



Universidad del Azuay

Facultad de Filosofía y Ciencias Humanas

Carrera de Turismo

**Evolución del comportamiento del
alojamiento turístico en el Cantón Cuenca en
el periodo 2016-2021**

Autora:

Elizabeth Michelle Guadalupe Macero.

Directora:

Phd: Narcisa Ullauri

Cuenca - Ecuador

2022

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO	ii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS.....	iv
Resumen.....	v
Abstract	v
Introducción.....	1
Marco Legal:	3
Base legal y normativa para la implementación de las casas de huéspedes.....	5
El alojamiento en Ecuador.	9
El alojamiento en Cuenca.....	10
Crecimiento del sector turístico en Ecuador	11
Materiales y métodos	14
Tipo y diseño de la investigación.....	14
Métodos de investigación	15
Análisis de la información.....	15
Enfoque de la investigación.....	15
Alcance de lo investigativo.....	15
Descripción de la investigación	16
Recolección de la información	16
Resultado y discusión.....	18
Discusión	31
Conclusiones.....	33
REFERENCIAS Y ANEXOS	35

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ingreso actividad de alojamiento en los recursos generados por la actividad turística a nivel nacional.....	12
Figura 2. Ingreso actividad de alojamiento en los recursos generados por la actividad turística en Cuenca.....	12
Figura 3. Recaudación de impuestos generados por la actividad de alojamiento a nivel nacional.....	13
Figura 4. Recaudación de impuestos generados por la actividad de alojamiento a nivel de Cuenca.....	13
Figura 5. Área considera para para la realización de la investigación.....	18
Figura 6. Parroquias urbanas y rurales que conforman el Cantón de Cuenca.	18
Figura 7. Tipo de establecimiento turístico para alojamiento registrados en el cantón de Cuenca.....	19
Figura 8. Tasa de ocupación de hotelera según categoría en el cantón de Cuenca.....	20
Figura 9. Tipo de establecimiento turístico asociados a servicio de alojamiento registrados en el cantón de Cuenca.	20
Figura 10. Tipo de establecimiento turístico asociados a servicios de recepciones y convenciones registrados en el cantón de Cuenca.	21
Figura 11. Tipo de establecimiento para la promoción de servicios turísticos registrados en el cantón de Cuenca.....	22
Figura 12. Tipo de servicios para la movilización de turistas registrados en el cantón de Cuenca.....	22
Figura 13. Empleo en actividad de alojamiento en la ciudad de Cuenca, según el género de los empleados.	23
Figura 14. Personas con discapacidad contratadas en el sector de alojamiento de establecimiento del cantón de Cuenca.	24
Figura 15. Personas extranjeras contratadas en establecimiento del sector de alojamiento en el cantón de Cuenca.....	24
Figura 16. Ingresos por alojamiento en el cantón de Cuenca durante el periodo 2016-2022.....	25
Figura 17. Ingresos por servicios de restaurante en el cantón de Cuenca durante el periodo 2016-2022.....	26
Figura 18. Ingresos por impuesto derivados de alojamientos en el cantón Cuenca durante el periodo 2016-2022.....	27
Figura 19. Ingresos por impuestos derivados de alimentación en el cantón Cuenca durante el periodo 2016-2022.....	27

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Indicadores de alojamiento y servicios conexos en el cantón de Cuenca.	25
Tabla 2. Ingresos (millones de USD) derivados de alojamientos en diferentes provincias de Ecuador durante el periodo 2016-2022.	28
Tabla 3. Ingresos (millones de USD) por servicios de alimentación en diferentes provincias de Ecuador durante el periodo 2016-2022.	28
Tabla 4. Ingresos (millones de USD) derivados de servicios de transporte en diferentes provincias de Ecuador durante el periodo 2016-2022.	29
Tabla 5. Ingresos por recaudación (millones de USD) de impuesto derivados de alojamientos en diferentes provincias de Ecuador durante el periodo 2016-2022.	29
Tabla 6. Ingresos por recaudación impuesto (millones de USD) por servicio de alimentación en diferentes provincias de Ecuador durante el periodo 2016-2022.	29
Tabla 7. Ingresos por recaudación (millones de USD) de impuesto por servicio de transporte en diferentes provincias de Ecuador durante el periodo 2016-2022.	30

Resumen

La investigación analiza la evolución del comportamiento del alojamiento turístico en el Cantón Cuenca en el periodo 2016-2021. Los trabajos de campo se realizaron en dos etapas: la primera fue una base de datos de la información obtenida de datos de ventas e impuestos generados por el sector alojamiento y la segunda es el análisis de la información. Los resultados indican que en Cuenca se da un aumento de los ingresos por alojamiento y actividades conexas. Los ingresos obtenidos por concepto de la actividad turística en el cantón de Cuenca, siguen siendo inferiores a lo reportado en otras provincias. Los visitantes extranjeros en su mayoría se caracterizan por un estándar de exigencia es de alta calidad de servicios. El crecimiento de la actividad turística además de sus consecuencias positivas, también se reflejó en un aumento de empleos directos e indirectos, cuyas características principales son la igualdad de género, además de la inclusión al trabajo para personas con discapacidad y migrantes, algunos con condiciones de vulnerabilidad.

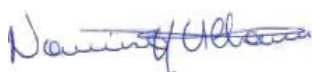
Palabras claves: Alojamiento, PIB, Ingresos, COVID-19, servicios, calidad.

Abstract

This research analyzed the evolution of the behavior of the tourist accommodation in the Canton of Cuenca in the period 2016-2022. The field work was carried out in two stages: the first was a database of information obtained from sales data and taxes generated by the accommodation sector and the second is the analysis of the information. The results indicate that in Cuenca there is an increase in income from accommodation and related activities. Income obtained from the tourism activity in the canton of Cuenca, continue to be lower than that reported in other provinces. The Foreign visitors are mostly characterized by a high-quality standard of services. The growth of tourist activity, in addition to its positive consequences, also was reflected in an increase in direct and indirect jobs, whose main characteristics are the gender equality, in addition to inclusion in work for people with disabilities and migrants, some with conditions of vulnerability.

Key words: Accommodation, GDP, Income, COVID-19, services, quality.

Translated by



PhD. Narcisa Ullauri.



Introducción

A nivel mundial el turismo es una de las industrias con mayor tasa de crecimiento e importancia en los campos económico, ambiental y sociocultural. Esta importancia se evidencia en la mayor generación de ingresos vitales para la mayoría de los países que han intervenido de manera responsable y sostenible en sus productos y atractivos turísticos (Poveda et al., 2018).

El turismo es considerado uno de los mercados de crecimiento más rápido y competitivo en el mundo, por lo que cada país se preocupa por conseguir cada vez más turistas y agruparlos en un destino, para ello el turismo necesita proponer una evolución de marketing ya que el cliente de esta actividad tiene diferentes motivaciones para viajar (Gil y Sequera, 2018). El turismo representa una actividad importante en el desarrollo de la economía del país, ya que se pretende que sea la primera fuente de ingreso de divisas en un largo plazo.

Ecuador posee alto potencial turístico por sus características de ser un país de contrastes, está ubicado entre los 17 países con mayor diversidad del mundo, según Bravo (2014) nuestro país posee un gran número de especies de mamíferos, anfibios, aves, especies acuáticas y flores, la mayoría se encuentran en ecosistemas conocidos, como bosques tropicales, sabanas, desiertos, praderas y bosques templados. Cabe señalar que el 19% (8.710 km²) del territorio nacional ha sido declarado área protegida. El país es considerado como uno de los que posee la mayor diversidad endémica en todo el mundo (Caiza & Molina, 2012).

El sector turístico en Ecuador se posicionó como la tercera fuente de ingresos no petroleros detrás del banano y camarón. De acuerdo a estimaciones realizadas por el Banco Central, la balanza turística aumentó en 2018 con relación al año anterior, dando un saldo positivo de ingresos para el país (Ministerio de Turismo, 2019). Para entender este proceso es preciso develar los factores que determinan esta relación y para poder presentar los retos que se asumen para hacer de la actividad turística un sector sostenible ante los cambios sociopolíticos que marcan el presente y futuro inmediato de la nación.

Ecuador destaca por su oferta turística de productos clave como naturaleza, aventura y cultura, el Ministerio de Turismo ha considerado oportuno incorporar al turismo gastronómico como producto transversal a los antes mencionados. La principal limitación radica en que aún no se han desarrollado sub productos por nicho de mercado de acuerdo a la preferencia de los turistas, debido a que no se dispone de información

suficiente que permita determinar perfiles, motivaciones y posibles barreras para este tipo de turismo (Ministerio de Turismo, 2019).

El crecimiento del sector turístico en Ecuador ha hecho que se desarrolle el sector alojamiento, especialmente en las regiones de mayor importancia turística como se describe en algunas investigaciones que se citan continuación:

Angamarca et al. (2018) al hacer la caracterización tipológica del Sector Hotelero de la Provincia de Los Ríos, Ecuador; el 100 % de los hoteles de la provincia de los Ríos, registrados en el Ministerio de Turismo (MINTUR), pertenece a la clase de tamaño pequeño. El mayor grupo de los hoteles (41%) provincia de los Ríos tiene la categorización de tres estrellas. Estos hoteles son muy utilizados por personas en turismo de negocios, pero muchas veces no cumplen con las exigencias de los turistas que visita el país.

El sector de alojamiento a pesar de haber crecido constantemente en los últimos años fue afectado por la pandemia del COVID 19, como lo reporta Salazar et al. (2021) al analizar la situación actual del sector hotelero frente a la crisis sanitaria COVID-19 en Machala-Ecuador, donde, se pudo evidenciar que en su gran mayoría los hoteles han tenido una disminución de clientes a lo habitual, lo cual se ve reflejado en las pérdidas económicas.

Durante los últimos años la provincia del Azuay ha evidenciado crecimiento exponencial el sector turístico, por lo que se observa como una gran oportunidad para lograr un mayor dinamismo económico y social, por lo que se han planteado diferentes alternativas para obtener ventajas competitivas que apoyen al turismo con estándares de calidad (Mogrovejo et al., 2019).

Cabrera-Jara y Bernal-Reino (2020) afirman que el turismo en Cuenca va de la mano con el patrimonio histórico, por lo que se puede afirmar que en nuestro país, Quito y Cuenca son las ciudades donde mejor se observan los procesos de turistificación de áreas patrimoniales (Marulanda, 2019). Estas dos ciudades cuentan con los únicos centros históricos del país que han sido declarados Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO, lo que ha traído un aumento en el número de visitantes extranjero y local, lo que crea la necesidad de una adecuada infraestructura turística.

El mismo orden de idea tenemos que las provincias que reciben mayor cantidad de turistas culturales extranjeros son Pichincha, 63,80%; Guayas, 47,70%; Azuay, 16,80%; e Imbabura, 14,40% (Ministerio de Turismo, 2019). En las dos primeras existen aeropuertos internacionales, lo que podría explicar su mayor porcentaje de visitas, ya que

el ingreso a Ecuador se da principalmente por las ciudades de Quito y Guayaquil. En cambio, Cuenca, capital de la provincia del Azuay, únicamente posee un aeropuerto nacional, por lo cual el turista viene en caso de tener un interés específico.

No obstante, esta limitación Avecillas et al. (2021) afirman que los museos de Cuenca son una importante atracción para los turistas extranjeros que vienen a la ciudad. Existe un Libro de Visita del cual se obtiene importante información sobre los usuarios referentes a su nacionalidad, género, edad, ocupación, ciudad de procedencia y medio por el que se enteraron de la existencia del museo. Estos datos permiten realizar una comparación con los obtenidos a nivel nacional sobre los turistas culturales y con ello realizar un cruce de información para ratificar o no la particularidad de la información que presentan los museos de la ciudad y verificar si existe un crecimiento sostenido de Cuenca como destino turístico, y la necesidad de establecimiento de alojamientos.

En este orden de ideas Serrano et al. (2019) señalan que Cuenca cuenta con total de 220 establecimientos de alojamiento, distribuidos de la siguiente manera: 56% de hostales, 34% de hoteles, 4% de hoteles boutique, 3% de hosterías y 2% de apartamentos turísticos y otras modalidades de alojamiento; además, para un total de 8.534 plazas diarias.

