cobran su fee y yo ya puedo mandar mi WhatsApp o ellos creo que ya pueden ver el contacto. Pero en cambio, a mí me pasó eso cuando quise ir a Baños, era feriado, no había hotel y dije: voy a usar Airbnb a ver si me funciona. Ahí me pre-aprobaron pero no había la habitación justo y nadie me devolvió ese débito, por eso, yo no le hago eso a la gente. Ósea, reservé pero nunca fui porque el chico me pre-aprobó y luego cuando le dije ya ok voy a llegar tal día, cómo llego hasta la casa. Él me dijo: Ay pero es que esa habitación ya no la tengo, tengo otra, en otra casa. Ósea, nada que ver porque tú quieres reservar lo que ves la foto ahí. Entonces me dijeron eso, como que no hay eso. Ósea, es porque creo que hay gente que tiene varias propiedades y alquila como que varias. En Europa también es así,*

*va una amiga que ella reservó salió un señor y le dijo: ¿cuál de los 3 edificios? Es todo un negocio, la gente vive de eso. Es que en realidad está bien. Mi huésped se quedó como mes y medio, me gané como \$450 y ni siquiera dormía aquí todos los días. Y no le pagas impuestos a nadie, que es lo mejor.*

## Anfitrión 2



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**Nombre del entrevistado:** *Anfitrión 2*

**Nombre del entrevistador:** Elva Icaza y Karen Pacheco

**Fecha:** 15 de agosto del 2016

**Año en el que comenzó como anfitrión en Airbnb:** 2014

1. ¿Cómo se enteró de Airbnb?

*Yo estuve trabajando en hotelería como les mencioné. Al creo que algún tiempo ya después de estar trabajando en hoteles, anteriormente a hoteles trabajé para una fundación y ellos también eran inversionistas hoteleros, siempre quisieron aquí invertir algo en hoteles pero se suspendió todo, entonces empecé a trabajar en hoteles. Cuando ya estuve aquí, tuve algunos problemas de salud sobre todo con las rodillas y cuando uno tiene que estar en un hotel sabemos que el recepcionista siempre debe estar de pie, entonces estaba preocupado porque yo dije bueno he estudiado es para esto, me gusta esto ¿qué hago? eh, como unos tengo muchísimos amigos norteamericanos entonces me mencionaron de la página, honestamente no sabía ni qué era. Había participado si de Couchsurfing*

*que es el que funciona de la misma manera. Ustedes creo tendrán conocimiento de esto, viene uno tiene conversaciones, amistades con las personas y todo eso, entonces cuando ellos me conversaron de esto estos amigos norteamericanos decidí empezar a hacerlo.*

2. *¿Cuál fue su motivación para ingresar a Airbnb?*

*Lo primero es, a mí siempre me ha gustado tener contacto con personas extranjeras sobre todo que vienen al país para qué, si he estudiado hotelería, me gusta que se lleven una buena impresión, siempre, eso es lo primordial lo que quise hacer, porque como les comento participé de esta otra página también, como decir sigo participando, pero con mucha menos frecuencia que antes. Creo que fue más el contacto con estas personas al llegar aquí al país, el poder hacer yo algo para que tengan una buena impresión. Lógicamente sabemos que también eh, si lo preguntamos en la actualidad, yo creo que ya sería algo más que sería lo remunerado, pero lo primordial, lo primero que yo quise hacer fue por eso, por eso fue que entré a la página.*

3. *¿Cuántas propiedades tiene inscrito en Airbnb?*

*Bueno, no sé cómo son, pero propiedades creo que funciona, podría decirse una que sería un departamento o tres que son tres habitaciones, porque las tres están ubicadas en el mismo lugar.*

4. *¿Cuál es el promedio de turistas que recibe al mes?*

*Al mes, eh, en porcentaje, yo creo que en porcentaje cuanto estaría lleno yo creo que sería un 70 por ciento o 70, 75 por ciento.*

5. *Podría por favor indicarnos el perfil de turista que usted recibe por ejemplo rango de edades, las nacionalidades más frecuentes, tipo de profesión, motivo del viaje, etc.*

*Hay variados, porque pero bueno la mayoría son personas extranjeras puedo decir europeos, asiáticos, americanos también ecuatorianos. Los ecuatorianos podría decir que vienen más por eh, negocio, vienen por trabajo, es decir de diferentes partes de la ciudad, y vienen aquí por trabajo. Las personas extranjeras ya sean asiáticos o europeos, ellos vienen es generalmente porque utilizan Guayaquil como conexión para ir hasta Galápagos, y si vienen por qué*

*razón, porque depende de la cercanía. Sabemos que también hay otros hoteles aquí cerca pero ellos llegan aquí por diferentes cosas, no existe solamente una, sino por diferentes razones aquí.*

6. ¿Qué parámetros tomó en consideración para establecer el precio de sus estadías?  
¿Incluyó algún tipo de impuesto?

*Bueno, me gustó, primero al principio es averiguar eh, cual eran los precios que estaban cobrando alrededor. Al no ser esto un hotel, eh, no se puede cobrar lo mismo que un hotel, sencillamente porque no estamos pagando lo que un hotel está pagando, entonces debe ser más económico, primero también dependiendo de lo que se esté ofreciendo, entonces eso fue al principio, yo decidí cobrarlo mucho más bajo pero ya luego la página se encarga de hacer eso, es decir la página nos recomienda poner un precio y nosotros si queremos lo aceptamos. Generalmente yo no acepto lo que ellos mencionan porque hay ocasiones en que ellos ponen hasta 12 dólares por una habitación entonces 12 dólares generalmente, de acuerdo eso, repito si yo tuviera una propiedad y lo que quiero hacerlo es como couchsurfing, entonces yo no tendría ningún problema, pero cuando ya existe una inversión en algo, entonces uno necesita ver rentabilidad. Si yo estoy invirtiendo, entonces lo que yo estoy invirtiendo realmente vale la pena esos 12 dólares que ellos me recomiendan, entonces no, sencillamente no, entonces en la página permiten poner a uno un tope desde, hasta, entonces yo pongo desde qué cantidad hasta qué cantidad porque ellos ponen en ocasiones hay unas cantidades que exageran, que a mí me parece muy caro, repito porque no es un hotel. Generalmente ahora, me baso a ellos, la cantidad que ellos puedan aconsejar.*

7. ¿Qué medidas toma como anfitrión al momento en que algún huésped le solicita una factura o recibo en físico?

*Si, si nos han pedido facturas. Generalmente, los ecuatorianos cuando vienen aquí. Ecuatorianos aunque extranjeros también pues puedo decir de Colombia o Panamá que hemos tenido y si hay la factura que es la RICE para poder eh, facilitar eso que ellos puedan tener un control contable de lo que puedan hospedarse aquí. ¿Y eso lo hicieron por su cuenta? Claro, eso tenemos que*

*hacerlo nosotros. La cosa es que al principio repito, cuando empezamos esto uno no tiene mucho conocimiento de estas cosas y generalmente bueno uno como joven puede decir yo quisiera tener mi propio negocio. Todo el mundo creo que va a decir eso. Siempre cuando nosotros empezamos a estudiar decimos eso, la cosa es de lo dicho al hecho si realmente lo vamos a hacer, pero no se tiene mucho conocimiento porque uno empezó a hacer esto, o al menos yo me preparé para seguir haciendo una cosa con otra, entonces hay que seguir teniendo conocimiento. Yo lo que siempre le he dicho a mi hermano, es bueno okey estamos entrando en esto, pero tenemos que ir averiguando la cosas legalmente cómo funcionan, no podemos quedarnos así. Llegará un momento en que todo esto, las personas este, vengan y digan bueno necesitamos esto y esto lo importante es tener preparado todo y decir bueno aquí están todos mis papeles todo está en regla, sobre todo porque en lo particular a mí me gustaría tener un hotel en algún momento de las mismas características pero tener todo listo los papeles que se necesitan.*

8. ¿Tiene usted conocimiento acerca de los requerimientos que necesita para ofertar el servicio de alojamiento en el país?

