



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE ECONOMÍA Y GESTIÓN
EMPRESARIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE

Licenciatura en Hospitalidad Y Hotelería

Propuesta De Diseño De Guía Normativa–Operativa Para
Alojamientos Turísticos En Inmuebles Habitacionales Tipo
Airbnb En El Sector La Carolina

Ana Paula Caiza Romero

Tutor: Mgtr. Rubén Pozo Moreano

QUITO, 18 JUNIO - 2026

Dedicatoria

A mis mascotas Dango y Hikari que me han acompañado incondicionalmente en cada etapa de este camino, por acompañarme durante las largas noches de estudio, por estar a mi lado y brindarme calma y compañía, este logro también les pertenece.

A mi hermana Isabela que me motiva cada día para seguir adelante a pesar de las dificultades que se presentan en el camino, y llenarme de alegría diaria.

A mi mamita Paty que ha sido la persona más incondicional en mi vida, que ha creído siempre en mí y me ha acompañado venciendo las dificultades, enseñándome el valor de siempre levantarme y seguir adelante, y la persona que ha hecho el mayor de los esfuerzos al cumplir mi sueño de estudiar lo que me apasiona.

A Lenin por ser el apoyo fundamental en el hogar y siempre apoyarme incondicionalmente en el camino, por brindarme una familia y por generosidad y paciencia.

Por siempre incentivarme y motivarme a ser mejor cada día, por haber sido mi compañía y guiarme a seguir lo que me apasiona en la elección de mi tema de titulación. F, P.

Agradecimientos

A mi familia que ha brindado apoyo incondicional y constante durante este proceso y me han brindado de su sabiduría y fortaleza.

A mis profesores y a mi tutor, quien me ha brindado la guía de aprendizaje y me ha instruido con sus conocimientos y experiencia, a crecer y aprender el valor del compañerismo y paciencia.

Resumen

El presente trabajo de titulación tuvo como objetivo proponer un diseño para una guía normativa-operativa destinado a los alojamientos turísticos en inmuebles habitacionales de corta estancia dentro de la plataforma Airbnb en el sector de La Carolina, la cual está orientada a plantear lineamientos legales y procesos técnicos hoteleros que son necesarios para el fortalecimiento, regularización y estandarización de la calidad del servicio.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, con alcance descriptivo y aplicado. Para la recolección de información se utilizó un cuestionario cualitativo de preguntas abiertas aplicado a una muestra intencional de anfitriones de la zona, complementando con un análisis comparativo de los marcos regulatorios vigente en España y la Unión Europea.

Los resultados permitieron identificar que el sector presenta un vacío normativo a nivel municipal y estatal, generando inseguridad jurídica, variación en la calidad hotelera y conflictos con la seguridad urbana y convivencia residencial.

Con base en el diagnóstico, se elaboró la estructuración de protocolos, destinados a resolver las deficiencias recopiladas, como la situación legal, optimización de procesos de servicio, mitigación de riesgos delictivos y convivencia comunitaria en el sector de La Carolina.

Palabras claves: guía técnica, Airbnb, propiedad horizontal, hospitalidad, calidad del servicio, La Carolina.

Abstract

The purpose of this degree research project was to propose the design of a regulatory and operational guideline for short-term tourist accommodations located in residential properties listed on the Airbnb platform within the La Carolina sector. The proposed guideline is aimed at establishing legal frameworks and hospitality operational procedures necessary for strengthening, regulating, and standardizing service quality standards.

The study was conducted using a qualitative research approach with a descriptive and applied scope. Data collection was carried out through a qualitative questionnaire consisting of open-ended questions administered to a purposive sample of local hosts. This was complemented by a comparative analysis of the current regulatory frameworks governing short-term rentals in Spain and the European Union.

The findings revealed the existence of a regulatory gap at both municipal and national levels, resulting in legal uncertainty, inconsistencies in hospitality service quality, and conflicts related to urban security and residential coexistence.

Based on the diagnostic assessment, a structured set of operational protocols was developed to address the identified deficiencies, including legal compliance issues, service process optimization, crime risk mitigation, and the promotion of community coexistence within the La Carolina sector.

Keywords: technical guideline, Airbnb, condominium property regime, hospitality, service quality, La Carolina.

1. Contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos	iii
Resumen	iv
Abstract.....	v
Índice de Figuras	viii
1.1 Introducción	1
1.2 Planteamiento del Problema	2
1.3. Objetivos	3
1.4. Relevancia Del Estudio	4
1.5 Diseño Metodológico.....	4
2. Reglamento de Alojamiento Turístico en Inmuebles Habitacionales en Ecuador	5
2.1 Instrumentos de Regulación y Formalización Administrativa.....	6
2.2 Contexto Seccional: Licencia Única de Actividades Económicas (LUAE) y el Vacío Regulatorio en el Distrito Metropolitano de Quito	7
2.3 Régimen de Prohibiciones, Infraestructura y Control Sancionatorio	8
2.4 Marco Normativo Internacional: España y la Unión Europea	9
2.5 Análisis Comparativo de la Operatividad Legal.....	10
2.5.1 Responsabilidad Digital y Verificación en Plataformas	11
2.5.2 Seguridad Nacional y Trazabilidad en Contextos de Crisis.....	11
2.5.3 Control de Datos y Gestión de la Oferta Turística.....	12
2.5.4 Convivencia Ciudadana y Protección del Derecho a la Vivienda	13
3. Diagnóstico Y Estructuración De Procesos De La Gestión Actual.....	14
3.1 Introducción al Diagnóstico del Campo.	14
3.2 Fase de Planificación: Conocimiento del Mercado.	15
3.3 Fase de Organización: Estructura de la Operación y de los Recursos.	17
3.3.1 División del trabajo de Limpieza.	18
3.3.2 Logística de Acceso (Check-in) y los Canales de Comunicación.	19
3.4 Fase de Control Operativo: Estándares de Calidad y Mantenimiento.	19
3.4.1 Evaluación de la Infraestructura y Mantenimiento Preventivo.	21
3.4.2 Gestión Empírica de Crisis e Incidentes de Seguridad.....	21
3.5 Fase de Cumplimiento Normativo y Trazabilidad.	22

3.5.1 Formalización y Burocracia.....	24
3.5.2 Deslegitimación de la Trazabilidad y Traspaso de Datos a Terceros.....	25
3.5.3 Conflictos de Convivencia y Vacío Legal en Propiedad Horizontal.....	25
3.6 Validación de la Necesidad de la Propuesta.....	27
CAPÍTULO III: PROPUESTA DE DISEÑO DE GUÍA NORMATIVA-OPERATIVA	29
3. Introducción y Justificación de la Propuesta.....	29
3.1 Protocolo de Formalización Administrativa	30
3.1.1 Fase de Registro Nacional, Municipal y Trazabilidad Digital.....	31
3.1.2 Protocolo de Operaciones y Mantenimiento Preventivo	32
3.2 Protocolo de Seguridad y Respuesta ante Crisis.....	33
3.2.1 Fases: Alerta, Mediación y Resolución.....	35
3.3 Protocolo de Convivencia en Propiedad Horizontal.....	36
3.3.1 Protocolo de Convivencia para el Huésped.....	38
3.4 Esquema de Implementación y Control.....	40
5. CONCLUSIONES	42
6. RECOMENDACIONES	43
7. BIBLIOGRAFÍA.....	44
8. ANEXOS	47
ANEXO A. Guía de preguntas	47
ANEXO B: Muestra de la administración de la encuesta y recepción de respuestas..	52
ANEXO C: Muestra de la base de datos generada por el sistema.....	53

Índice de Figuras

Tabla 1.....	15
Tabla 2.....	17
Tabla 3.....	19
Tabla 4.....	23
Tabla 5.....	23
Tabla 6.....	25
Tabla 7.....	27
Tabla 8.....	30
Tabla 9.....	33
Tabla 10.....	34
Tabla 11.....	34

CAPÍTULO I: MARCO CONTEXTUAL

1.1 Introducción

El auge de plataformas como Airbnb transformó la forma de hacer turismo y abrió nuevas oportunidades económicas en Ecuador. En zonas céntricas y residenciales de Quito, como el sector de La Carolina, el alquiler de inmuebles habitacionales de corta estancia se convirtió en un negocio clave para muchos propietarios. La presente investigación surge de la necesidad de estudiar este fenómeno, el cual ha avanzado a una velocidad muy superior a la de los mecanismos de regulación y control estatal vigentes.