Marco Legal:

La Constitución de la República de Ecuador, específicamente establece lo siguiente: Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características Art. 66.- Se reconoce y garantiza a las personas: ... El derecho a desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y Ambiental (Asamblea Nacional República del Ecuador, 2008).

La Ley de Turismo, en su Reglamento de alojamiento turístico (2015) establece que el alojamiento es una actividad turística que puede ser desarrollado por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros.

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

Se encarga de regular la actividad turística de alojamiento a nivel nacional, el mismo contiene definiciones, derechos y obligaciones tanto de los huéspedes como de los establecimientos de alojamiento, procedimientos de registro, inspección e identificación, clasificación y categorización de los establecimientos de alojamiento turístico y requisitos de categorización distintivos. En su Art. 43.- se entiende por alojamiento turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje.

El turismo ha sido declarado por el Gobierno Nacional como una política de Estado, encaminada a la consecución del Buen Vivir a través de la generación de empleo, cadenas productivas, divisas, redistribución de la riqueza e inclusión social; Que, el artículo 5 de la Ley de Turismo establece como actividad turística al servicio de alojamiento; Que, el artículo 15 de la Ley, establece: "El Ministerio de Turismo es el organismo rector de la actividad turística ecuatoriana (...)"; el artículo 16 de la Ley, prescribe: "Será de competencia privativa del Ministerio de Turismo, en coordinación con los organismos seccionales, la regulación a nivel nacional, la planificación, promoción internacional, facilitación, información estadística y control del turismo, así como el control de las actividades turísticas, en los términos de esta Ley"; Que, el artículo 19 de la Ley, contempla que el Ministerio de Turismo establecerá privativamente las categorías oficiales para cada actividad vinculada al turismo, mismas que deberán sujetarse a las normas de uso internacional, para lo cual expedirá las normas técnicas correspondientes; el artículo 43 del Reglamento a la Ley de Turismo determina que: "se entiende por alojamiento turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje"; Que, el servicio de alojamiento por su naturaleza, alcance y peculiaridad requiere ser reglamentado a través de un cuerpo normativo específico en el cual se establezcan los parámetros a los cuales debe someterse esta actividad, a fin de que su conceptualización, clasificación, categorización y servicio prestado respondan a estándares técnicos y objetivos que permitan la generación de una oferta de calidad. Que, entre las actividades turísticas existentes, el alojamiento constituye un factor determinante en la experiencia de viaje, medición de satisfacción de los turistas y posicionamiento de los diferentes destinos turísticos del Ecuador a nivel nacional e internacional, por lo cual el país requiere contar con el marco regulatorio que le permita ubicarse como una potencia turística en el contexto internacional.

Base legal y normativa para la implementación de las casas de huéspedes

Se define como casa de huéspedes a un establecimiento de alojamiento turístico para hospedaje, que es ofrecido en la vivienda donde reside el prestador del servicio; la misma debe contar con habitaciones privadas con cuartos de baño y aseo privado; el servicio de alimentos y bebidas (desayuno y/o cena) es opcional a sus huéspedes. Es indispensable que cumpla con los requisitos establecidos en el presente el Reglamento a la Ley de Turismo y su capacidad mínima será de dos y máxima de cuatro habitaciones destinadas al alojamiento de los turistas, con un máximo de seis plazas por establecimiento (MINTUR, 2016).

En la constitución de un establecimiento destinado al alojamiento turístico, existen una serie de requisitos mínimos que deben cumplirse de forma obligatoria para lograr su aprobación a nivel nacional, indistintamente de su clasificación o categoría, con excepción de los determinados como categoría única. En caso de que el establecimiento no cumpla con estos requisitos, no podrá registrarse y se sancionará conforme a la normativa vigente (Llundo, 2019).

Para la constitución de una casa de huéspedes, o cualquier establecimiento dedicado al alojamiento, es necesario como lo tipifica el Reglamento de Alojamiento Turístico apearse a los Procedimientos de Registro, Inspección e Identificación, establecidos en la Sección I, en los siguientes artículos: Art. 7.- Requisitos previo al registro.- Las personas naturales o jurídicas previo a iniciar el proceso de registro del establecimiento de alojamiento turístico, deberán contar con los siguientes documentos:

- a) En el caso de personas jurídicas, escritura de constitución, aumento de capital o reforma de estatutos, debidamente inscrita en el Registro Mercantil;
- b) Nombramiento del representante legal, debidamente inscrito en el Registro Mercantil;
- c) Registro Único de Contribuyentes (RUC), para persona natural o jurídica;
- d) Cédula de identidad o ciudadanía y papeleta de votación, de la persona natural o representante legal de la compañía
- e) Certificado de gravámenes o contrato de arrendamiento del local de ser el caso, debidamente legalizado ante la Autoridad competente;
- f) Inventario valorado de activos fijos de la empresa bajo la responsabilidad del propietario o representante legal
- g) Pago del uno por mil sobre el valor de los activos fijos;

h) Para el uso del nombre comercial, el establecimiento de alojamiento deberá cumplir con las disposiciones de la Ley de Propiedad Intelectual y la normativa aplicable en esta materia. Deberá verificarse el resultado de la búsqueda fonética.

El comportamiento del alojamiento en el cantón de Cuenca, depende de lo establecido en la última modificación del reglamento de alojamiento turístico actualizado en el 2016 y reformado en 2022 y que entre los aspectos más relevantes que son citados en este instrumento jurídico, se tiene:

Artículo 3: El alojamiento es una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros, para lo cual se considerarán los requisitos correspondientes a su clasificación y categoría, determinados en el presente Reglamento.

En el numeral 14 se establece que el establecimiento considerado como una unidad íntegra de negocio destinada al hospedaje no permanente de turistas y que brinda servicios complementarios, para lo cual deberá obtener previamente el registro de turismo y la licencia única anual de funcionamiento, a través de la Autoridad Nacional de Turismo o de los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, conforme a los requisitos de clasificación y categorización dispuestos en el presente Reglamento.

Señalando en el número 26 que los Servicios complementarios son aquellos que se prestan de manera adicional a los servicios de hospedaje que brinda el establecimiento de alojamiento turístico, pueden ser gratuitos u onerosos y se describirán en el presente Reglamento, tales como restaurantes, bares, gimnasio, servicios de lavado y planchado, entre otros.

En el artículo 5 se establecen los Derechos y obligaciones de los huéspedes. - Los huéspedes tendrán los siguientes derechos y obligaciones:

a) Ser informados de forma clara y precisa del precio, impuestos, tasas y costos aplicables al servicio de alojamiento;

b) Ser informados de las políticas, planes, y procedimientos determinados por el establecimiento;

c) Recibir el servicio conforme lo contratado, pagado y promocionado por el establecimiento de alojamiento;

d) Recibir el original de la factura por el servicio de alojamiento;

e) Tener a su disposición instalaciones y equipamiento en buen estado, sin signos de deterioro y en correcto funcionamiento;

f) Comunicar las quejas al establecimiento de alojamiento turístico;

g) Denunciar por los canales establecidos por la Autoridad Nacional de Turismo o los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, las irregularidades de los establecimientos de alojamiento turístico;

h) Pagar el valor de los servicios recibidos y acordados;

i) Entregar la información requerida por el establecimiento previo al ingreso (check in), incluyendo la presentación de documentos de identidad de todas las personas que ingresan;

j) Cumplir con las normas del establecimiento de alojamiento y aquellas determinadas por la normativa vigente;

k) Asumir su responsabilidad en caso de ocasionar daños y perjuicios al establecimiento, cuando le fuere imputable.

Mientras que el artículo 6 se establecen los Derechos y obligaciones de los establecimientos de alojamiento turístico. - Los establecimientos de alojamiento turístico gozarán de los siguientes derechos y obligaciones:

a) Recibir el pago por los servicios entregados al huésped;

b) Solicitar la salida del huésped del establecimiento de alojamiento cuando se contravenga la normativa vigente y el orden público, sin que esto exima a los huéspedes de su obligación de pago;

c) Denunciar ante la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, la operación ilegal de establecimientos de alojamiento turístico;

d) Acceder a los incentivos y beneficios establecidos en la normativa vigente;

e) De ser el caso, cobrar un valor extra por los servicios complementarios ofrecidos en el establecimiento, conforme al tipo de servicio ofrecido;

f) Obtener el registro de turismo y licencia única anual de funcionamiento;

g) Exhibir la licencia única anual de funcionamiento en la cual conste la información del establecimiento, conforme a lo dispuesto por la Autoridad Nacional de Turismo;

h) Mantener las instalaciones, infraestructura, mobiliario, insumos y equipamiento del establecimiento en perfectas condiciones de limpieza y funcionamiento;

- i) Cumplir con los servicios ofrecidos al huésped;
- j) Otorgar información veraz del establecimiento al huésped;
- k) Notificar a la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, la transferencia de dominio o modificación de la información con la que fue registrado el establecimiento dentro de los diez días de producida;
- l) Contar con personal calificado y capacitado para ofertar un servicio de excelencia y cordialidad al cliente; así como, propiciar la capacitación continua del personal del establecimiento, los mismos que podrán ser realizados mediante cursos en línea.
- m) Determinar la moneda extranjera que se acepta como forma de pago en el establecimiento;
- n) Asumir su responsabilidad en caso de ocasionar daños y perjuicios al huésped, cuando le fuere imputable;
- o) Cumplir con los requisitos de seguridad previstos en el presente Reglamento y demás normativa vigente relacionada con el fin de proteger a los huéspedes y sus pertenencias;
- p) En caso de incidentes y accidentes el establecimiento deberá informar sobre el hecho a las Autoridades competentes;
- q) Respetar la capacidad máxima del establecimiento;
- r) Respetar y cumplir con los límites máximos de ruido establecidos conforme a la Autoridad competente;
- s) Exigir información al huésped, incluyendo la presentación de documentos de identidad de todas las personas que ingresen al establecimiento;
- t) Prestar las facilidades necesarias para que se realicen inspecciones por parte de la Autoridad competente;
- u) Cumplir las especificaciones de accesibilidad para personas con discapacidad dispuestas en la normativa pertinente y de conformidad con lo previsto en este Reglamento;
- v) Llevar un registro diario y proporcionar a la Autoridad Nacional de Turismo y a las autoridades que así lo requieran, información sobre el perfil del huésped donde se incluya al menos nombre, edad, nacionalidad, género, número de identificación, tiempo de estadía y otros que se determinen.

En el artículo 12 se establece que la Clasificación de alojamiento turístico y nomenclatura. - Los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican en:

- a) Hotel H
- b) Hostal HS
- c) Hostería HT
- d) Hacienda Turística HA
- e) Lodge L
- f) Resort RS
- g) Refugio RF
- h) Campamento Turístico CT
- i) Casa de Huéspedes CH

En el artículo 13 se establecen las Categorías según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico. - Es competencia privativa de la Autoridad Nacional de Turismo establecer a nivel nacional las categorías oficiales según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico y sus requisitos.

Las categorías de los establecimientos de alojamiento turístico según su clasificación son:

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

El alojamiento en Ecuador.

En el Ecuador la expansión de la industria hotelera, se remonta a los tiempos del imperio incaico, donde los mensajeros del Inca conocidos como CHASQUIS, recorrerían grandes distancias a pie llevando los mensajes a manera de posta, lo que les tomaba largos periodos de tiempo (Choéz, 2020).

En la época colonial con la llegada de los españoles, los indígenas fueron obligados a realizar todo tipo de actividades, entre éstas las de brindar alojamiento y alimentación a los españoles, a partir de aquí comienzan a destacarse algunos indígenas que se dedicaban a este tipo de servicios (Choéz, 2020).

Durante la época de independencia de Guayaquil los militares que formaban parte de este proceso requerían un sitio donde alojarse, para ello el gobernador de esa época pidió a las familias acaudaladas de la ciudad que dieran albergue a estas personas, pero si este alojamiento se extendía más de lo acordado los oficiales debían pagar el arriendo más los gastos que causaren (Choéz, 2020).