*No del todo, lo repito por eso es que estamos averiguando que es lo que se necesita realmente. Lo primero que quisimos hacer fue sacar lo del RICE porque hay algunas personas también que piden este factura pero no, si lo vemos de este punto okey yo llego a una casa, a un departamento donde se supone que yo vivo y hay personas que llegan a ese lugar y no van a pagar lo que están pagando en un hotel sino más bien es como porque así es como realmente funciona la página. La página es como para poder tener el contacto con las personas y ayudar a eso, no es como para poder vivir de ello. La página no funciona así, la página es como okey yo voy a tu casa y yo te pago algo de lo que tú quisieras este, salir beneficiario en el momento en que me voy a hospedar. A veces, no tenemos mucho conocimiento de cómo realmente funciona la página, pero la página funciona así, Ahora si nos ponemos a ver hay muchas este, hoteles que están dentro de la página que realmente no entiendo por qué están ahí porque esto no se creó para hoteles, para negocios así. Al principio lo que se creó fue*

*como couchsurfing solamente que pongo el pago como para poder decir gracias por haberme quedado en tu casa, pero inclusive en la página mismo a veces a nosotros nos preguntan este, en qué nos ha beneficiado la página, si nos está ayudando la página en algo y realmente sí. Eso ya depende de la visión de la persona porque yo puedo decir okey yo estoy aquí en mi casa y tengo un cuartito pero eso es como para ayudarme, pero en el punto en el que yo digo no, a mí me gustaría todo lo que siempre he dicho, me gustaría tener un hotel pero entonces si existe esa plataforma voy a aprovecharla que me conozca la gente entonces poder hacer lo que necesito y quiero hacer.*

9. *¿Qué tipo de impactos ha tenido Airbnb en usted?*

*Yo creo que en cuanto a eso ambos porque en lo particular eh yo no estudié inglés. Yo siempre he tenido amistades desde muy pequeño creo y me gusta practicar, me gustan los idiomas, entonces en cuanto a eso a aprender el idioma. Ronney detesta los idiomas porque no le es fácil aprender pero cuando está conmigo le da un poco de vergüenza, porque cuando está solo noto que él conversa, ya tiene un poco de conversación más de lo que era antes, entonces creo que ha aprendido eso con el contacto con las personas, el conocimiento de sus países y que eso es una de las cosas por las cuales entramos y estábamos en la otra página que les menciono, entonces el poder conocer de eso.*

*En cuanto a lo económico, puedo decir honestamente que ha servido de mucho repito porque eso es prácticamente mi fuente de trabajo ahora. O sea, tú vives ahora de Airbnb por el momento? Si, si por el momento y espero que siga después porque ese es lo que realmente necesito. Si yo no me pongo a ver, créanme que esto es como uno poder decir okey quiero cumplir mi sueño, quiero cumplir mi meta y lo voy a hacer de esta manera pero eso también depende cómo uno lo vaya haciendo. Ustedes pudieron ver, no sé si se fijaron en todos los comentarios pueden ver ahí, inclusive la página permite poder demostrar a las personas en que si eres un simple anfitrión o eres un súper anfitrión, entonces eso depende de la persona, repito de los deseos que puedas tener, ponerle ganas en hacer las cosas. Yo desde que comencé esto, yo dije bueno, yo no quiero estar solamente así, yo quiero estar como un súper anfitrión, necesito hacerlo,*

*necesito dar un buen servicio, aplicar todas las cosas que aprendí en la universidad pero hacerlo ahora. Es un modo de vida prácticamente porque como es mi trabajo prácticamente ahora entonces si yo me quedo sin esto, me quedo sin trabajo.*

### Anfitrión 3



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**Nombre del entrevistado:** *Anfitrión 3*

**Nombre del entrevistador:** Elva Icaza y Karen Pacheco

**Fecha:** 17 de agosto del 2016

**Año en el que comenzó como anfitrión en Airbnb:** 2014

1. ¿Cómo se enteró de Airbnb?

*Me enteré por un programa de cable, bueno un canal que se llama Management TV y ahí escuche de Airbnb, y bueno es, dan temas de actualidad, de negocios, más sobre negocios, emprendimiento y ahí salió Airbnb, de los fundadores, los creadores de Airbnb.*

2. ¿Cuál fue su motivación para ingresar a Airbnb?

*Mi motivación eh, bueno, ya que vi este programa si me motivó ingresar y también me motivó la cuestión de que ahí podía recibir pagos a través de tarjeta de crédito entonces eso vi como una oportunidad para desarrollar el negocio.*

3. ¿Cuántas propiedades tiene inscrito en Airbnb?

*Sólo una.*

4. ¿Cuál es el promedio de turistas que recibe al mes?

*Eh, cuatro o cinco.*

5. Podría por favor indicarnos el perfil de turista que usted recibe por ejemplo rango de edades, las nacionalidades más frecuentes, tipo de profesión, motivo del viaje, etc.

*Eh, tenemos, más que nada vienen jóvenes y adultos mayores. Sí, yo ahorita tengo tres tipos de habitaciones en Airbnb, una simple, perdón una individual, una de pareja y la que más usan ahora es la individual, vienen mochileros.*

6. ¿Qué parámetros tomó en consideración para establecer el precio de sus estadías? incluyó algún tipo de impuesto?

*Ya eh, en el asunto de Airbnb, no incluye impuesto, o sea todo ya viene incluido ahí. En qué me base para, bueno Airbnb no es muy conocido realmente, aquí, aquí no es muy conocido pero yo aprovecho eso para poner el precio más bajo para ver si se atrae clientes y todo eso. Si realmente a diferencia de booking con el que más trabajamos nosotros, son como 7 dólares de diferencia.*

7. ¿Qué medidas toma como anfitrión al momento en que algún huésped le solicita una factura o recibo en físico?

*No, pero sí tengo factura. Si me piden yo les doy. Aún estamos en proceso de regulación. Hasta ahora estamos como alquiler para vivienda.*

8. ¿Tiene usted conocimiento acerca de los requerimientos que necesita para ofertar el servicio de alojamiento en el país?

*Sí.*

9. ¿Qué tipo de impactos ha tenido Airbnb en usted?

*Sí, más que nada culturales. Vienen como le digo bastantes adultos mayores, ellos te conversan de la vida. ¿Pero estos adultos mayores son extranjeros verdad? Sí, todos son extranjeros, vienen ingleses, vienen americanos. Más que nada ingleses y americanos.*

## Anfitrión 4



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

### **Trabajo de Investigación Entrevista para anfitriones**

**Nombre del entrevistado:** *Anfitrión 4 - Perú*

**Nombre del entrevistador:** Elva Icaza y Karen Pacheco

**Fecha:** 14 de agosto del 2016

**Año en el que comenzó como anfitrión en Airbnb:** Enero 2015

1. ¿Cómo se enteró de Airbnb?

*Una amiga que estudia conmigo, estábamos conversando de departamentos, y me dijo que ingresemos a la página y me explicó algo muy rápido de cómo era y entonces, ya yo entre de una y me registré, así fue. Por medio de una amiga que ya estaba en esto.*

2. ¿Cuál fue su motivación para ingresar a Airbnb?

*Básicamente fue, cuando ella me explicó cómo funcionaba, a mí me resultó interesante porque yo ya tenía mi departamento amoblado, entonces, para tu rentarlo acá, solamente con departamento, por contrato de un año a una persona que sea de aquí mismo, tú tienes que normalmente dar el departamento vacío. O si no igual la persona, de repente no lo ha de querer tomar con tus cosas o no va a saber cuidar tus cosas, entonces para mí era todo un tema porque yo ya tenía el departamento, prácticamente, amoblado, estaba en un 80% amoblado. Entonces cuando ella me cuenta cómo es el proceso, el sistema, entonces me pareció una buena opción, porque si venía gente de afuera que no se quedan muchos días, este, iban a cuidar el departamento, en realidad. Así que no podían venir y poner cuadros, hacer huecos o hacer o utilizar mal las cosas que ya estaban puestas. Entonces, me pareció mucho mejor, por eso me motivé a entrar.*

3. ¿Cuántas propiedades tiene inscrito en Airbnb?

*Solamente una.*

4. ¿Cuál es el promedio de turistas que recibe al mes?