El origen de este estudio se basa en la desconexión existente entre las exigencias normativas del país y los procesos operativos que ejecutan los anfitriones, un escenario que puede llegar a comprometer la calidad del servicio y alterar la convivencia dentro de las comunidades residentes. El alcance del trabajo se delimita al análisis administrativo y legal y la perspectiva de los anfitriones frente a los procesos del negocio en Airbnb en el hipercentro urbano.

De acuerdo a esta situación, surge el propósito de evaluar las condiciones actuales de su gestión y proponer lineamientos técnicos aplicables para el sector de acuerdo a los resultados del estudio.

1.2 Planteamiento del Problema

En el sector de La Carolina se observa un crecimiento exponencial de alojamientos de corta estancia en inmuebles habitacionales. Este fenómeno ha superado la capacidad de regulación actual, y evidenciando una falencia en la integración de las normativas legales con los protocolos operativos, lo que impide la estandarización efectiva del servicio.

Está derivando a la gestión informal que empieza a comprometer la calidad del servicio percibida por el visitante, de igual manera, vulnerando la convivencia de la comunidad residente. Según (Pacheco & Nieves, 2019), el alojamiento colaborativo genera conflictos específicos en el régimen de propiedad debido al uso intensivo de elementos comunes y las alteraciones de la tranquilidad de la comunidad. En el sector de La Carolina la deficiencia del marco normativo ahora deja desprotegido la seguridad del turista y del entorno, así transformando lo que debería de ser una ventaja competitiva para Quito en un riesgo de desvalorización del destino a mediano y largo plazo. Según (Jara Santamera, 2023), la competitividad de un destino urbano depende de la implementación de sistemas de calidad que regularicen la oferta de los servicios, así teniendo la capacidad de garantizar que el crecimiento de nuevas modalidades de alojamiento no comprometa a la sostenibilidad del ecosistema turístico ya establecido en el sector.

Bajo este contexto, es de importancia recalcar que la problemática se centra en la desarticulación de dos pilares fundamentales: la gestión normativa y la gestión operativa. La primera se define como el marco legal y regulatorio que establece las condiciones de formalidades y seguridad jurídica que sean necesarias para el funcionamiento de un alojamiento, mientras que la segunda conlleva a el diseño y la ejecución de los procesos técnicos, como la limpieza, mantenimiento y la atención al cliente que garantizan la entrega de un buen servicio. Como señalan (Blanco González, & Ulacia Oviedo, 2018), la eficiencia en la gestión operativa hotelera radica en la estandarización de los procesos de servicio asegurado que cada tarea técnica contribuya directamente a la experiencia de hospitalidad.

Considerando las perspectivas locales sobre la regulación estatal en el país (Rodas, Yúnior, Galárraga, & Sarmiento, 2023), surge la necesidad de profundizar en el sector específico de La Carolina mediante la siguiente interrogante: ¿De qué manera el diseño de una guía técnica permite regularizar la gestión normativa y operativa de los alojamientos tipo Airbnb en el sector de La Carolina?

Para dar respuesta a esta interrogante, la investigación se orienta a resolver las siguientes subpreguntas:

¿Cuáles son los principales vacíos de la normativa legal ecuatoriana en comparación con los modelos de regulación de países del primer mundo y cómo esta brecha fomenta la informalidad en el sector de La Carolina?

¿De qué manera la ausencia de protocolos técnicos estandarizados deriva de la debilidad regulatoria local, que incide en la variabilidad de la calidad del servicio y en los conflictos de convivencia con la comunidad residente?

¿Qué lineamientos de regularización normativa y estándares de gestión operativa deben integrar una guía técnica para formalizar la actividad y mitigar riesgos de seguridad a largo plazo en el sector?

1.3. Objetivos

General:

Proponer una guía de gestión y normativa operativa para los alojamientos de corta estancia en inmuebles habitacionales en la plataforma Airbnb en el sector La Carolina, con el fin de establecer los lineamientos legales y procesos técnicos necesarios que fortalezcan la regularización y la calidad del servicio.

Objetivos específicos:

- Analizar la normativa vigente y las practicas operativas de los alojamientos turísticos en inmuebles habitaciones en Quito, mediante una comparativa con modelos internacionales exitosos, identificando requisitos legales, vacíos normativos, buenas practica si oportunidad de mejora en la gestión administrativa y operativa.
- Organizar la información normativa y operativa recopilada, estructurando los procesos administrativos clave relacionados con planificación, organización control operativo y cumplimiento normativo, como base conceptual.
- Diseñar lineamientos administrativos y operativos aplicables en la propuesta, que contribuyen a la profesionalización de la gestión de los alojamientos y a la mejora de la experiencia del huésped ene l sector de La Carolina.