Durante los últimos años, los hoteles en nuestro país se han incrementado principalmente como consecuencia del desarrollo de la actividad turística, y además por el aumento de la capacidad de gasto de las personas; lo que ha permitido la creación de varios hoteles a nivel nacional. Grandes cadenas internacionales e inversionistas han considerado a Ecuador un destino turístico privilegiado para construir o administrar hoteles a través de un servicio de calidad. Entre los principales factores que han influido en la toma de decisiones para crear un establecimiento hotelero, están la globalización y las nuevas tecnologías de información que han incrementado las exigencias del cliente (Chávez et al., 2017).

La oferta de establecimientos hoteleros en distintas zonas del Ecuador ha presentado un crecimiento en los últimos años, mucho más en las zonas urbanas debido a la actividad económica y la facilidad de prestación de servicios, este sector puede considerarse como un gran factor de desarrollo ya que como se mencionó anteriormente es un sector que aporta en una cantidad significativamente al desarrollo del país.

El alojamiento en Cuenca.

La historia de la hotelería en la ciudad a partir de la década de 1960, es trascendental para encontrar su relación en el proceso de los flujos turísticos; a pesar de carecer de estadísticas del sector, muchos establecimientos hoteleros nacieron facilitando servicios complementarios, como gastronomía, artesanías, eventos, y, de hecho está relacionado con el turismo receptivo, toda esta concreción de situaciones contribuiría en un principio al pausado cambio en la ciudad, y posterior crecimiento acelerado (Ullauri et al., 2018).

Para inicios de los años 70, el número de hoteles y pensiones se había incrementado, pero Cuenca seguía siendo una ciudad tranquila, que vivía sin irrupciones

mayores en cuanto al turismo. Algunos de los establecimientos que existían en esa época fueron Hotel París Internacional, Hotel Cantabria, Hotel Emperador, Pensión San Francisco (Ullauri et al., 2018).

Sucesivamente, a lo largo de la década de los '70 abrirían sus puertas con empirismo en la actividad de alojamiento pequeños locales en el centro de la ciudad; que en un inicio son pensiones y residenciales; el término hotel muy rara vez era utilizado, posteriormente cambiarían su categoría como se los conoce hoy en día: Hotel Tito (1975), Hostal El Galeón, Hotel España (1976).

A partir de los años '80, Hotel El Dorado y Hotel La Laguna, hoy Hotel Oro Verde transformarían el concepto de hospedaje manejado hasta ese momento en la ciudad. Se crean sitios de hospedaje de diversas categorías; Hotel Las Américas, Residencial Los Libertadores, Residencial Samay, Hostal Hurtado de Mendoza (1985) que funciona hasta la fecha, pero un acontecimiento en junio de 1982 cambiaría aún más el escenario en la ciudad, el Sr. Alfonso Egüez en conjunto con otros empresarios organizan la Primera Convención de Turismo Nacional en Cuenca. Si bien, el desarrollo del turismo se dio basado en una promoción de alternativas culturales. El impulso de otras actividades se vio opacado por la primera; las entidades adolecen de falta de información, cumplen un papel de oficinas administrativas, no existe un inventario de atractivos, la publicidad es escasa (Ullauri et al., 2018).

A partir de la declaratoria de Cuenca como Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO en 1999 se desató un boom turístico abundante, así; establecimientos de alojamiento, restaurantes, agencias operadoras, y servicios vinculados con el turismo en general empiezan a tomar fuerza con el pasar de los años y a consolidarse en el mercado turístico, las Universidades empiezan a difundir carreras vinculadas al turismo y gastronomía y se crea el Ministerio de Turismo (Cabrera, 2020).

Crecimiento del sector turístico en Ecuador

Dentro del sector turismo una de las actividades más afectadas dentro del sector turístico fue el alojamiento, donde se observa una reducción de su participación en los ingresos y recaudación generada por la actividad turística, esto dado la disminución del número de turistas que visitaron el país durante los años 2020 y 2021, el comportamiento de la participación del sector alojamiento se observan en la figura 1 y 2. La recaudación por este concepto se pueden apreciar en las figuras 3 y 4.

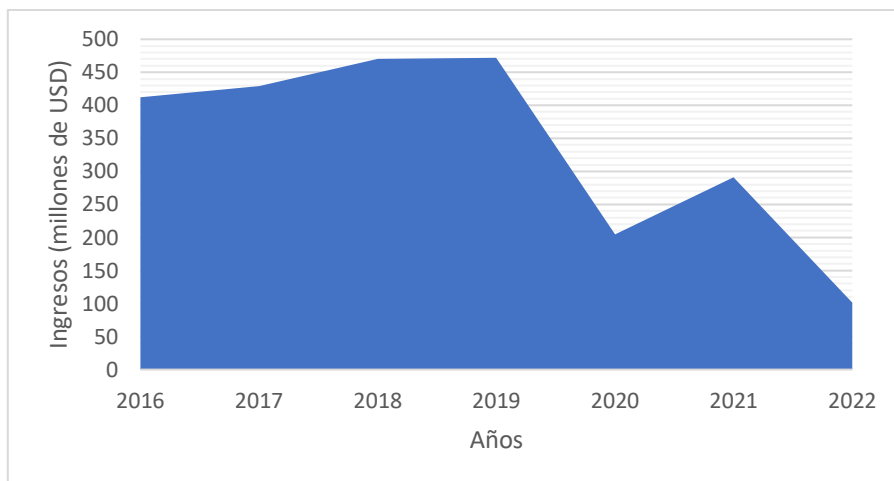


Figura 1. Ingreso actividad de alojamiento en los recursos generados por la actividad turística a nivel nacional.

Fuente: Ministerio de turismo (2022)

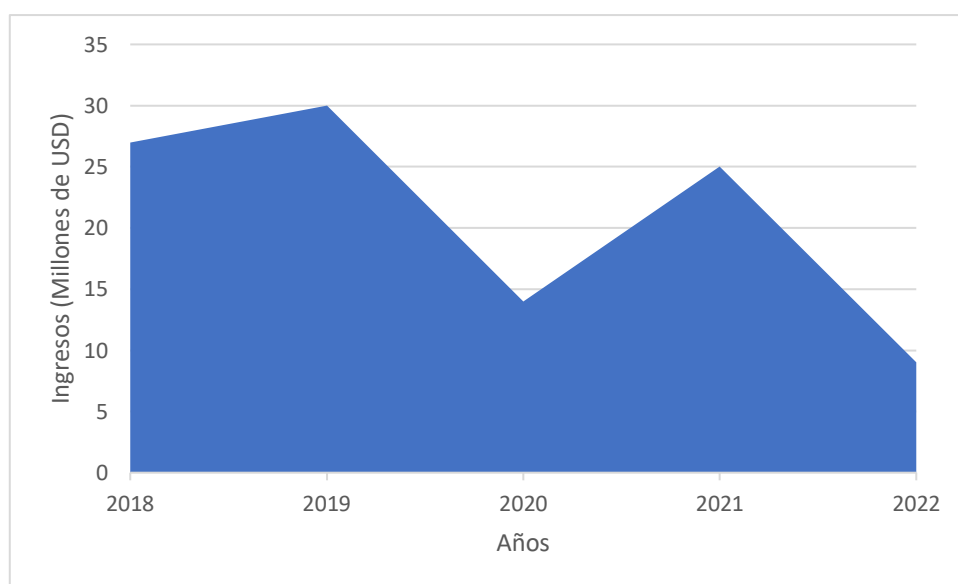


Figura 2. Ingreso actividad de alojamiento en los recursos generados por la actividad turística en Cuenca.

Fuente: Ministerio de turismo (2022)

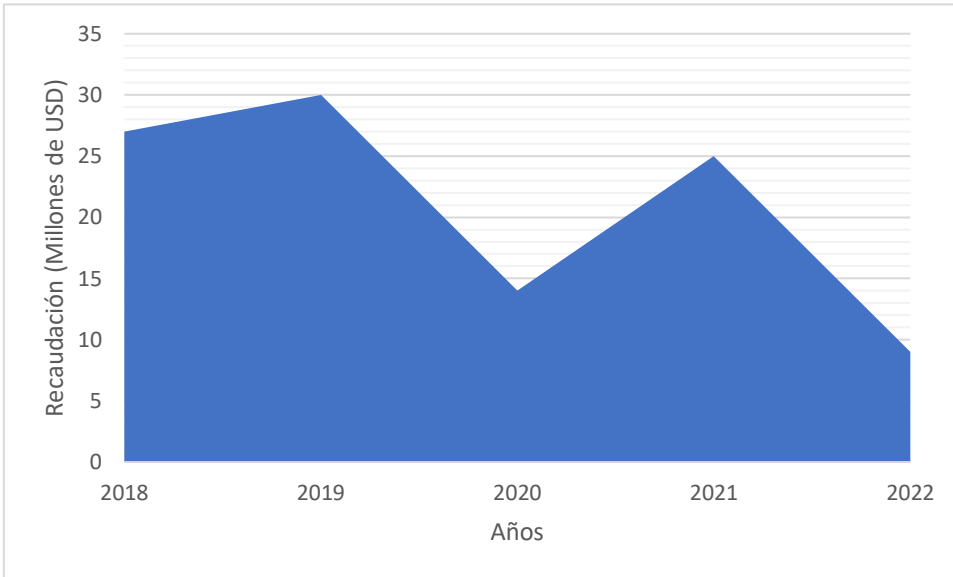


Figura 3. *Recaudación de impuestos generados por la actividad de alojamiento a nivel nacional.*

Fuente: Ministerio de turismo (2022)

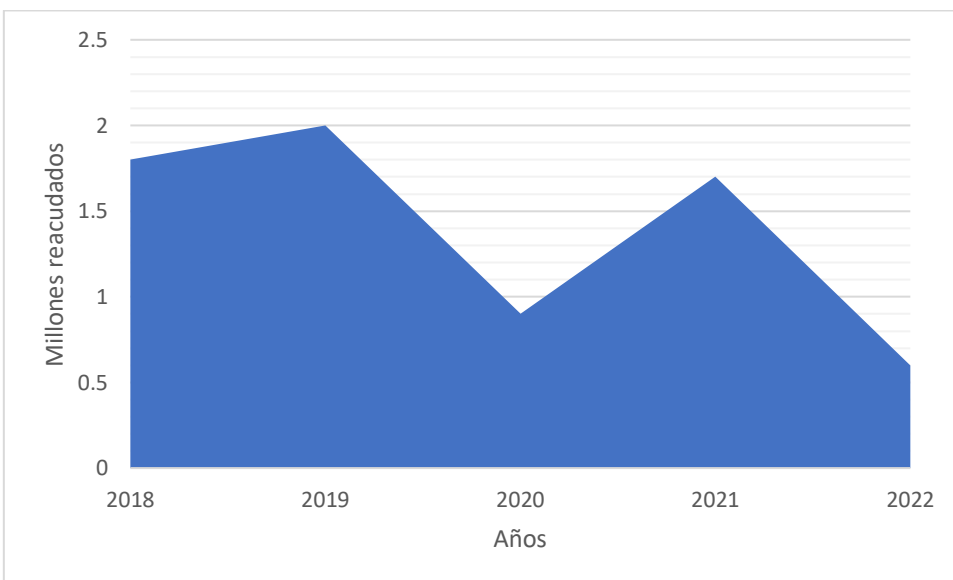


Figura 4. *Recaudación de impuestos generados por la actividad de alojamiento a nivel de Cuenca.*

Fuente: Ministerio de turismo (2022)

Materiales y métodos

Tipo y diseño de la investigación

El tipo de investigación fue de tipo descriptivo dado que mediante el análisis de la data obtenida en el Cantón de Cuenca se pudo caracterizar el comportamiento del sector alojamiento en esta localidad para analizar los factores que inciden en el comportamiento de este sector, el diseño fue de tipo cuantitativo dado que el análisis se realizó a partir de la data existente del Ministerio de Turismo del Ecuador, el Sistema de Renta Internas (SRI) y el Instituto Nacional de Estadística, mediante un estudio de corte longitudinal, dado que se evaluó un periodo de tiempo de 2016 a 2022.

El presente trabajo de investigación se centró en el enfoque cuantitativo por cuanto se invidencia o se comprueba una hipótesis que se centran en analizar evolución del comportamiento del alojamiento turístico en el cantón Cuenca en el periodo 2016-2022.