*Es un promedio de dos, entre uno y tres. Máximo he tenido 3, lo que pasa es que yo, por ejemplo, tú pones en tus especificaciones, tú puedes rentarlo por un día si quieres. Pero yo prefiero, yo lo pongo mínimo por 5 días, ósea no lo pongo por menos de eso, ósea la persona que solo quiere venir solo por un día no se puede quedar. Porque tú tienes que estar mínimo 5 días y esto lo hago por la forma en la que en mi país mucha gente toma a los departamentos. Ósea hay muchas chicas que usan este tipo de departamentos para quedarse el fin de semana con x, y personas, este y ellas trabajan en eso, entonces, yo no quiero que mi departamento sea para eso. Por eso, ahora, esto también lamentablemente, sí pierdo porque sí hay ejecutivos que solo vienen por un fin de semana o tres días y buscan un sitio y no se pueden quedar en el mío porque el mío dice cinco y ya la misma página me ha mandado avisos diciéndome: señorita hay gente que se queda por menos tiempo y usted está perdiendo esas opciones. Porque la plataforma es bastante amigable, y sí me envía boletines, reportes, esas cosas, entonces, pero ese es el tema. Porque al inicio sí me pasó que los chicos me llamaban y me pedían y me pedían porque mi departamento está alejado del centro, entonces para esas cosas es perfecto y yo no quiero nada de eso. Entonces, decidí sacrificar un poco de gente, pero en realidad me va mejor así, me siento más tranquila. Normalmente, los huéspedes se quedan una semana, entre una y dos. Lo máximo que se han quedado es un mes y medio, porque vienen por trabajo y se han quedado a lo mucho mes y medio. Sé que hay gente que se queda por más tiempo porque a mí me ha pasado que me han pedido por 6 meses porque son profesores que vienen de Estados Unidos, de otros sitios, a dar clases a colegios que son muy costosos. Entonces ellos buscan un lugar, entonces sí piden por, pero normalmente ellos, claro, ósea, ponen el primer mes y luego quieren negociar contigo para quedarse el resto del tiempo,*

*ósea no lo toman, las personas normalmente, no toman por más tiempo por la página, solo toman el inicio y luego negocian con el anfitrión.*

5. Podría por favor indicarnos el perfil de turista que usted recibe por ejemplo rango de edades, las nacionalidades más frecuentes, tipo de profesión, motivo del viaje, etc.

*En realidad, normalmente, yo recibo estudiantes porque yo vivo muy cerca de Centrum de PUCP, una escuela de posgrados, yo recibo normalmente a estudiantes y gente de negocios, gente que viene a trabajar. Es muy poco que reciba a gente que viene de vacaciones. Uno porque el departamento no está ubicado en un lugar como para que tú estés cerca de, no sé pues, la gente normalmente toma Miraflores, zonas cerca de la playa, qué se yo. Entonces, mi departamento queda en una zona más de estudio, más de negocio, entonces ese es el perfil normal que tengo yo. Ahora, sí he recibido en alguna oportunidad, un chico, un americano, este, que vino solo de vacaciones por casi 20 días pero este chico ya, lo tengo en mi Facebook, pero este chico súper, súper, excelente persona y en realidad, pues un hombre solo y tranquilo, sí me dio confianza. Porque esto es un tema de confianza, en realidad, porque tú le das la llave de tu departamento a un total extraño, entonces, este eso tiene mucho que ver. Por eso es importante la comunicación que hay con el huésped previo al hospedaje, previo a la confirmación del hospedaje. En ese sentido, yo sí estoy 100% disponible para absorber sus dudas, les pregunto: ¿a qué vienen? Más o menos para saber y para también, este, que al final sea una buena experiencia para ellos para que no lleguen a un sitio que no estaban esperando, ¿no? Y por ese lado, menos mal que todo ha ido bien.*

6. ¿Qué parámetros tomó en consideración para establecer el precio de sus estadías?  
¿Incluyó algún tipo de impuesto?

*La página te sugiere un precio en relación a la zona, uno y dos en relación a los precios que tienen los anfitriones dentro de mi zona. Eso aparte de que yo ya debo de tener un precio base que cubra los gastos que de por sí tiene ese departamento. Entonces, en realidad, este, yo calculé eso contra lo que, ósea exactamente, yo no pongo exactamente el mismo precio que la página me dice,*

*la página me sugiere pero no te obliga a poner ese precio. Ellos solo te sugieren, te dicen, te sale como te digo en la misma plataforma que yo tengo te dicen: te sugerimos tal precio, ¿no? O de este a tal otro o tú podrías hacer tal cosa. Entonces, este, porque ellos monitorean de acuerdo a las solicitudes que le van llegando. Por eso te digo que en algún momento me han dicho: Oye, este, si tú pusieras menos días en tu hospedaje tendrías de repente un poco más de gente. Porque hay gente que pregunta por tres días, nada más. Entonces me sugieren, pero no me pueden obligar porque eso es total y exclusivamente mi decisión. No hay nada que ellos te digan que: Ah, por si acaso tú tienes que seguir esto. Son solo sugerencias porque al final yo mismo me hago mi fama con las evaluaciones que me hacen los huéspedes, ¿no? Por eso es que ellos están tranquilos. Porque ellos solo sugieren a que las personas tomen esto, ¿no? Porque en realidad están creciendo un montón en el mercado, ¿no? Mucha gente ya toma este servicio en vez de un hotel porque les resulta ser mucho más económico.*

7. *¿Qué medidas toma como anfitrión al momento en que algún huésped le solicita una factura o recibo en físico?*

*En realidad, este, no me han pedido. Como las personas que toman este servicio ya saben por qué lo toman. Es como cuando tú quieres comprarte un artículo y tú lo buscas en Mercado Libre, entonces, tú no quieres alguna factura o recibo, por qué no vas a la tienda y los compras directamente. Porque si tú lo compras por internet, tú ya sabes que necesariamente estás buscando lo justo porque el presupuesto es corto y en realidad lo otro es secundario. Ósea, por eso yo creo que todo el resto es caro, si yo soy una persona que quiero un comprobante de pago, entonces no voy a buscarlo en una página online porque pueden que me lo den o pueden que no. Entonces, en realidad la gente que viene, busca un alojamiento, algo seguro, con una garantía, algo que esté cerca del lugar que quieren estar, algo que cubra sus expectativas de comodidad y punto. Entonces, en realidad por eso es que no, en mi caso y en el caso de las personas que yo conozco que están en esto, nunca alguien vino a preguntarme: ¿Te ha pasado esto? En ese sentido, ósea, en el tema de recibos, cosas así por eso. En todo no*

*tendría sentido que me lo pidan a mí porque yo, si él no ha hecho el contrato conmigo, como te digo, la persona hace el contrato con la página. Es más, le paga a la página, él no me paga a mí. Le paga directamente acá a la página. Entonces, sí sería muy fuera de lugar que me digan: Oye, ¿y mi factura? O ¿Qué impuesto pagas por yo quedarme aquí? Ósea, en realidad no va.*

8. ¿Tiene usted conocimiento acerca de los requerimientos que necesita para ofertar el servicio de alojamiento en el país?

*Mira, eso básicamente, existe para los lugares que en realidad son para alquilar. Por ejemplo, si tú tienes un espacio que lo quieres alquilar como oficina, como una tienda, este, una cochera, qué se yo. En las casas, tú también, por ejemplo si yo compro un departamento para alquilarlo, lo pongo en un aviso en el periódico, qué se yo, entonces obviamente, yo voy a pagar mis impuestos por eso porque el inmueble está solamente para ese alquiler y es un alquiler que está sujeto a un contrato que una persona firma y que paga y recibe y exige un recibo. Entonces, ante eso sí pero de otra forma no porque, lo mío, por ejemplo es como que recibo visitas cada cierto tiempo, ¿no? Porque ni siquiera que el 100% de los 365 días al año el departamento está ocupado por una persona, una familia, ósea en realidad es como que recibo visitas, digamos.*

9. ¿Qué tipo de impactos ha tenido Airbnb en usted?