El estudio que consistió en demostrar la evolución del comportamiento del alojamiento turístico en el cantón Cuenca en el periodo 2016-2022 se utilizó un diseño experimental donde se hicieron proyecciones que permitieron experimentar y dar una certeza razonable sobre la evolución del sector alojamiento en el cantón de Cuenca.

Para la presente investigación se aplicó un nivel de estudio exploratorio que sirvió para familiarizarse con variables desconocidas y obtener la información que permitió llevar a cabo la investigación en un ámbito específico donde se miden los problemas y falencias que tienen el sector del alojamiento turístico en el cantón Cuenca. Este nivel de estudios será fundamental para la recopilación de la información.

Una vez explorado el campo de estudio se procedió a realizar los estudios de descriptivo que consiste en recolección de los datos necesarios para demostrar una situación o un hecho. En este sentido se demuestra cómo ha sido evolución del comportamiento del alojamiento turístico en el cantón Cuenca en el periodo 2016-2022.

Los trabajos de campo del presente estudio se realizaron en dos etapas, una primera etapa consistió en realizar una base de datos de la información de datos de ventas e impuestos generados por el sector alojamiento en el cantón de Cuenca.

La segunda etapa consistió en análisis de la información turística recopilada y comparación de la misma con otras provincias del Ecuador, detectando los sectores de mayor y menor crecimiento durante el periodo evaluado.

Métodos de investigación

Para el presente trabajo de investigación se aplicó el método de investigación científica la cual se detalla a continuación:

Consulta de documentos (Registros, Internet, bibliografía científica, investigaciones realizadas en el país y estadísticas oficiales). En la investigación bibliográfica se recolectó la información secundaria; para su desarrollo necesariamente se consultaron los documentos online de estadística de venta y recaudación de impuestos del sector turístico en Cuenca con énfasis en alojamiento y actividades conexas como los servicios de restaurante, así mismo se revisó información relacionada a los modelos de gestión en tesis de pregrado y maestría, revistas de investigación de estudios sobre la caracterización del sector turismo, etc.

Análisis de la información.

Observación de campo: distintas mediciones a los fenómenos recreados para la toma de decisiones. Se recolectó información que establecerá conocimientos sobre los modelos que explican la evolución del comportamiento del alojamiento turístico en el cantón Cuenca en el periodo 2016-2022 para lo cual se utilizaron técnicas de observación de los sectores de alojamiento y actividades conexas dentro del sector turístico del cantón.

Enfoque de la investigación

EL presente estudio por su contexto será de tipo cuantitativo mediante la recolección de datos para obtener información concerniente a solucionar las preguntas referentes a la investigación

Alcance de lo investigativo

La investigación tiene tres alcances exploratorio, descriptivo y prospectivo. Exploratorio porque se conocerá todo lo concerniente al funcionamiento de los establecimientos de alojamiento dado que para desarrollar esta investigación, se realizó un contacto con la realidad para identificación del problema, lo cual permitió adquirir conocimiento y experiencia para la formulación de la posible solución, el alcance descriptivo, viene dado, debido a que con la utilización del método de análisis para llegar a un conocimiento que facilite el mejoramiento de los servicios de alojamiento, finalmente el estudio es prospectivo dado que en función de la caracterización y descripción y funcionamiento de los establecimiento de alojamiento se recomendará un modelo para mejorar la oferta turística de los servicios de alojamiento del cantón.

Descripción de la investigación

El estudio que se realiza es de tipo descriptivo con diseño no experimental por cuanto la observación de los fenómenos es tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos, el enfoque metodológico fue de naturaleza mixta (Fernández et al., 2007); fue un estudio cualitativo debido a que se realizará una revisión exhaustiva de la literatura especializada (Pinto, 2018) y cuantitativo porque se hizo un análisis de cada una de las variables

Además, se menciona ser un estudio con un corte transversal debido a que los datos recolectados serán tomados de un solo momento específico, en el caso del presente estudio, será desarrollado con información de los años 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022, al tener un alcance descriptivo permitirá indagar en la incidencia del manejo de una variable en una población, permitiendo así establecer los resultados necesarios para la investigación.

Recolección de la información

En primer lugar para describir el comportamiento del sector turismo en el Ecuador se analizarán los datos del periodo 2016-2022 sobre el número de visitantes al cantón de Cuenca, procedencia (extranjeros o nacionales) mediante la información contenida en a base de datos de los institutos ecuatorianos de turismo, además de los visitantes se tomará información en cuanto a los ingresos en términos monetarios, la cual será respaldada con información del sistema de recaudación de impuestos tanto para el aporte de impuesto global como el IVA al sector turístico.

Dado que el comportamiento del sector turístico está asociado a factores externos de índole económica y sanitario como fue el caso de la pandemia por el COVID-19 se analizará estos dos factores a través de los cambios del PIB ecuatoriano en el periodo analizado y si dicho cambio afecto el sector turístico y de 2020 a 2021 se analizará los datos globales de número de contagios y muertes por COVID-19 en la provincia de Azuay.

Para evaluar el comportamiento del sector alojamiento del Cantón Cuenca se comparará los datos de la cámara de turismo de Cuenca con los datos del comportamiento de este tanto el tiempo con el comportamiento del alojamiento en otras provincias usando para ellos los datos suministrados por instituto nacional de turismo del Ecuador con el propósito de determinar el posicionamiento de sector alojamiento a nivel nacional, si como su evolución en el periodo de tiempo analizado.

Mientras que evaluar su impacto sobre la recaudación de impuestos se analizarán los datos del Servicio de Rentas Internas (SRI) para la revisión de las recaudaciones durante en el periodo evaluado, comparando los datos que serán analizados anualmente a nivel nacional y en el caso particular del Cantón Cuenca.

Resultado y discusión

La investigación se llevará a cabo en el Cantón Cuenca, el más importante de la provincia de Azuay y que es la tercera ciudad más poblada del Ecuador (figura 5) los datos se obtendrán del Instituto Nacional de Estadística del Ecuador (INEC, 2022) para el periodo 2016-2022, la información usada corresponderá a datos diarios, pero en la base de datos serán de información turística y de los sectores que apoyan dicha actividad.



Figura 5. Área considerada para la realización de la investigación.

Fuente: <https://sites.google.com/site/lasalle8voc>

En el territorio del cantón de Cuenca habitan 636.996 personas, según la proyección demográfica del INEC para 2020, el Cantón se divide en parroquias que pueden ser urbanas o rurales y son representadas por las Juntas Parroquiales ante el Municipio de Cuenca. En el cantón hay 15 parroquias urbanas y 21 rurales y se dividen de la siguiente manera, los cantones que conforman la misma se describen en la figura 6.



Figura 6. Parroquias urbanas y rurales que conforman el Cantón de Cuenca.

Urbanas: 1. San Sebastián; 2. El Batán; 3., Yanuancay; 4. Bellavista; 5. Gil Ramirez; 6. El Sagrario; 7. San Blas; 8. Cañarimba; 9., Sucre. 10., Huayna Cápac; 11. Hermano Miguel; El vecino., 13. Toporacocha; 14.- Monay; 15. Macháranga.

Rurales: 1. Moleturo., 2. Chaucha., 3. Sayausi., 4. Chiquintad., 5. Checa; 6.- San Joaquin., 7. Baños; 8.- Sinincay; 9. Santa Rosa., 10.- Sidcay; 11. Llacao; 12. Ricaurte; 13. (urbanas); 14. Paccha; 15. Nulti; 16. Turi; 17. El Valle; 18. San Ana; 19. Tarqui; 20., Irquis; 21. Cumbe; 22. Quingeo

Previo a describir como ha sido el comportamiento del sector de alojamiento en el cantón de Cuenca, desde el punto de vista económico, dado su impacto en la generación de ingresos y recaudación de impuestos, es necesario la caracterización del sector, en la figura 6, se observa que el cantón está registrado un total de 240 establecimientos, de los cuales 118 son de tipo hostel y 93 son hoteles de diferentes categorías (figura 7).

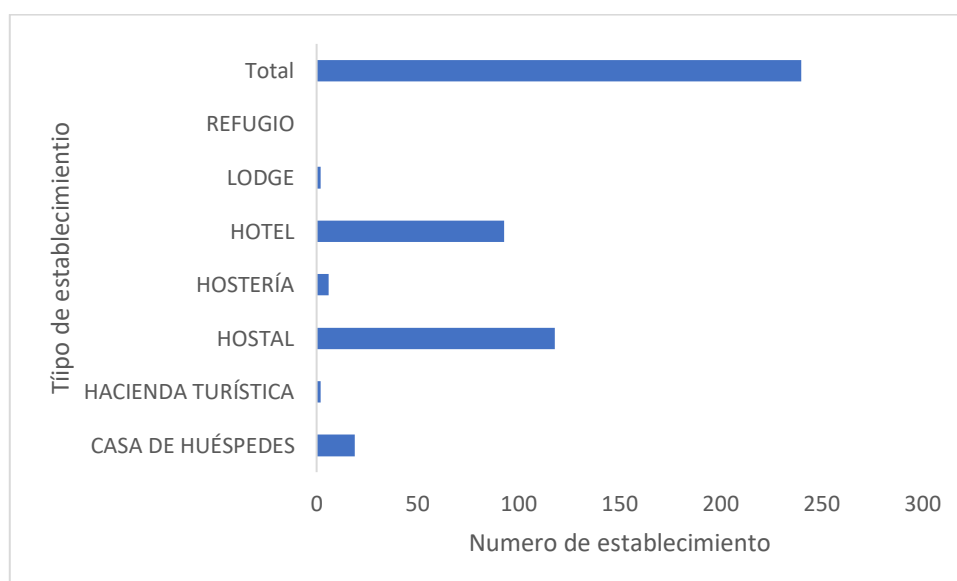


Figura 7. Tipo de establecimiento turístico para alojamiento registrados en el cantón de Cuenca.

Fuente: Ministerio de turismo (2022)

Dado que los hoteles es uno de los establecimientos preferidos por los turistas, en la figura 8, se describe como es la tasa de ocupación en este tipo de establecimiento, observando que en el cantón de Cuenca la mayor tasa de ocupación ocurre en hoteles cinco estrellas lo que indica el alto poder adquisitivo de los visitantes extranjeros, los cuales en su mayoría son procedentes de los Estados Unidos y la Unión Europea; y por lo tanto están en la búsqueda de establecimientos de mejor calidad y confort durante su estancia.

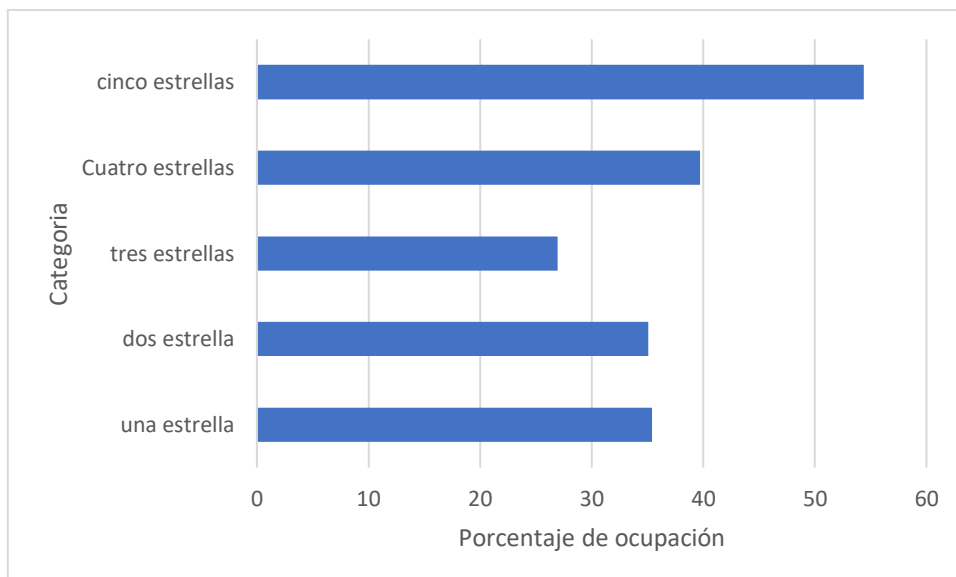


Figura 8. Tasa de ocupación de hotelera según categoría en el cantón de Cuenca.
Elaborado por: Guadalupe (2022)

Fuente: Ministerio de turismo (2022)

La actividad de alojamiento no solo está asociada al hecho de pernoctar, sino que los establecimientos ofrecen servicios conexos, que son atractivos a los huéspedes en este sentido en a figura 9, se observa que en el cantón se han registrado 1021 establecimientos predominando los servicios de restaurante, cafetería y fuente de soda, y en menor proporción aquellos asociados al entretenimiento como son bares y discotecas.

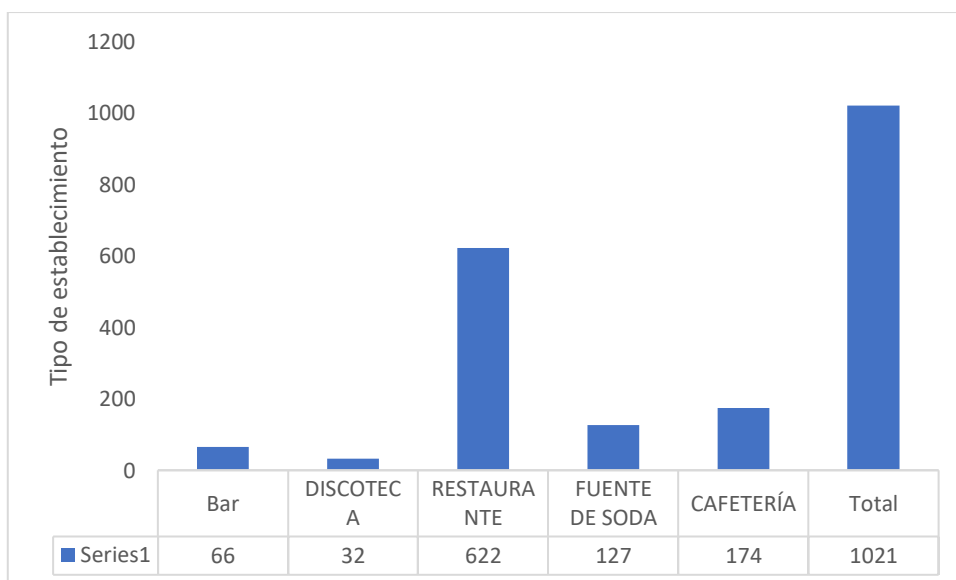


Figura 9. Tipo de establecimiento turístico asociados a servicio de alojamiento registrados en el cantón de Cuenca.

Fuente: Ministerio de turismo (2022)

Además de la alimentación y la recreación existen servicios conexos como son los asociados a convenciones para eventos científicos y culturales y recepciones sociales, en

este sentido se han registrado en el cantón de Cuenca como se observa en la figura 10, que 49 establecimientos realizan este tipo de actividad, siendo las recepciones y banquetes, la actividad más común con 41 establecimientos que utilizan sus instalaciones para este fin.

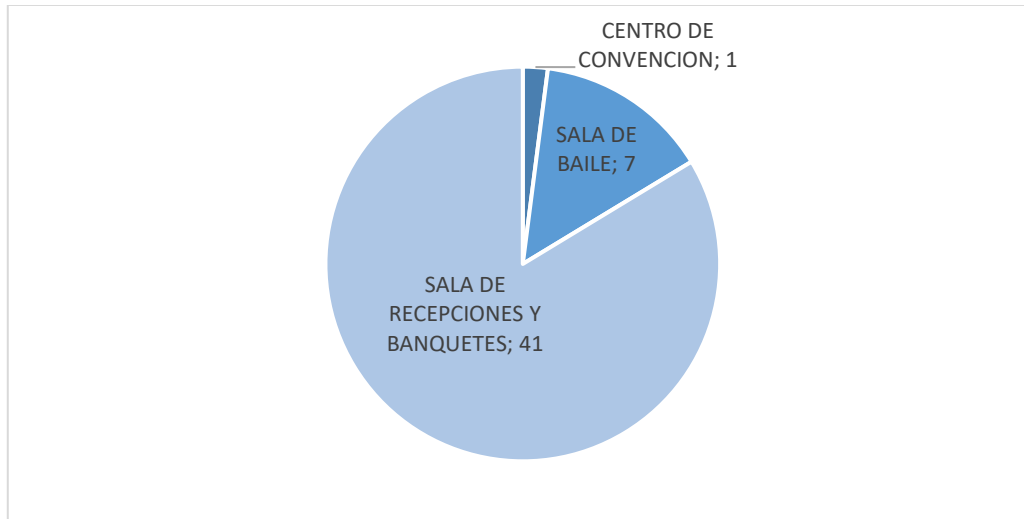


Figura 10. Tipo de establecimiento turístico asociados a servicios de recepciones y convenciones registrados en el cantón de Cuenca.

Fuente: Ministerio de turismo (2022)

Aunque las instalaciones turísticas pueden presentar una buena calidad de servicio e infraestructura, para aumentar su tasa de ocupación se debe promocionar la misma a los turistas, para ello existen intermediarios turísticos que realizan esta actividad y en el cantón de Cuenca como se observa en la figura 10, la mayoría de estas operaciones son realizadas por agencias de viaje de tipo dual con 102 establecimientos, seguido de las agencias de viaje de tipo internacional.

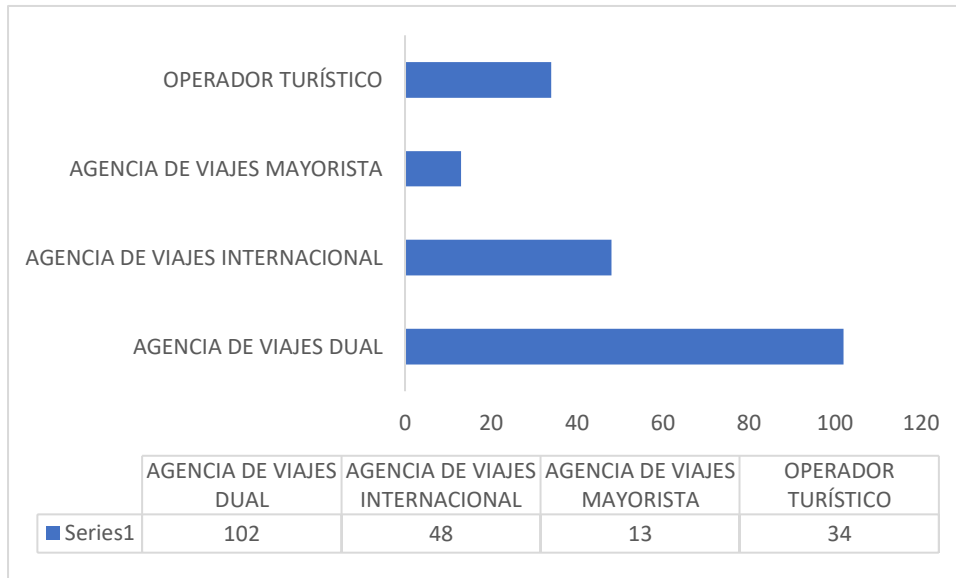


Figura 11. Tipo de establecimiento para la promoción de servicios turísticos registrados en el cantón de Cuenca.

Fuente: Ministerio de turismo (2022)

Otro de los factores a considerar es el medio empleado para arribar al cantón de Cuenca en este sentido en la figura 12, se observa que la mayoría de las empresas son de transporte terrestre con 20 y existen 3 empresas de transporte aéreo, probablemente las empresas de transporte terrestre están destinadas al traslado de los turistas dentro del cantón y las empresas aéreas al traslado de turistas extranjeros hacia el cantón.

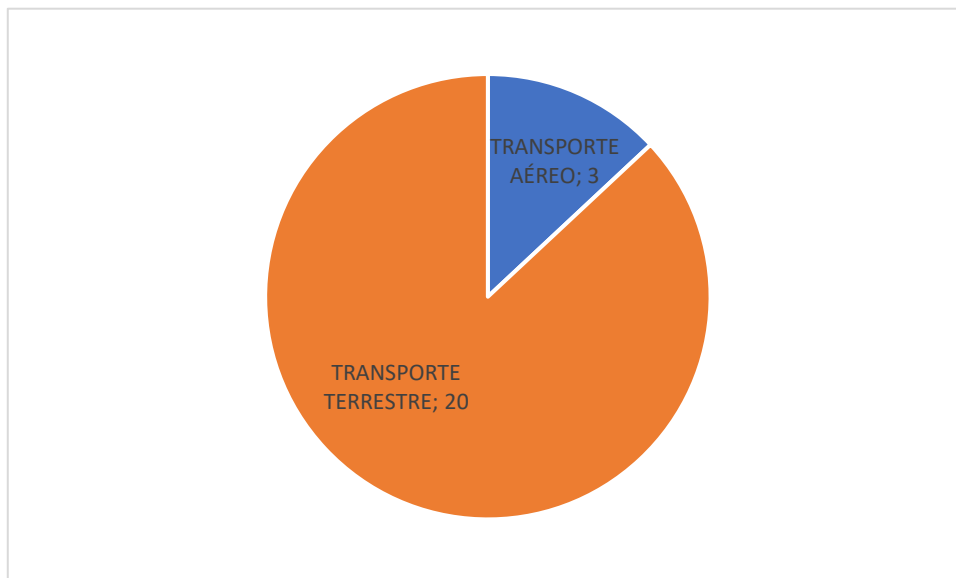


Figura 12. Tipo de servicios para la movilización de turistas registrados en el cantón de Cuenca.

Fuente: Ministerio de turismo (2022)

La tasa de ocupación hotelera no solo se refleja en un mayor PIB derivado de la actividad turística, en este caso en el sector hotelero, sino que también se ve reflejado como se observa en la figura 13 en un mayor o una menor tasa de empleos directos e indirectos, en este caso de 7511, de los cuales 3883 son del sexo masculino y 3627 son del sexo femenino.

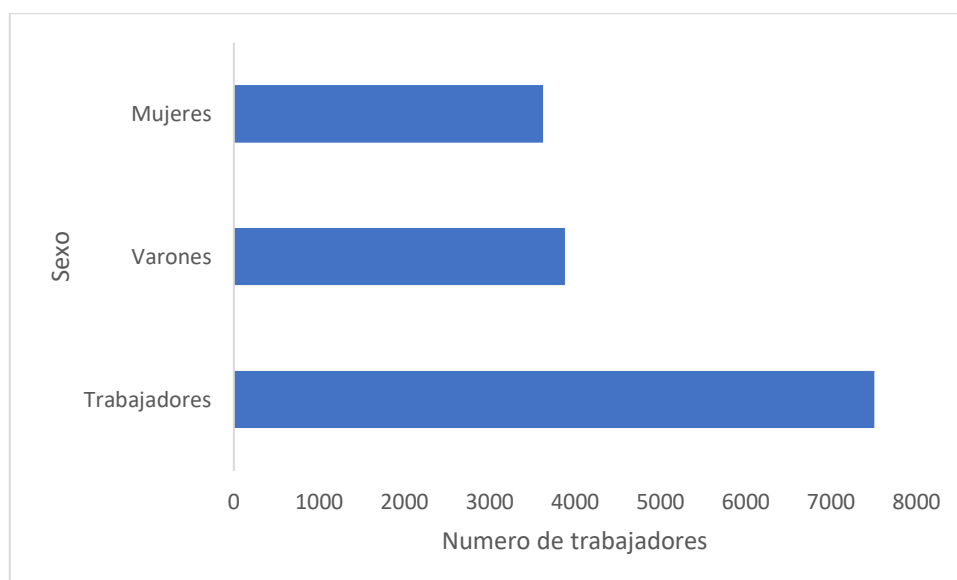


Figura 13. Empleo en actividad de alojamiento en la ciudad de Cuenca, según el género de los empleados.

Fuente: Ministerio de turismo (2022)

La responsabilidad social de las empresas de alojamiento también se ve reflejada en la contratación de personas con discapacidad, en este caso en el cantón de Cuenca se observa en la figura 14, están contratados 35 personas con discapacidad, de las cuales 20 son mujeres y 15 son hombres.