*Bueno, en realidad he tenido impactos positivos de ambas cosas, porque, como te digo, en lo económico también, porque yo puedo rentar un departamento en mi país con una moneda extranjera. Por decirte, porque los departamentos se rentan en dólares, entonces, eso es una cosa que de repente también aquí se puede dar lo de estar cómodo, ¿no? Normalmente, lo que la persona pide es arrendar en su misma moneda porque tú sabes que el dólar puede subir en cualquier momento o bajar. A nivel cultural porque también, ósea, tú siempre llegas a conectarte o tener un lazo, con la comunicación previa al que tú recibes, o siempre estoy en contacto con ellos, los apoyo. Muchos los he llevado al super y luego los he ido a dejar al departamento, este, los ayudo en todo lo que yo pueda, si tienen alguna duda. Hay gente que viene por primera vez aquí y no conoce nada, no sabe nada, entonces, en ese sentido sí este, yo he podido*

*decirte que por eso puedo, he podido hacer amistades con gente que ya vuelve a mi casa, ya nada más me llama, me escribe por el WhatsApp. Que ya los tengo conectados y dicen: ¿Tienes disponible para tal fecha? Porque voy a ir. Como son gente que estudia, gente que trabaja, entonces ya hay una conexión, ¿me entiendes? Una comunicación, entonces tú aprendes un poquito de cada uno. Yo he recibido de casi todos los países de Sur América, tengo gente que viene de Colombia, de Venezuela, de Estados Unidos, he recibido hasta holandeses, alemanes, españoles. Entonces, es súper porque, ósea, te contactas con la persona, entonces, ellos también, bueno, he tenido la suerte de son gente bastante comunicativa y súper. ¡Hasta hemos salido a comer! Con unos colombianos que vinieron a estudiar y un día se quedaron libres y me dijeron: Oye, ¿no quieres salir a comer? Y como yo tengo auto, entonces voy, los recojo, vamos a comer y los regreso y todos felices. En realidad para mí, siento que ayudo gente, ósea no lo veo como un: Yo me estoy llenándome mis bolsillos. Siento que ayudo a las personas, hago amigos y gente que yo quiero hacerlo. Por gente profesional, gente que estudia, trabaja, que vienen por ese tipo de temas. En mi tema lo veo más por ese lado, por el lado de conocer más culturas y también que se lleven una buena impresión del país, ¿no? Porque eso también da imagen, es imagen, no solamente que tenga un departamento súper bonito si no, si tú en realidad, hay gente que yo he visto que, porque he leído en también en perfiles de, que están dentro de la página, que hay gente que nunca llegan a conocer a su anfitrión porque le dejan la llave en una masetita fuera al costado de la puerta y entran y salen y nunca lo conocen. Nunca supieron quién es y nada, ósea, y eso sí me parece. Pero eso normalmente sucede en otros países, en Latino América, nosotros somos un poco más cordiales, entonces, pero se da. Entonces, yo en ese sentido a mí sí me gusta llegar a conocer a la persona que se va a quedar en mi casa. Porque, este, siempre el contacto ya visual, físico te da otra idea, no solamente haber chateado con alguien que tiene una foto bonita ahí en la página y tú también si no ya te comunicaste con esa persona, entonces, lo vez a los ojos y cuentas tener una impresión, ¿no? Entonces eso para mí importa.*

## Apéndice 14: Entrevista realizada a especialista sector hotelero



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

### Trabajo de Investigación

#### Entrevista para especialista en el campo hotelero

**Nombre del entrevistado:** Sr. Louis Hanna Musse

**Nombre del entrevistador:** Elva Icaza y Karen Pacheco

**Fecha:** 9 de agosto del 2016

**Cargo que ocupa:** Asesor Hotelero

1. La Asociación Hotelera de Cuenca, según un artículo publicado por Diario Expreso, se declara en crisis por la escasez de control de establecimientos informales en la ciudad, ¿Es posible que los hoteles en Guayaquil se declaren también en crisis por esta misma situación?

*¿Qué van a sacar ellos por declararse en crisis? ¿Van a ir más gente? No verdad. Entonces uno siempre tiene que tomar decisiones que vayan en unión con su objetivo. ¿Qué hizo Cuenca después de declararse en crisis? Lo que debían haber hecho antes, tener promociones, tienen 2 x 1, tienen paguen 2 noches y se quedan 3, ¡lo creativo! Lo que permite que la poca cantidad de dinero que en estos momentos que tenemos los ecuatorianos disponibles para hacer vacaciones o para salir de paseo un fin de semana largo, o para ir almorzar en Cuenca y regresar, como hago yo muchas veces. Ir a Riobamba, comprar hornado en el mercado y regreso (risas), este tipo de cosas no se puede hacer todos los días, en este momento no se puede hacer. Entonces, eso ha bajado bastante el consumo, hay oferta pero no hay consumo, ósea, no hay*

*clientes para esa oferta. Pero yo estoy seguro que, con esta promoción que están haciendo, justo para el feriado de ahora, el viernes, el 10 de agosto, que se pasa el feriado para el viernes, lo cual ya estaba previsto, yo creo que van a tener bastantes resultados. Cuenca cada vez está más bonito. Por otro lado, Cuenca tiene una oferta gastronómica muy buena, de muchos países europeos, porque hay un montón de gente europea que está viviendo en Cuenca y que ha puesto sus negocios. No tiene nada de malo, han de haber sacado sus permisos, han de haber estado dentro de lo que involucra esta situación. Yo creo que esa facilidad que se ha dado, para que en todas las ciudades del Ecuador para que se vayan desarrollando otros conceptos, otras alternativas es positivo. Al principio se contrae porque está contraído el país, definitivamente, el país no está en sus mejores momentos, hay plata, y la poca que hay, el fisco se lo lleva porque ya no tienen más brazos para hacer de dónde sacar más. Eso evidentemente, nos altera un poco porque no es lo mismo que teníamos en el 2015 o en 2014 que nos fue mucho mejor. Pero no hay otra alternativa, debemos ser creativos, tenemos que bajar costos. ¡No bajar calidad, ojo! No es bajar calidad, es bajar costos creativamente sin bajar calidad y de esa manera salir adelante. Todas nuestras provincias tienen imanes que llevan a los turistas. He mencionado dos ciudades porque están cerca de nosotros y tengo la costumbre de ir nada más que solo ir a desayunar, ir a una iglesia y regresar. O ir al mercado de La Merced en Riobamba, comerme mi buen hornado y regresar. Además, traerme una pequeña piernita de chanco para que la podamos disfrutar acá también, pero no se puede hacer todos los días. Entonces, hay imanes que los deben de conocer cada una de las personas que trabajan en estas provincias que son atractivos para poder llegar a él. Yo creo que ese es la mejor manera que se puede hacer. Lo mismo está haciendo Salinas, Manta, Esmeraldas y Esmeraldas ya está resurgiendo. Por favor, esto es un problema exclusivamente de mercadeo, tenemos que inventar cosas y ser muy buenos anfitriones. Toda la ciudadanía tiene que ser, porque el anfitrión no es exclusivamente el que recibe al huésped sino toda la ciudadanía es la hueca o pequeños establecimientos de alimentos y bebidas, en los hoteles pequeños y grandes. Entonces muy buenos anfitriones*

*para que podamos informar con absoluto conocimiento los lugares atractivos que tienen cada una de nuestras ciudades, que todas nuestras ciudades están hermosas.*

2. ¿Han realizado un tipo de reclamo acerca de esta situación? ¿Qué medidas han tomado?

*No he recibido ningún tipo de reclamo.*

3. ¿Qué cargo ocupa, actualmente?

*En la parte turística – hotelera institucional, afortunadamente ya he dejado eso a un lado, fui expresidente de casi todas. Con mucho orgullo, fundador de la Federación de la Cámara de Turismo, de la Cámara de Turismo del Guayas primero que ya cumplió 20 años, la Federación lo cumple en Enero, también pues fundador de ellas. Primer presidente de la Federación justo para crearlas, eh, acabo de salir de la presidencia de Fiscal Internacional, que es de una institución a nivel internacional, a nivel mundial, y justo para el día del turismo, que es el día 27 de septiembre, el nuevo presidente tuvo la magnífica idea de celebrarlo con este fiscal fue el que puso de moda, la celebración en Ecuador, se le había olvidado a las autoridades, a todo el mundo, el Día Mundial del Turismo. Entonces, como se puso de moda y ya se ha hecho muchas cosas aquí en Guayaquil, ahora, la vamos hacer en Riobamba, en las más altas, a la mayor altura que es en el Chimborazo, en el primer refugio del Chimborazo a 4200 metros y de ahí al refugio que son 5 mil no sé cuántos metros. Que en este momento ha sido el calificado como el volcán nevado, más alto del mundo medido desde el centro de la tierra. No por nosotros, no es que nosotros tomamos las medidas, nosotros siempre tomamos las medidas equivocadas, si no que vino un cuerpo científico de Europa, de Francia específicamente, y lo midieron hasta el centro de la tierra con los equipos que ellos tienen y salió el más alto del mundo desde el centro de la tierra. Más que el Everest, más que todos los volcanes nevados que existen en todo el mundo. Entonces, aprovechando esa circunstancia, estamos promoviendo en todo el mundo el volcán, a más de 80 países, 21 mil asociados, todos los operadores turísticos, hoteleros, gente de aviación, etc, etc, para que vengan, es que es el primer año,*

*para que vengan, el primer año en el Chimborazo, pueda ser que el próximo año lo hagamos en la Mitad del Mundo, que no todas las mitades del mundo son asequibles, porque no es la única mitad del mundo (risas), toda la redondez del globo terráqueo, en la línea ecuatorial pues está en un montón de sitios, pero esta es para incursionarse ahí o se busca otro sitio de los tantos que tenemos nosotros, para hacer ahí la celebración del Día Mundial del Turismo pero hacerlo internacional. Hemos recibido a través del presidente actual, el Fiscal Internacional, la noticia de que hay un grupo de que viene de Argentina, otro grupo de viene, posiblemente, del Perú, otro grupo de centro américa y Panamá. Es decir que, van a ver algunos extranjeros que a mí me ha llamado la atención porque la gente no se mueve con tan corto tiempo de notificación pero, sin embargo, si así movió ahora el próximo año se moverá mucho más. ¿Por qué? Por la atracción de un Chimborazo, porque días mundiales hay en todas partes del mundo, pues, no es que es solo para nosotros los días mundiales. Entonces, hay que darle importancia, hay 100 mil cosas que se puede hacer y esto también, ¿qué va lograr? Que entre más gente al país. ¿Cuánto le cuesta el Ecuador? Nada. ¿Nos cuesta a nosotros? ¿Le cuesta al que viene? Son cosas creativas que, evidentemente, se han conseguido tarifas especiales, en los hoteles, en donaciones de cena de esto lo de acá, va a ser una maravilla. Pero la paga el que la consume. Entonces, esas son las cosas en la que debemos preocuparnos, más que en ninguna otra cosa. De esa manera, establecemos la diferencia.*

4. ¿Tiene usted conocimiento acerca de la nueva tendencia de turismo, conocido como turismo colaborativo?

*Exclusivamente, el que conoce a todo el mundo porque no hay nada internamente. La aplicación es universal. En algunas asesorías que yo hago, siempre los induzco hacia los nuevos conceptos. Los nuevos conceptos, han tenido éxito, en el corto tiempo que tienen funcionando y realmente son, más que nuevos conceptos son los mismos estilos pero traídos a lo moderno.*

5. Si la respuesta es sí, ¿usted ha escuchado acerca de la plataforma Airbnb?

*Ósea, en realidad, son programas de computación que normalmente existen pero en la plataforma se llama distinto. ¿Por qué? Es un cambio de palabras, pero es*

*exactamente lo que sucedió cuando yo era un bebe, de aproximadamente 14 – 15 años, y llegaba a una pensión en Quito o en Riobamba. Pues llegaba a un hotel familiar, ósea, había una serie de calificativos que se les daba, pero era lo que se podía llegar con toda la dignidad, con toda la limpieza, con toda la seguridad y eso es lo que está pasando en estos momentos. No es nada del otro mundo y si no es nada del otro mundo, no debemos de tenerle miedo si no ver cómo hacemos para coexistir en esta etapa. Ahora, no creo, que por ejemplo, en alimentos y bebidas no es que la hamburguesa se la van a regalar, entonces la ponen puro cebo y un poco de cebada, no. Es la misma carne, es todo exactamente con toda la confianza del mundo y te cuesta lo que cueste eso. No es que después te la van a regalar. Entonces, en alojamiento es exactamente lo mismo, no es que te lo vas a regalar, te cuesta lo que tú estás pagando y a lo mejor es un poco menos, como se está haciendo ahora en Cuenca, por ejemplo, que es haciendo ofertas. Lo que ya se hizo en Salinas, lo que se ha hecho en Manabí, lo que se ha hecho en Esmeraldas que han estado saliendo por su propio esfuerzo, ósea la misma empresa privada tiene que salir adelante, no puede coger y botar gente y la gente va y crea un problema social en la calle, ¡no! Se pusieron de acuerdo con su gente, porque también perder gente calificada es un problema, aquí no está todo el mundo calificado. Yo también traje, como de presidente de la Federación de la Cámara de Turismo, hacia algunos años, traje la certificación de competencias laborales que evidentemente, profesionalizó a la gente de alojamiento, de alimentos y bebidas, a los transportistas, etc, etc. Es decir, todas esas cosas no se pueden hacer con una mente obstruida hacia problemas, sino con una mente bien amplia hacia estos avances de grande colaboración.*

6. ¿Usted cree que esta plataforma es una amenaza para los establecimientos hoteleros en el corto o largo plazo?

*No, es muy sencillo, por ejemplo, hay marcas, voy a nombrar marcas, voy a nombrar la primera marca en este momento la Marriot. Ellos tienen desde el estrato más económico de alojamiento hasta el palacio más deslumbrado en \$1500 la habitación. Cada uno, de acuerdo a su economía, se va ubicando en*

*todita esa gama de apartamentos. Cuartos, cuartos más económicos, eh, este, lugares todavía más económicos o palacios más gigantescos que te sacan la cabeza para pasar una noche. Que habrá quien quiera estar ahí o que pueda, adicionalmente. Hay otras que pueden pero dicen: puchica, para más de ir a dormir pagar \$1500, \$2000, \$3000, \$4000 porque hay de todos lo que tú quieras, ese es pecado. No hay, pero ahí lo tienes. Entonces, si ellos no están en eso, yo no les he oído criticar que hay otros que están más baratos que ellos. Lo que hay es que entre más barato, le dan menos servicios porque evidentemente, el servicio cuesta. No por la parte electrónica, la parte electrónica es la que menos cuesta. Todos tienen la parte de computación porque ese es el mundo, pero la parte humana cuesta y si está capacitada, cuesta más. Entonces, vamos a competir contra eso, ¡no! Unámonos, ese es el sentido que creo que yo movió a Marriot hacer lo que está haciendo. Afecta a la oferta, es posible, creo yo que en vez de recibir 100 millones de turistas este año, van a recibir 900 mil novecientos noventa y nueve, han perdido dos o más turistas. Antes que viajaban por negocios, 5 veces al año, ahora viajan 2.*

7. Este fenómeno colaborativo, según estudios realizados en España, va creciendo de forma exponencial, ¿Cree usted que los hoteles en Guayaquil están preparados para enfrentar esta tendencia colaborativa?

*Totalmente, los hoteles en Guayaquil son extraordinarios, realmente son extraordinarios. Creo yo que en el Ecuador entero, los hoteles, de marca internacional, están sobre los estándares internacionales y los de marca nacional son de excelente calidad. Es decir, que nosotros estamos viviendo en un país donde la hotelería está muy bien preparada y evidentemente, hablando de la hotelería me estoy refiriendo al universo completo. Al personal, que colabora en esos establecimientos, están preparados con certificaciones laborales porque es la primera actividad en Ecuador que tuvo certificación de competencias laborales y ahora no conozco, que haya otra actividad dentro de la producción pero sí hay la posibilidad a través del código de producción para que todas las actividades tengan certificaciones laborales. Porque la certificación laboral es una forma de profesionalizar a personas que no han tenido la oportunidad de ir*

*a estudiar en un establecimiento universitario o en una academia. Los hoteles sí lo hacen, los de marca nacional y los de marca internacional. Sí están sumamente preparadas para esto.*

8. *¿Hay algo más que nos puede acotar acerca de esta tendencia colaborativa?*

*Hay que, no hay que imaginarse qué es lo que puede pasar. Porque como no hay antecedentes, nos estamos imaginando cosas que no existen. No es que podemos decir, esto paso mal en tal parte o paso mal en tal otra parte. ¡No! Donde quiera que sea han querido oponer a todas estas actividades, sean en taxis o en hospedaje, alimentos y bebidas, etc, etc, no se ha logrado absolutamente nada. En lo que sí se ha logrado en tener buenos resultados es en competir directamente contra eso. Porque en Airbnb, también hay marcas internacionales, están ahí. Ósea, no es que Airbnb, y no me quiero convertir en un defensor de Airbnb, pero ni Airbnb, ni en ninguno de los portales de reserva, se le dice al establecimiento: usted no puede entrar. A no ser que sea con establecimiento que no cumpla con las normas establecidas por estos portales. Entonces, es mejor que no entre pero si mañana o pasado cualquier puede entrar en google para taxi, entonces cuál es la garantía que da google. Yo prefiero salir a buscar un taxi que me parpadea las luces y me subo en ese, me encomiendo a Dios para que no me pase nada. Uno busca seguridad, pero si hay un taxi que me dice ahí con un sticker que es un transporte seguro, quiere decir que alguien me está chequeando en el 911 y tengo chance de meter la mano en el botón y pedir que alguien me ayude. No digamos, como a veces se dicen: ¡caerles encima! No pues brother, lo que necesitamos es que nos quiten tantas imposiciones, que nos quiten tanta carga y nos dejen trabajar. Trabajar significa déjennos ser serios, déjennos presentar buenos servicios, eso es trabajar. No es poner lo que a uno le dé la gana. Esa es la recomendación, que no se recarguen a quien tiene una inversión pequeña, mediana o grande está dando servicio. Porque el servicio es algo que necesitamos para salir a adelante.*