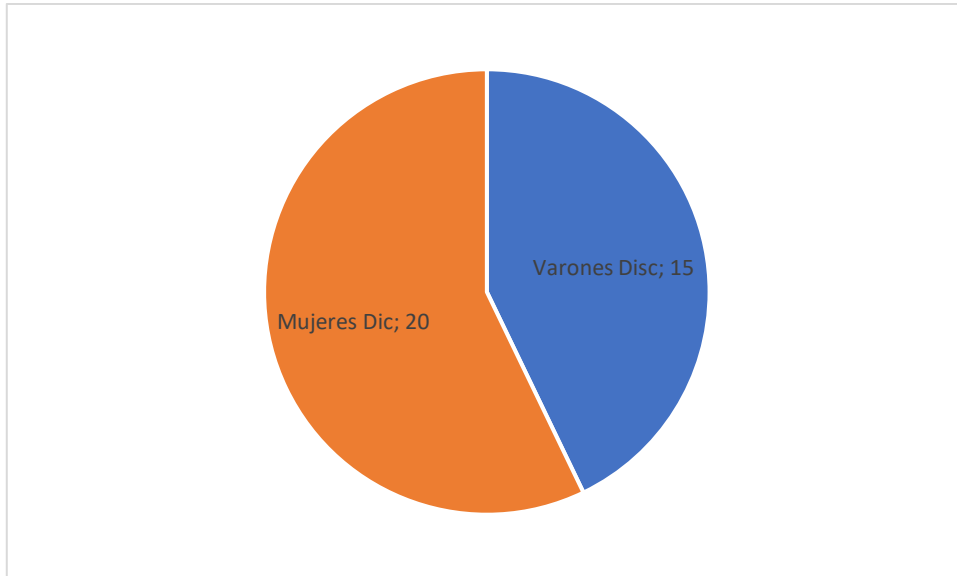


Figura 14. *Personas con discapacidad contratadas en el sector de alojamiento de establecimiento del cantón de Cuenca.*

Fuente: Ministerio de turismo (2022)

Un aspecto particular es que un porcentaje importante de los empleados son extranjeros, algunos contratados por la migración llegada a Ecuador en los últimos 5 años y otros por la necesidad de contratar mano de obra especializada, para mejorar la calidad de servicios prestada, en este sentido en la figura 14 se observa que dentro de los contratados 203 extranjeros de los cuales 144 son hombres y solamente 59 mujeres.

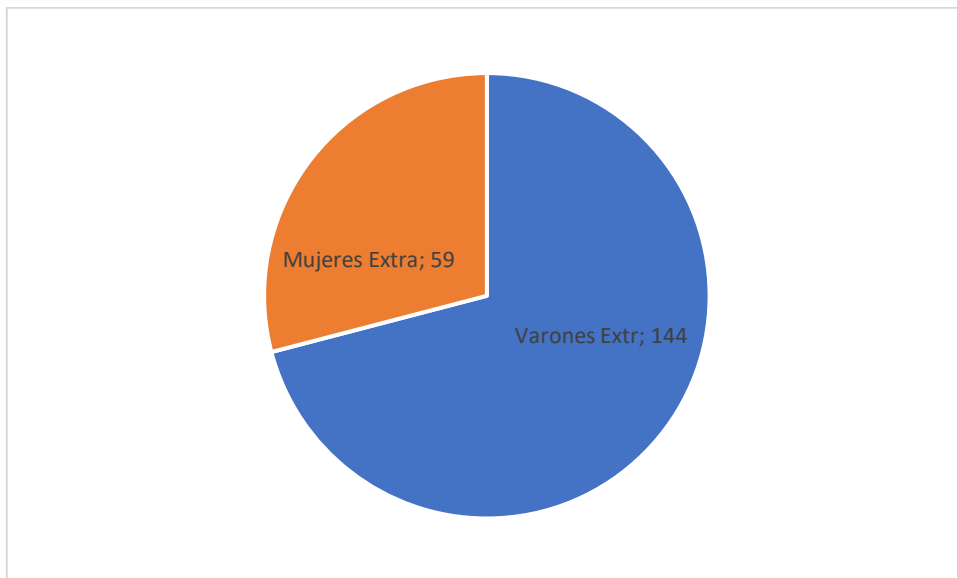


Figura 15. *Personas extranjeras contratadas en establecimiento del sector de alojamiento en el cantón de Cuenca.*

Fuente: Ministerio de turismo (2022)

La actividad turística en el cantón de Cuenca es descrita por algunos indicadores asociados a la actividad de alojamiento del mismo, donde se expresa en la capacidad de alojamiento en números de camas, así como en los servicios conexos, como total de mesas y sillas para brindar servicios de restaurante a los visitantes, los cuales se caracterizan por altos estándares de exigencia en la calidad del servicio (tabla 1).

Tabla 1. Indicadores de alojamiento y servicios conexos en el cantón de Cuenca.

Indicador	
Habitaciones	5847
Camas/mesas	16931
Plazas	20661
Toral de meas	11581
Total sillas	46047

Fuente: Ministerio de turismo (2022)

El mejoramiento de la capacidad del alojamiento proveniente de la actividad turística en el Cantón, llegando a tener su pico máximo en el año 2019 con ingresos anuales de 29, 5 millones de dólares, con una drástica caída en el año 2020 producto de la pandemia, pero que comienza con una recuperación paulatinamente en el año 2021 y lo que va del 2022, como se observa en la figura 16.

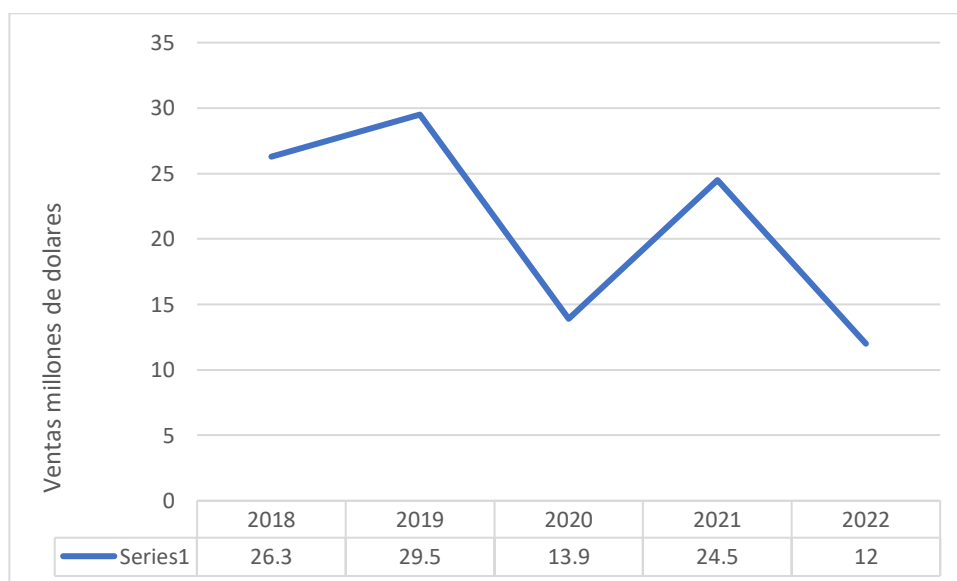


Figura 16. Ingresos por alojamiento en el cantón de Cuenca durante el periodo 2016-2022.

Fuente: Ministerio de turismo (2022)

Los ingresos de la actividad de alojamiento como se observa en la figura 16, también generan ingreso en actividades conexas como el servicio de restaurantes, el cual va de la mano del alojamiento notándose un pico en 2019 con 88,2 millones de dólares, con una caída en 2020 como consecuencia de la pandemia, pero con una franca recuperación a partir de 2021 (figura 17).

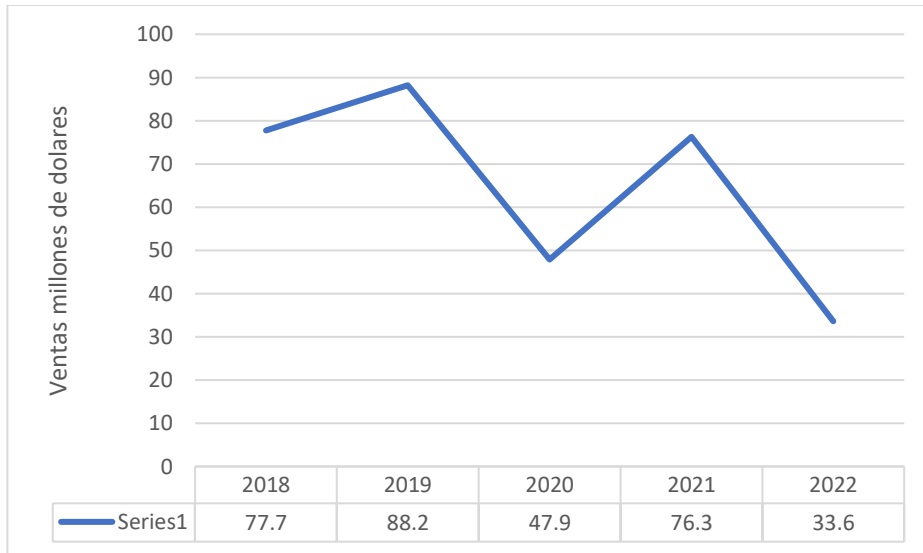


Figura 17. Ingresos por servicios de restaurante en el cantón de Cuenca durante el periodo 2016-2022.

Fuente: Ministerio de turismo (2022)

El aumento por la actividad de alojamiento además de la venta genero un aumento en los impuestos recaudado producto de la actividad turística, las cuales alcanzaron los 2 millones de dólares en el 2019, como se observa en la figura 18, hasta que se llegó a la disminución de los mismos debido a la reducción de visitantes al cantón de Cuenca por las restricciones de movilidad a causa del COVID-19.

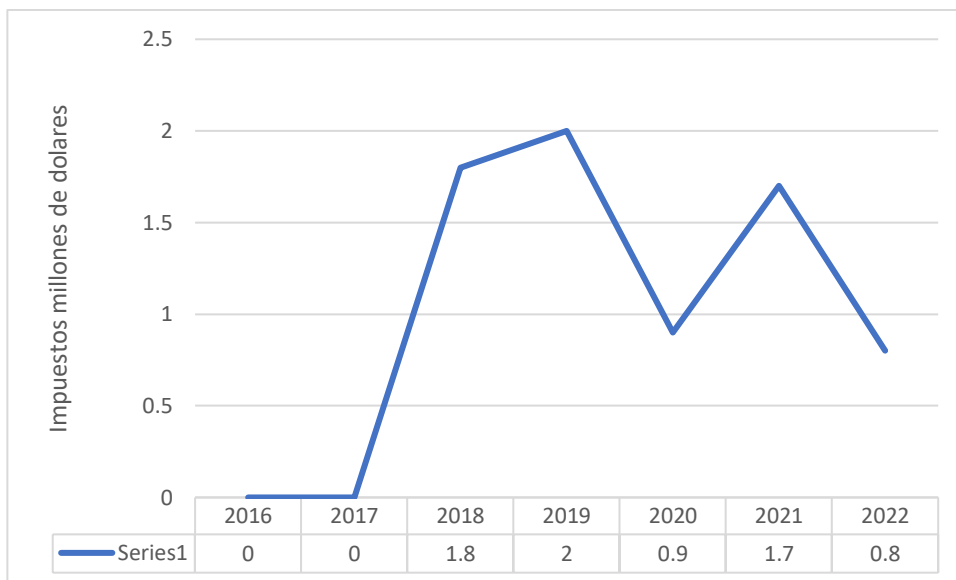


Figura 18. Ingresos por impuesto derivados de alojamientos en el cantón Cuenca durante el periodo 2016-2022.

Fuente: Ministerio de turismo (2022)

El aumento de la recaudación fue similar en el sector de alimentación, dado las correlaciones existentes entre el número de visitantes y el aumento de otras actividades conexas a esta, en este caso la recaudación producto de los impuestos recaudados a establecimientos de servicio de alimentación alcanzó los 2 millones de dólares anuales, como se observa en la figura 19, con la disminución ya descrita en 2020 derivado del COVID-19.