## **Apéndice 15: Entrevista realizada a especialista Servicio de Rentas Internas**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**Nombre del entrevistado:** Eco. Gabriela Orellana

**Nombre del entrevistador:** Elva Icaza y Karen Pacheco

**Fecha:** 17 de agosto del 2016

**Cargo que ocupa:** Coordinadora zonal N° 8

1. La mayoría de los impuestos recaudados, ¿para qué área del sector público normalmente se designan?

*Comenzando la pregunta, dice para qué área del sector público normalmente se designan, ya okey, mira en realidad no es una competencia. Mi facultad de renta es conocer donde se destinan los recursos públicos. Nuestra facultad y nuestro objetivo principal es la recaudación, pero nosotros esa recaudación ni siquiera pasa por el Servicio de Rentas Internas. Esa recaudación va directamente a una cuenta del Banco Central, el cual lo destina al Ministerio, y el Ministerio hace uso efectivo de ese dinero y de acuerdo al presupuesto general del Estado va asignando, eh ya sea para salud, para educación, para obras públicas, ¿no?, entonces eh, todo va a depender siempre y cuando de la prioridad que tenga el Estado, el Gobierno de destinar esos recursos. Dadas las circunstancias, ustedes deben de conocer por ejemplo cuando ocurrió lo del terremoto efectivamente se establecieron recursos para Manabí, ¿no? directamente por ese tema, entonces va de acuerdo a la prioridad que tenga el Gobierno en sí.*

2. ¿Cómo ustedes controlan los tributos realizados por las personas naturales?

*Nosotros hacemos algunos controles. Controles de gastos personales por ejemplo. Entre los controles de gastos personales, hacemos la revisión que efectivamente dentro de su declaración eh, estén poniendo los límites correspondientes que tienen un gasto personal, ¿no? aparte de que efectivamente estén a su nombre. Toda la formalidad que debe tener una factura por sí que son los requisitos de una factura y realmente el detalle y la especificación de la factura y de lo que sea. Por ejemplo que sean de alimentos, que sean por educación, por vivienda, ¿no? o por salud. Efectivamente se va registrando y se va revisando esos flujos. Otros controles que podemos tener en maximidad en realidad a personas naturales como tal es justamente que tengan sus declaraciones a tiempo, ¿no? que no se venzan, que no se conviertan omisos como le decimos en el Servicio de Rentas Internas, declaramos omisos en declaración, ¿no? cuando falta una declaración justamente de IVA, o de retenciones eh, o cual tenga que realizar, puede ser de impuesto a la renta o cualquier otra clase de declaración que ellos tengan que realizar. Efectivamente que tengan la competencia de hacerlo. Eh, controles al RISE que es otra de personas naturales si pasa prácticamente los ingresos que está definidos y pasan los 60.000 dólares al año, efectivamente ya no debería de ser un régimen RISE sino debería ser de un régimen normal del RUC efectivamente, al cual lo excluimos y lo ponemos en un régimen correspondiente porque tiene que sacar su factura lo normal. Variedad de controles pueden existir. También revisión justamente de los gastos deducibles, ¿no? de acuerdo a sus ingresos, de acuerdo a su actividad. Variedad de revisiones que pueden existir.*

3. ¿Es posible conocer el porcentaje de ingresos que representan el pago de impuestos de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Guayaquil?

*Eh, mira, eh, con respecto digamos a los tres últimos años, que es 2013, 2014 y 2015 eh, podríamos especificar que, bueno entre 2013 y 2014 hubo un aumento, ¿no? justamente de los ingresos hoteleros o alojamiento pero en el 2015 hubo una disminución, entonces en el 2013 tengo como 12 millones de ingresos, 12 millones 155 mil que significa un 43% justamente como de ingresos. Es un 0,43*

*que representa el sector de alojamiento con relación en la recaudación en la ciudad de Guayaquil o en la provincia del Guayas. En el 2014, representó como 12 millones 464 mil que representó un 0,41 por ciento. Ya en el 2015, hay una baja dice que es de 11 millones 516 que representa un 0,34 por ciento en comparación con la totalidad de los ingresos generados de Guayaquil.*

4. Así como se controlan a las personas naturales, ¿existe alguna forma de controlar el pago de tributos de los establecimientos hoteleros?

*Mira, es a nivel general en realidad. Nosotros establecemos por riesgo, por materialidad, ¿no?, nuestros contribuyentes especiales a revisar. Pero masivamente si te hablamos por ejemplo de declaraciones sin falta de declaraciones correspondientes a la parte de hotelería le hacemos el control inmediato para que efectivamente se pongan al día en sus declaraciones. Si hacemos un control de revisión de gastos o de ingresos efectivamente cogemos por sector. Si el sector realmente vemos que hay un crecimiento y vemos materialidad justamente en ese control que es una de las variables que vemos o revisamos y hay un alto riesgo, revisamos entonces la parte hotelera y revisamos todo lo que son ingresos todo lo que son gastos. Una revisión integral, puedes ser una revisión integral como también podría ser una revisión de un casillero específico que nos llame la atención.*

5. Y cada ¿cuánto tiempo hacen la revisión? ¿Una vez al año, mensual?

*Revisiones a nivel general lo hacemos siempre. Ese es nuestro trabajo.*

## Apéndice 16: Carta de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil para solicitar cita con Coordinador Zonal 5 Ministerio de turismo



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL



FACULTAD  
**EE**  
ESPECIALIDADES  
EMPRESARIALES



Av. Carlos Julio  
rosemena Km. 1 1/2  
Vía Daule.  
Edificio Facultad de  
Especialidades  
Empresariales  
PBX: 2206-957  
Ext: 5024.

Guayaquil - Ecuador

Guayaquil, 11 de agosto del 2016  
FEE-TUR-369-2016

Señor  
**Ing. Felipe Álava Rlofrío**  
Coordinador Zonal 5  
Ministerio de Turismo del Ecuador  
Presente.-

De mis consideraciones:

Con un cordial saludo me dirijo, el motivo del presente es para solicitarle su colaboración para que pueda otorgar una entrevista a las estudiantes Elva Icaza González y Karen Pacheco Valencia, quienes están cursando su Unidad de Titulación en la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, y asimismo se encuentran realizando su proyecto de titulación titulado: *Análisis del Turismo Colaborativo y su posible implicación como competencia desleal en servicios de alojamiento en la ciudad de Guayaquil. Caso Airbnb.*

La entrevista tiene su protocolo y está direccionada a recolectar información cualitativa de un actor principal de la cartera de Turismo, por ello es importante su participación en este proceso.

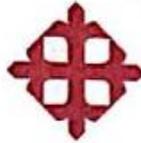
En espera de su respuesta afirmativa, me suscribo, no sin antes reiterar mis sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,

**Ing. Eduardo Guzmán B., MAE**  
Tutor del Proyecto de Titulación  
Carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras  
Facultad de Especialidades Empresariales



**Apéndice 17: Carta de consentimiento firmada por Ing. Holbach Muñetón**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**Carta de consentimiento para entrevistados**

Formulario de Autorización para grabación

Acepto voluntariamente ser grabado/a durante la entrevista realizada por Elva Icaza y Karen Pacheco, estudiantes de la carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Entiendo que esta información será usada para propósitos académicos, la cual generará respuestas acerca de las particularidades de ser una entidad en el área turística. Después de que se haya recolectado y analizado la información de esta entrevista, se le enviará electrónicamente para su soporte.

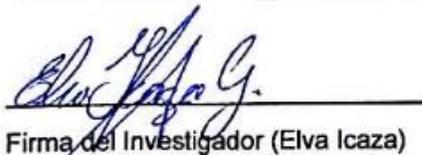


Firma del entrevistado

19 de agosto, 2016

Fecha

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_



Firma del Investigador (Elva Icaza)

19 de agosto, 2016.

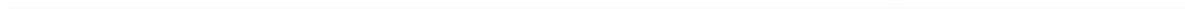
Fecha

Karen Pacheco

Firma del Investigador (Karen Pacheco)

19 de Agosto, 2016

Fecha



## Apéndice 18: Entrevista realizada al Ing. Holbach Muñetón



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**Nombre del entrevistado:** Ing. Holbach Muñetón Z., Msc

**Nombre del entrevistador:** Elva Icaza y Karen Pacheco

**Fecha:** 19 de agosto del 2016

**Cargo que ocupa:** Presidente de la Federación de Cámaras Provinciales de Turismo (FENECAPTUR)

1. ¿Está consciente del impacto del turismo colaborativo a nivel mundial? ¿Qué medidas van a tomar ustedes para controlar este fenómeno en alza?

*Este, haber, este impacto qué medidas se van a tomar? Lo que ya se están tomando y yo soy una de las personas que más reclama y no estoy de acuerdo con el turismo colaborativo. Eh, hay el problema de Airbnb eh, lo estoy tratando con el Ministro de Turismo. Bueno, entonces no no estamos de acuerdo nosotros con eso. No porque es un competencia totalmente desleal. Nosotros tenemos mil blogs que se la hemos enviado nosotros al Ministro, se la hemos enviado al Ministro porque nosotros pagamos más menos 28 impuestos en saís, en soprofon, en eragon ahora ya están comenzando a molestar lo que es el medio ambiente, impuesto a la renta, todo versus alguien que si es dueño pagará los predios y pare de contar. Ah, y el SRI y que ahora el Municipio nos va a cobrar por metro cuadrado si este es la planta baja tiene 100 metros cuadrados perfecto, pero si yo tengo 2 o 3 pisos ahora son 400 metros por tanto eso nos va*

*a cobrar versus alguien que no paga nada. Desde ahora con ese tema de emprendimiento, eh turismo colaborativo y nombres está bien que lo hagan pero paga todo los impuestos bajo una misma regla, un mismo estándar ya. Sobre eso yo estaría de acuerdo.*

2. *¿Cómo ha influido las medidas de regulación de alojamientos informales en la ciudad? Hay un aumento o disminución de los mismos?*

*Aumento, aumento 100 por ciento si no hay medidas, osea qué medidas hay? No hay medidas, no hay medidas. Los operativos son para los formales, desde cuando ustedes han escuchado que vamos a hacer un operativo para los informales, no hay entonces de qué estamos hablando?. Entonces cuando ya vean que la situación, aparte de que ahorita está por la situación está detenido el crecimiento del sector hotelero, cuando ya ustedes vean ya o el país ya vea que ya se está complicando ahí van a querer hacer algo pero por ahora nada.*

3. *En el reglamento, solo se pueden observar medidas para regular al ofertante del servicio, ¿han pensado en alguna medida para controlar a la demanda de estos lugares informales?*

*No, eso es imposible porque ahí se acabaría a la democracia. Si yo voy, y primero tendría para darse eso tendría que ser ilegal como en el cohecho que es el que da coima como el que recibe los dos. Acá por yo ir a su casa me van a castigar a mí pero y a usted, ¿por qué no la castigan? Entonces, eso no.*

4. *¿Considera que las casas de huéspedes tienen un aporte positivo en el turismo del país?*

*Yo no considero. ¿Aun así estén reguladas? Ah, reguladas sí. Es más hay un turismo gastronómico que lo hacen en casas o sea van a mi casa me dicen oye que tu empleada cocine y te van máximo 6 personas 7 personas y te vamos a pagar por cada plato 30 dólares. Si si, si es algo con un fin de capacitación, de ver artesanías pero con algo específico sí pero si es por hospedaje qué puede hacer? Usted puede dormir aquí como a dormir en una casa sólo es cuestión precio de ahí no hay otra situación.*

5. ¿Cómo les ha ido con la regulación de alojamientos informales de la ciudad?  
¿Cómo ustedes llegan a localizarlas?

*Me acaban de enviar para revisar el nuevo, esto que me acaban de enviar para revisar copia del reglamento de alojamiento en inmuebles turísticos. Esto me acaba de enviar ahorita, con las correcciones el Ministerio de Turismo me lo acaba de enviar si yo estoy de acuerdo por qué? porque nosotros nos vamos a ir encima a lo que son los departamentos.*

6. ¿Cuál fue el motivo por el cual se consideró a la casa de huéspedes como parte del vigente Reglamento de Alojamiento?

*Yo no sé, aquí se han ahogado en un vaso de agua. Para mí, para mí, puede ser que yo esté equivocado pero yo de la autoridad aquí lo que falta es decisión y mano dura nada más. Decisión y mano dura sino que nadie ha querido tomar esa decisión y en todo otros países y ya cuando se ven que ya les afectó totalmente ahí están asustados pero eso, fácil cogen y ponen un buen ticket de multa y muy bien señores coge a 3, 4 o 5 departamentos, quieres alquilar? Por último, alquilalo de 60 días en adelante. Yo le subiría a 60 días en adelante y tienes que reportar, y pagar impuestos, tienes que pagar esto y hacer esto, esto esto, pero sí es un tema grave.*

7. ¿Consideran que a largo plazo los establecimientos informales podrán afectar la actividad realizada por los establecimientos formales?

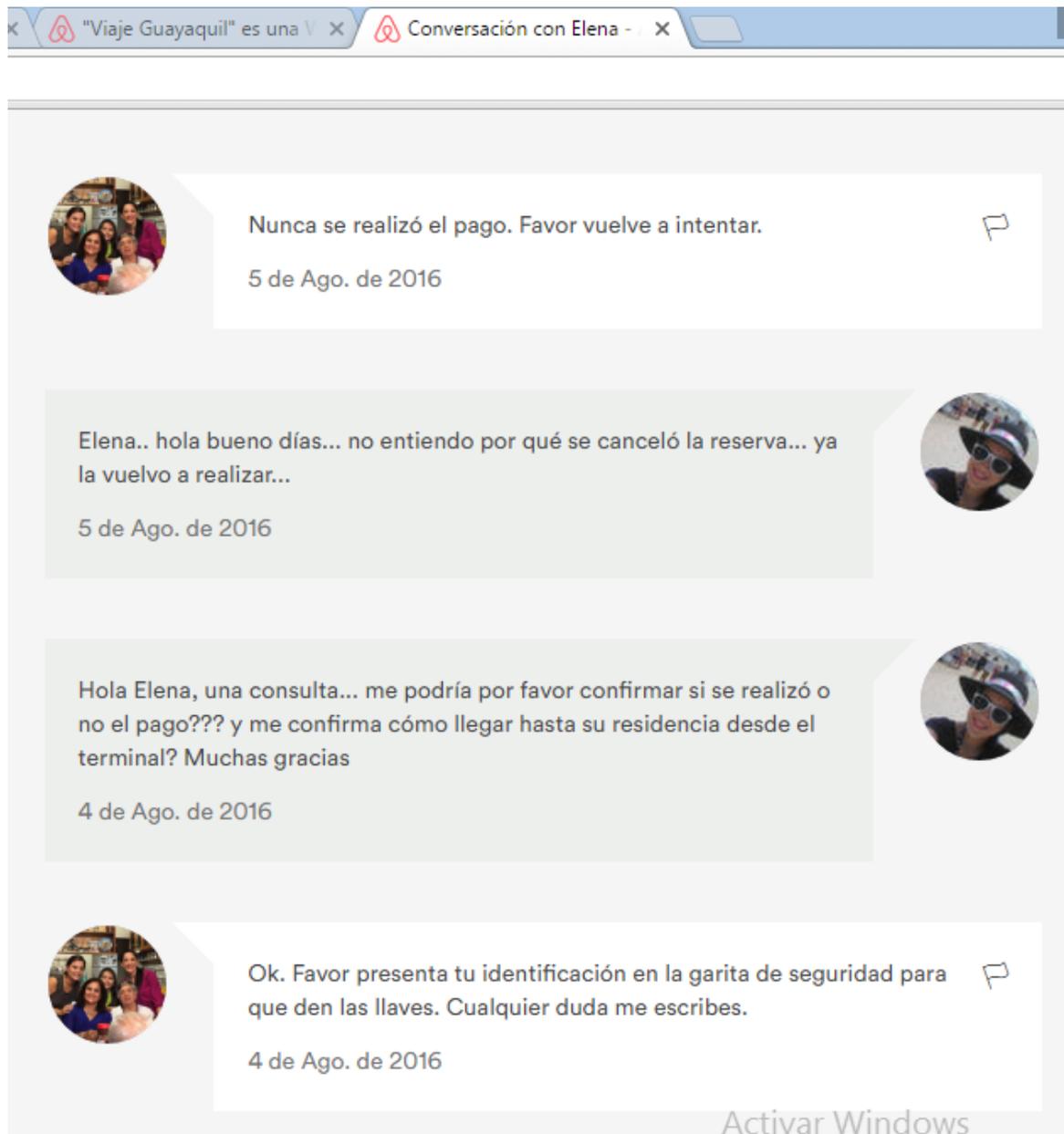
*No en el largo plazo, ya está afectando. En este feriado, se dinamizó 46 millones y el 17.7% se movió a Guayas y el 16.4 se movió a Santa Elena. Guayas es el lugar que más atrajo a turistas nacionales y los hoteles estuvieron al 50%. ¿Eso qué le da? Una resultante de una lectura de que gran parte lleno los hoteles, una parte llenó los hoteles y otra parte se fue a familiares o a los informales nada más, nada más. Siendo una ciudad que la número 1 de ser visitada en el país pero como no quieren tomar en cuenta entonces ahí está el problema. Hay que luchar contra la informalidad.*