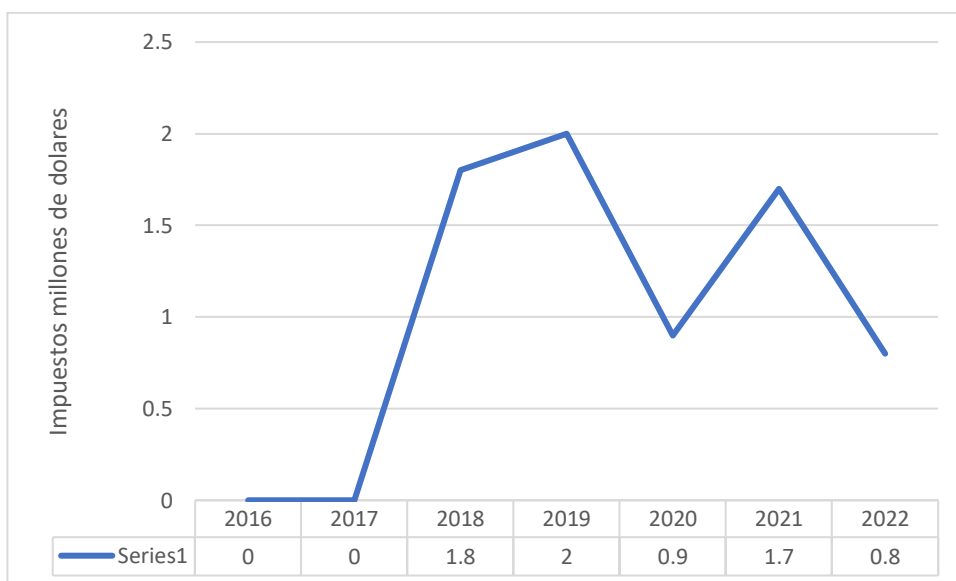


Figura 19. Ingresos por impuestos derivados de alimentación en el cantón Cuenca durante el periodo 2016-2022.

Fuente: Ministerio de turismo (2022)

Finalmente, a pesar del crecimiento observado en el cantón de Cuenca, es necesario compara el mismo con otras provincias de gran potencial turístico como Galápagos, Guaya, Cotopaxi y Pichincha, durante el periodo analizado de tal manera de proponer una estrategia para el desarrollo sostenible de la provincia de Azuay. A continuación, se presentan los datos de ingreso y recaudación de impuestos para el sector alojamiento alimentación y transporte, así como la recaudación de impuestos, en la tabla 2 se presentan los ingresos obtenidos por alojamiento en las provincias evaluadas durante el periodo 2016-2022.

Tabla 2. Ingresos (millones de USD) derivados de alojamientos en diferentes provincias de Ecuador durante el periodo 2016-2022.

Provincia	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Azuay	26,9	26,6	28,3	30,9	14,5	25,2	12,3
Galápagos	19	21,2	24,3	25,3	6,7	10,0	5,9
Guaya	91,4	100,8	119,3	119,6	51,4	67,0	37,1
Cotopaxi	4,5	5,1	5,5	5,6	2,1	2,8	1,2
Pichincha	116	114,9	120,7	119,5	41,1	54,8	33,4

Fuente: Ministerio de turismo (2022)

En la tabla 3 se pueden observar los ingresos obtenidos por alimentación en las provincias evaluadas durante el periodo 2016-2022.

Tabla 3. Ingresos (millones de USD) por servicios de alimentación en diferentes provincias de Ecuador durante el periodo 2016-2022.

Provincia	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Azuay	72,1	75,7	84,9	90,5	52,6	82,0	36,0
Galápagos	5,7	7,9	9,0	10,3	3,8	5,6	2,2
Guaya	440,1	552,7	632,9	681,8	462,0	606,2	271,7
Cotopaxi	19,4	21,1	21,0	21,9	13,1	15,1	4,6
Pichincha	979,8	1039,6	1131,3	1167,6	752,7	979,9	483,3

Fuente: Ministerio de turismo (2022)

Tabla 4. Ingresos (millones de USD) derivados de servicios de transporte en diferentes provincias de Ecuador durante el periodo 2016-2022.

Provincia	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Azuay	117,3	122,2	135,4	143,6	72,8	115,5	52,1
Galápagos	36,4	40,2	55,0	66,8	19,0	26,9	16,9
Guaya	614,9	730,7	823,6	863,4	609,6	808,1	373,1
Cotopaxi	31,9	35,5	36,1	36,8	22,8	25,9	7,4
Pichincha	1936,0	2039,4	1914,9	1970,3	1092,7	1605,5	876,2

Fuente: Ministerio de turismo (2022)

A continuación, se presentan los ingresos por recaudación de impuestos generados por alojamiento en las provincias evaluadas durante el periodo 2016-2022.

Tabla 5. Ingresos por recaudación (millones de USD) de impuesto derivados de alojamientos en diferentes provincias de Ecuador durante el periodo 2016-2022.

Provincia	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Azuay	1,9	2,0	1,9	2,1	0,9	1,7	0,8
Galápagos	1,2	1,5	1,6	1,7	0,4	0,6	0,3
Guaya	7,2	7,4	8,1	8,2	3,3	4,5	2,6
Cotopaxi	0,3	0,3	0,3	0,3	0,1	0,2	0,1
Pichincha	8,9	8,4	8,3	7,9	2,3	3,1	1,9

Fuente: Ministerio de turismo (2022)

A continuación, se presentan los ingresos obtenidos por recaudación de impuestos por servicios de alimentación en las provincias evaluadas durante el periodo 2016-2022.

Tabla 6. Ingresos por recaudación impuesto (millones de USD) por servicio de alimentación en diferentes provincias de Ecuador durante el periodo 2016-2022.

Provincia	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Azuay	4,6	4,6	4,9	5,4	3,1	4,5	2,2
Galápagos	0,3	0,4	0,5	0,6	0,2	0,3	0,1
Guaya	28,3	29,7	32,5	33,8	26,1	34,0	16,1
Cotopaxi	0,9	0,9	0,7	0,7	0,4	0,5	0,2
Pichincha	66,6	67,6	66,4	68,1	44,7	57,3	28,6

Fuente: Ministerio de turismo (2022)

A continuación, se presentan los ingresos obtenidos por recaudación de impuestos por servicios de transporte en las provincias evaluadas durante el periodo 2016-2022.

Tabla 7. *Ingresos por recaudación (millones de USD) de impuesto por servicio de transporte en diferentes provincias de Ecuador durante el periodo 2016-2022.*

Provincia	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Azuay	0,3	0,2	0,1	0,2	0,1	0,13	0,1
Galápagos	0,6	0,6	0,5	0,8	0,3	0,3	0,1
Guaya	1,3	1,1	1,2	1,2	0,8	0,9	0,3
Cotopaxi	0	0	0,1	0	0	0,1	0
Pichincha	53,7	53,5	44,4	45,7	16,2	35,3	22,5

Fuente: Ministerio de turismo (2022)

Discusión

Los resultados obtenidos en el sector alojamiento en el cantón de Cuenca son similares a los observados en otras investigaciones, donde se demuestra un crecimiento progresivo del sector turismo en Ecuador en sectores como alojamiento, transporte y servicios conexos, cuyas causas serán descritas a continuación, así como aquellos problemas en determinados periodos de tiempo que han restringido el crecimiento del sector.

Datos previos destacan el crecimiento del sector turístico apuntó contribuyó a la economía ecuatoriana con 2.392 millones de dólares, por lo que es conocido como la tercera fuente de ingresos no petroleros, luego de las exportaciones de banano y camarón, de acuerdo a evaluaciones elaboradas a partir de los datos de la Balanza de pagos del Banco Central del Ecuador (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2019).

En este orden de ideas Mariño et al.(2021), señalan que Los lugares más turísticos y visitados en el país son Galápagos como el producto estrella, Quito por su condición de ciudad patrimonial, su centro histórico y su entorno paisajístico; la provincia de Imbabura con su cultura y la vieja tradición del mercado indígena de Otavalo, Baños, Mindo y la Amazonía con el turismo de aventura; Guayaquil con sus alrededores, que en los últimos años se ha posicionado como un destino dentro de Ecuador y Cuenca como ciudad de un gran atractivo cultural.

Una de las ventajas observadas de acuerdo a Serrano et al. (2019), es que el sector turístico de Cuenca, posee una capacidad de 8.534 plazas de alojamiento diarias indicando que esta ciudad está preparada para recibir una carga importante de huéspedes, aunque la misma no ha sido ocupada totalmente, por lo que es necesario fomentar la ocupación hotelera por medio de las agencias de viajes existentes en la región.

Una de las ventajas que llevan ciertos países es que poseen una planta turística funcional y, sobre todo, el movimiento de marketing es más amplio, a diferencia del caso de la ciudad de Cuenca – Ecuador, que en los últimos años ha tenido ciertas bajas en el turismo, pese a que es una ciudad patrimonial y a que posee atractivos naturales y artificiales. Sin embargo, no ha tenido fuerza en el manejo de una adecuada publicidad.

Entre las desventajas para la promoción de Cuenca como destino turístico aprovechando su atractivo cultural si se compara con destinos como Puebla (México) y Cusco (Perú), una de las desventajas observadas es que de acuerdo a Serrano et al. (2020), es que la dolarización se lleva a cabo con el fin de evitar fluctuaciones y la devaluación de la moneda; el incremento del precio del dólar hace que para Ecuador sea beneficioso

consumir en otros países de América, como Colombia, Perú y Venezuela, en donde no ha existido dolarización hasta el momento; sin embargo, esto hace que los turistas vean a la ciudad de Cuenca como un destino caro en relación al Cusco y Puebla (Vélez, 2015).

Otros de los problemas que afecta el crecimiento turístico de Cuenca para competir con otros destinos turísticos nacionales e internacionales es lo referente al acceso dado que no presencia de un aeropuerto internacional, lo cual causa ciertos inconvenientes con el número de vuelos de conexión que afecta al turismo y a sectores conexos de alojamiento, operadoras, alimentos y bebidas, entre otros.

Además de los factores que inciden sobre la demanda turística de manera permanente, existen hechos puntuales como fue la crisis económica generada por el COVID-19, la cual tuvo un impacto directo sobre la población, siendo la disminución de los ingresos por recaudación de impuestos uno de los indicadores más sensibles que reflejan la severidad de la crisis, debido una disminución del PIB e inflación, por el cierre de empresas (Gómez et al., 2021).

La reducción de la actividad turística fue consecuencia de la adopción de las medidas adoptadas como fueron: el cierre de fronteras, puertos y aeropuertos, lo cual se tradujo en una reducción del número de visitantes al país, tal como se reportó en los datos presentados con una drástica disminución con respecto al número de visitantes observado en periodos previos, esto trajo como consecuencia una disminución de los ingresos generados por la actividad turística, así como en los ingresos por concepto de recaudación tributaria.

Estos resultados coinciden con lo señalado por Pinargote y Loor (2021) quienes afirman que uno de los sectores más perjudicados es el turístico, pues la disminución del número de llegada de vuelos internacionales, anulación o reprogramación de vuelos, postergación de viajes, entre otras medidas, reflejan una importante afectación en la demanda de los servicios turísticos, que de acuerdo a datos publicados por el Ministerio de Turismo (2020) provocan grandes pérdidas diarias, donde el sector hotelero registra pérdidas diarias \$1,6 millones, y porcentajes de ocupación que fluctúan entre 0% y 3%

Esta recesión económica afectó todos los sectores, pero una de las actividades económicas más sensibles fue el sector turístico, debido al cierre de fronteras, puertos y aeropuertos, lo que redujo el número de visitantes nacionales e internacionales, afectando con ella actividades como el alojamiento y el alquiler de vehículos (Quevedo-Vázquez et al., 2020), tal como se evidenció al comparar los indicadores financieros de las principales

empresas de alquiler de vehículos en la provincia de Azuay durante la pandemia en relación a los obtenidos en los años previos.

La reducción de ingresos en la actividad turística son marcados debido a que este es un sector diverso que genera muchas actividades conexas como son, ingresos por transporte aéreo terrestre, por alojamiento, visitas a sitios turísticos y gastronómico (Paladines, Valarezo, & Velásquez, 2020), lo que además de causar un impacto en la economía nacional, causando una disminución en los ingresos para las personas que viven de esta actividad, sobre todo para aquellas zonas con gran capacidad turística como la isla Galápagos y la Amazonía.