## Información adicional

*Una de las cosas que dijo el Ministro fue que me dijeron de mañana me dijeron que ya le están pidiendo a los de Airbnb que todo lo que ellos publiquen sea con permiso del Ministerio. Eso por las buenas y si no se hace eso ya se piensa bloquear a las Airbnb pero tecnológicamente y por otro lado es bastante difícil pero no queda más, es caerle a los condominios a ver eh que está, como está haciendo, por qué alquila, quién alquila, quién es el dueño.*

*Hay que articular al SRI, a la Alcaldía, a la Intendencia, Gobernación, y Ministerio de Turismo, me metería en todas las universidades a trabajar.*

## Apéndice 19: Conversación con anfitrión Airbnb



The screenshot shows a web browser window with two tabs: "Viaje Guayaquil" es una V and "Conversación con Elena - X". The chat interface displays four messages in a sequence:

- Message 1 (Host):** A circular profile picture of a group of people is on the left. The text reads: "Nunca se realizó el pago. Favor vuelve a intentar." followed by "5 de Ago. de 2016". A flag icon is on the right.
- Message 2 (Guest):** The text reads: "Elena.. hola bueno días... no entiendo por qué se canceló la reserva... ya la vuelvo a realizar..." followed by "5 de Ago. de 2016". A circular profile picture of a woman wearing sunglasses is on the right.
- Message 3 (Guest):** The text reads: "Hola Elena, una consulta... me podría por favor confirmar si se realizó o no el pago??? y me confirma cómo llegar hasta su residencia desde el terminal? Muchas gracias" followed by "4 de Ago. de 2016". A circular profile picture of the same woman is on the right.
- Message 4 (Host):** A circular profile picture of the group of people is on the left. The text reads: "Ok. Favor presenta tu identificación en la garita de seguridad para que den las llaves. Cualquier duda me escribes." followed by "4 de Ago. de 2016". A flag icon is on the right.

At the bottom right of the chat window, the text "Activar Windows" is visible.

## Apéndice 20: Recibo de pago emitido por Airbnb



Recibo de viaje de Airbnb, código de confirmación K3CKF8

Airbnb Payments UK Ltd  
40 Compton St  
Londo  
EC1V 0AI  
United Kingdom

### Recibo: 1 noche en Guayaquil, Ecuador

Reservado por Elva Icaza  
Martes, Agosto 9º, 2016

Acceptada  
K3CKF8

Entrada  
Ago. 14,  
2016 > Salida  
Ago. 15,  
2016

#### Cargos

\$32 x 1 noche \$32

Tarifa de servicio ⓘ \$4

#### Habitación privada

Habitacion frente al AEROPUERTO  
Ciudadela Vernaza Norte Mz 14 Villa  
27 Frente al aeropuerto calle Hermano  
Miguel llegar hasta CAFE DE TERE al  
frente esta SERVIENTREGA entrar por  
esa calle una cuadra y a la derecha.  
casa color rojo segundo piso.  
Guayaquil, Guayas 090513  
Ecuador

**Total** \$36

#### Pago

Cobrado a VISA ●●●● 1013 \$36  
09 de Agosto de 2016

**Balance** \$0

#### 2 viajeros en este viaje

Elva Icaza  
Karen Pacheco

Añadir los dato  
de facturación ↗

#### Coste por viajero

Este viaje ha costado \$18 por persona, por  
noche, incluidos impuestos y otros cargos.

#### ¿Necesitas ayuda?

Visita el Centro de ayuda si tienes alguna duda.  
(<https://es.airbnb.com/help>)

K3CKF8  
Reservado por Elva Icaza  
Martes, Agosto 9º, 2016

**Apéndice 21: Fotos de la residencia ofertada en Airbnb**







Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



**SENESCYT**  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Icaza González Elva Fernanda, con C.C: # 0918451485 autora del trabajo de titulación: **Análisis del turismo colaborativo y su posible implicación como competencia desleal en servicios de alojamiento en la ciudad de Guayaquil. Caso Airbnb** previo a la obtención del título de **INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 31 de agosto del 2016

---

Nombre: Icaza González Elva Fernanda

C.C: 0918451485



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



**SENESCYT**  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Pacheco Valencia Karen Stefanía, con C.C: # 0922523998 autora del trabajo de titulación: **Análisis del turismo colaborativo y su posible implicación como competencia desleal en servicios de alojamiento en la ciudad de Guayaquil. Caso Airbnb** previo a la obtención del título de **INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 31 de agosto del 2016

---

Nombre: Pacheco Valencia Karen Stefanía

C.C: 0922523998



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

**REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN**

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Análisis del turismo colaborativo y su posible implicación como competencia desleal en servicios de alojamiento en la ciudad de Guayaquil. Caso Airbnb		
<b>AUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Icaza González, Elva Fernanda y Pacheco Valencia, Karen Stefanía		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Guzmán Barquet Eduardo Andrés		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Especialidades Empresariales		
<b>CARRERA:</b>	Escuela de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>		<b>No. DE PÁGINAS:</b>	81
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Área investigativa		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Economía colaborativa, alojamiento alternativo, Airbnb, dumping, competencia desleal, millennials		

**RESUMEN/ABSTRACT** (150-250 palabras): El turismo colaborativo es una tendencia mundial en desarrollo que está teniendo gran acogida por parte de los viajeros. Existen diversas plataformas que ofertan una variedad de servicios turísticos, sin embargo para el presente estudio, se considerará el servicio de alojamiento, enfocado en la ciudad de Guayaquil, por medio de la plataforma Airbnb. Como parte del marco legal, al analizar las leyes ecuatorianas se pudo determinar que existen requisitos como el Registro de Turismo y la Licencia Anual de Funcionamiento que son fundamentales para aquellas personas naturales que deseen ofertar hospedaje desde sus propiedades. Como parte de las herramientas utilizadas durante este proceso, se realizaron entrevistas a anfitriones y entidades importantes del área turística y hoteles. Además, se elaboró un análisis de comentarios emitidos por viajeros, tanto en Airbnb como en Tripadvisor, y se realizó investigación secundaria. Como resultado de la investigación, se determinó que sí

existe competencia desleal por parte de los establecimientos ofertados en la plataforma Airbnb, considerados como informales, debido a la evasión de impuestos. Esto provoca que estos alojamientos alternativos tengan un precio bajo, lo cual causa que no haya una competencia justa con los establecimientos tradicionales. Por el momento, tampoco existe una entidad reguladora que esté en la capacidad de poner orden a esta situación.

<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-4-2164469 / 098686619 +593-4-5052732 /0982237366	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:karen_pacheco50@hotmail.com">karen_pacheco50@hotmail.com</a> / <a href="mailto:elvitaicaza92@gmail.com">elvitaicaza92@gmail.com</a>
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> Guzmán Barquet Eduardo Andrés	
	<b>Teléfono:</b> +593-4-2206950 ext 5027; 0997202912	
	<b>E-mail:</b> eduardo.guzman01@cu.ucsg.edu.ec	