Otro sector afectado por los efectos del COVID-19 y a las medidas sanitarias tomadas para reducir su propagación en Azuay fue el sector transporte debido a que una de las ramas económicas más importantes de la región es el turismo (Idrovo et al., 2019), debido al interés como centro cultural, artesanal y económico del país, es el turismo bien sea por razones de negocios o de esparcimiento, pero que en todo caso se vieron afectados por las medidas sanitarias y de prevención tomadas por las autoridades ecuatorianas.

Conclusiones

En el Cantón de Cuenca se observa un aumento de los ingresos por alojamiento y actividades conexas, derivado de un aumento en el número de visitantes extranjeros al Cantón, lo cuales además de traducirse en un aumento del PIB turístico se refleja en una mayor recaudación de impuestos, cabe destacar que este crecimiento disminuyó en el año 2020 por las restricciones causadas del COVID-19.

Los ingresos obtenidos por concepto de la actividad turística en el cantón de Cuenca como principal zona poblada de la provincia de Azuay, así como la recaudación de impuesto a pesar del crecimiento experimentado en sectores como alojamiento, transporte, alimentación y servicios conexos, siguen siendo inferiores a lo reportado en otras provincias como Pichincha, Guayas y Galápagos, por lo que se deben los planes de mercadeo y publicidad para aumentar la oferta turística del cantón.

Dadas las características de los visitantes extranjeros cuya procedencia es principalmente de Estados Unidos y Europa; y cuyo estándar de exigencia es de alta calidad de servicios la mayor tasa de ocupación se observa en los hoteles clasificados como 5 estrellas, siendo ocupados los de menor rango por visitantes nacionales.

El crecimiento de la actividad turística además de sus consecuencias positivas desde el punto de vista turístico, también se reflejó en un aumento de empleos directos e indirectos, cuyas características principales son la igualdad de género a promover el desempeño de manera equitativa entre hombres y mujeres, además de la inclusión al trabajo para personas con discapacidad y migrantes, algunos con condiciones de vulnerabilidad.

El cantón de Cuenca cuenta con una oferta de alojamiento diversificada, con establecimiento de diferentes categorías, los cuales además ofrecen servicios conexos como alimentación, banquetes y convenciones, que generan un atractivo para los visitantes, sin embargo, la demanda está por debajo a la oferta, por lo que se hace necesario la promoción de la ciudad de Cuenca como destino turístico.

El cantón de Cuenca es el tercer destino que genera ingresos por alojamiento, así como los servicios conexos, solo por debajo de las provincias de Guayas y Pichincha, sin embargo los ingresos son significativamente menores a lo de estas provincias a pesar de los atractivos de la ciudad de Cuenca como patrimonio cultural de la humanidad, sin embargo está rezagado con respecto a otras ciudades del continente con características similares como Cuzco y Puebla, a pesar de contar con una óptima red hotelera, pero con deficiencias en el servicio aeroportuario y de promoción turística.

El alojamiento demuestra que ha sido de las actividades de mayor crecimiento en los últimos años sin embargo se estancó de manera absoluta a partir del año 2020 y ha comenzado a retornar con fuerza a partir de julio de este año.

Se deja abierta la posibilidad de un debate y un estudio a futuro sobre el incremento de la actividad de alojamiento turístico a partir del año 2022.

REFERENCIAS Y ANEXOS

Angamarca, G. A., Cruz, E. C., Espinoza, J. B., & Medina, C. M. (2018). Caracterización Tipológica del Sector Hotelero de la Provincia de Los Ríos, Ecuador. *Ciencias Sociales y Económicas*, 2(1), 55-70. <https://revistas.uteq.edu.ec/index.php/csye/article/download/266/262>

Asamblea Nacional República del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Quito: Tribunal Constitucional del Ecuador. Registro oficial Nro., 449, 79-93. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2021/09/Constitucion-de-la-Republica.pdf>

Avecillas, I., Crespo, A., Torres, L., & Barzallo, C. (2021). El turista cultural extranjero de museos en la ciudad de Cuenca-Ecuador. *Revista Chakiñan de Ciencias Sociales y Humanidades*, (13), 72-84. <https://doi.org/10.37135/chk.002.13.04>

Bravo, E. (2014). La biodiversidad en el Ecuador. Quito, Editorial ABYA YALA, Universidad Politécnica Salesiana.

Cabrera, N. (2020). El Centro Histórico de Cuenca: conservación y turismo frente a las dinámicas populares. *Universidad-Verdad*, (76), 8-21. <https://doi.org/10.33324/uv.vi76.260>

Cabrera-Jara, N., & Bernal-Reino, E. (2020). Turismo, patrimonio urbano y justicia social. El caso de Cuenca (Ecuador). In *Anales de geografía de la Universidad Complutense* (Vol. 40, No. 1, p. 11). Universidad Complutense de Madrid. <https://revistas.ucm.es/index.php/AGUC/article/download/69326/4564456553728>

Caiza, R., & Molina, E. (2012). Análisis histórico de la evolución del turismo en territorio ecuatoriano. *RICIT: Revista Turismo, Desarrollo y Buen Vivir*, (4), 6-24. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4180961.pdf>

Campoverde, D. A. P., Álvarez, J. C. E., & Zurita, I. N. (2019). Diagnóstico situacional del potencial turístico de la parroquia Ricaurte, Azuay. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(1), 376-407.

Chávez, N. I. S., Fernández, A. J. R., & Gómez, G. A. Á. (2017). Actualidad y proyecciones de desarrollo del turismo internacional en Ecuador. *Revista UNIANDES Episteme*, 4(3), 276-287. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6756273>

Choéz Rodríguez, A. A. (2020). Liderazgo en producto como estrategia de negocios para los servicios de hotelería en la ruta del Sol de Manabí. Trabajo de grado. UNESUM, Jipijapa.

<http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2326/1/ALEXANDER%20CHOEZ%20C%20TESIS%20CLO%20777.pdf>

Ercolani, P. S., & Seguí Llinás, M. (2021). Turismo y transformaciones territoriales en el valle de Yunguilla, provincia del Azuay (Ecuador). *Revista Universitaria de Geografía*, 30(2), 175-176. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1852-42652021000200175

Fernández, R., Hernández, C., & Baptista, P. (2007). Fundamentos de metodología de la investigación. Editorial MC Graw-Hill Interamericana, México, 100-354. <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i1.462>

Gil, J., & Sequera, J. (2018). Expansión de la ciudad turística y nuevas resistencias. El caso de Airbnb en Madrid. *EMPIRIA. Revista de Metodología de las Ciencias Sociales*, (41), 15-32. <https://doi.org/10.5944/empiria.41.2018.22602>

Gómez, E., Alcántara, Y., Majluta Yeb, M., Mercado, V., & Cruz-Rodríguez, A. (2021). Impacto de corto plazo de la COVID-19 en la pobreza y medidas de mitigación en República Dominicana. *Economía Coyuntural*, 6(3), 105-153. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2415-06222021000300006&script=sci_arttext

Idrovo, E. R., Luna, K. A., Ordoñez, J. L., & Lituma, M. A. (2019). Marketing estratégico turístico para la Provincia del Azuay-Ecuador. *Visionario Digital*, 3(2), 191-212. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.408>.

INEC. (2022). Instituto Nacional de Estadísticas del Ecuador. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>

INEC. Instituto Nacional de Estadísticas del Ecuador. (2021). Ecuador en cifras. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>

Llundo Telenchana, M. B. (2019). Análisis de la Planta Turística, oferta alojamiento en el Cantón Latacunga (Bachelor's thesis, Ecuador, Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC)). <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/5790/6/PC-000573.pdf>

Mariño Velasteguí, K. G., Llerena Barreno, E. A., & Proaño Altamirano, G. E. (2021). Evolución de las empresas turísticas de alojamiento caso de estudio Baños-Tungurahua. Dilemas contemporáneos: educación, política y valores, 9(SPE1). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v9i.3031>

Marulanda, A. y Martí, M. (2019). Desafiando la gentrificación. Resistencias a los desplazamientos en los centros históricos de Quito y Cuenca. Scripta Nova Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales, 23(607), 1-27. <https://doi.org/10.1344/sn2019.23.21104>

Ministerio de Turismo. (03 de 2020). www.turismo.gob.ec. Obtenido de <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras>

Ministerio de Turismo. (1 de febrero de 2019). Ministerio de Turismo. Obtenido de Ministerio de Turismo: <https://www.turismo.gob.ec/el-turismo-en-ecuador-cuenta-con-cinco-hitos-en-2019/>

Ministerio de Turismo. (MINTUR). (2016). Ecuador Potencia Turística. Ministerio de Turismo Ecuador. Quito, Ecuador

Ministerio de turismo. Visualizador de información turística del Ecuador. (2022) <https://servicios.turismo.gob.ec/visualizador>

Mogrovejo, E. R. I., Altamirano, K. A. L., Parra, J. L. O., & Yascaribay, M. A. L. (2019). Marketing estratégico turístico para la Provincia del Azuay-Ecuador. Visionario Digital, 3(2), 191-212. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.408>

Mora Pisco, L. L., Díaz Rodríguez, N. P. D. L. M., & Vergara Cevallos, D. A. (2018). El turismo en la matriz productiva de Ecuador: resultados y retos actuales. Revista

Universidad y Sociedad, 10(5), 255-262. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202018000500255&script=sci_arttext&tlng=en

Paladines, F., Valarezo, K., Velásquez, A., & Torres, S. (2020). Gestión de la comunicación estratégica digital de las principales empresas del sector turístico y gastronómico del Ecuador. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, (E35), 586-599. <https://www.researchgate.net/profile/Andrea-Velasquez-Benavides/publication/>

Pinargote, K., & Loor, T. (2021). Covid-19 and Its Economic Impact on Hotel Companies in Manta-Ecuador. *ECA SINERGIA*, 12, 152-68. <https://www.redalyc.org/journal/5885/588566096011/588566096011.pdf>

Pinto, J. E. M. (2018). *Metodología de la investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Ediciones de la U.

Poveda, G., Rendón, J., & Castro, D. (2018). Incentivo del turismo en el Ecuador. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, (abril). <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/turismo-ecuador.html>

Quevedo-Vázquez, J., Pinzón-Prado, L. T., Vásquez-Lafebre, L. M., & Quevedo-Barros, M. R. (2020). Impacto del covid-19 en el emprendimiento del sector turístico en el Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 1352-1367. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1377>.

Reglamento de Alojamiento Turístico. (24 de marzo de 2015). Reglamento de Alojamiento Turístico. Quito, Pichincha, Ecuador.

Salazar, K., Serrano, S., & Calle, M. (2021). Análisis de la situación actual del sector hotelero frente a la crisis sanitaria COVID-19. Caso: Machala-Ecuador. *Revista interamericana de ambiente y turismo*, 17(1), 2-13. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-235X2021000100002>

Serrano, A. L., Farfán, M. E., Rodas-Pesantez, J. E., & Villafuerte-Pucha, E. (2020). Análisis del sistema turístico de tres ciudades patrimoniales de América, Cuenca, Cusco y Puebla. *Universidad-Verdad*, (76), 86-105. <https://doi.org/10.33324/uv.vi76.270>

Serrano, A. L., Freire, S., & Villafuerte, E. (2019). Estudio y aplicación de indicadores turísticos en la oferta y demanda turística por periodos de tiempo en la ciudad de Cuenca-Ecuador. *Siembra*, 6(1), 156-164. <https://doi.org/10.29166/siembra.v6i1.1718>

Ullauri Donoso, N., Andrade Ríos, M. A., & Condor Bermeo, V. (2018). La hotelería en Cuenca, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(2), 228-233. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/858>

Vélez, M. A. V. (2015). Las relaciones Colombia, Venezuela, Ecuador y Perú en el contexto de los procesos de integración socioeconómica y socio-política en América Latina (2002-2011). *Revista Fundación Universitaria Luis Amigó (histórico)*, 2(2), 149-168. <https://core.ac.uk/download/pdf/268189593.pdf#page=18>