1.4. Relevancia Del Estudio

La importancia de esta investigación se destaca frente a el Reglamento de Alojamiento de Inmuebles Habitacionales existente en el Ministerio de Turismo que ya exige registros básicos, en la Unión Europea en el Reglamento (UE) 2024/1028 (Unión Europea, 2024), establece que un estándar internacional de transparencia que obligara a las plataformas a retirar automáticamente anuncios sin un número de registro válido (Rield Red de Inmuebles, 2026). Proponer esta guía permite que los anfitriones de la Carolina se anticipen a las tendencias de control digital, así evitando sanciones y asegurando la seguridad jurídica mediante la regularización administrativa en el país.

Desde el punto de vista económico la importancia de regular estos espacios es vital para la salud urbana, según (Albuquerque & al., 2024) las plataformas de corta estancia son de rehabilitación urbana y la dinamización local. En un sector estratégico como La Carolina, la guía técnica actúa como un puente para que este impacto económico no sea efímero, sino que se mantenga bajo estándares de competitividad profesional protegiendo la inversión del propietario.

Académicamente, esta propuesta se alinea con la necesidad de nuevas formas dentro de la economía colaborativa. (Camacho-Castro, 2025) sostiene que la rápida evolución de estos modelos ha generado desafíos que la gestión pública tradicional aún no logra cubrir. Esta investigación valida la relevancia al proponer una solución técnica desde la hospitalidad que llena los vacíos identificados en la literatura actual. (Camacho-Castro, 2025)

Finalmente, la viabilidad técnica se centra en la experiencia del usuario, como demuestra (Patricia, 2021), la gestión estructurada de los procesos operativos es factor determinante para la satisfacción del huésped. En un mercado cada vez más exigente y regulado, la estandarización de la limpieza y la atención son puntos centrales de esa propuesta y es lo que diferencia a un alojamiento profesional de uno empírico, así dando una garantía de la sostenibilidad del destino en Quito.

1.5 Diseño Metodológico

Esta investigación integra un enfoque cualitativo y descriptivo, no se busca la representatividad estadística, sino comprender a fondo la realidad operativa y administrativa de los alojamientos de corta estancia. Esta postura se respalda en

(Hernández, Fernández, & Baptista, 1991), quienes señalan que los estados descriptivos buscan especificar las propiedades y rasgos esenciales del fenómeno de manera independiente.

Bajo este principio, se justificó un muestreo no probabilístico por conveniencia e internacional un procedimiento avalado por (Galarza, 2018), para diseñar donde la selección responde a criterios técnicos y no a leyes de probabilidad. Así la muestra se delimitó a 12 propiedades activas en Airbnb, contando con seis departamentos, cuatro suites y dos lofts. Finalmente, la recolección de datos se realizó mediante un cuestionario cualitativo de preguntas abiertas, la cual fue la vía idónea para capturar directamente los testimonios de los anfitriones. Este instrumento permitió analizar de raíz las complejidades normativas, los desafíos de operación y los problemas de convivencia comunitaria que caracterizan a esta actividad.

2. Reglamento de Alojamiento Turístico en Inmuebles Habitacionales en Ecuador

Para profundizar la estructura legal del alojamiento en inmuebles habitacionales en el Ecuador, es necesario analizar los instrumentos que regulan la actividad desde una perspectiva nacional. La normativa vigente ecuatoriana establece que esta actividad es de naturaleza económica, comercial y productiva, pero llegando a diferenciarse de los servicios hoteleros tradicionales por realizarse en bienes de propiedad privada (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2023).

Bajo este concepto, el Acuerdo Ministerial Nro. 2023-011 decretado por el ministro Niels Olsen el 21 de septiembre de 2023, en el instrumento en el que se formaliza la modalidad en el país. Dicha normativa entró en vigor tras su publicación en el Registro Oficial Suplemento 402, busca equilibrar la oferta turística y garantizar estándares mínimos de seguridad.

En cuanto a su alcance, el reglamento establece que las normas técnicas para el registro y control de estas unidades habitacionales la obligatoriedad de obtener el Registro y Licencia Única Anual de Funcionamiento, definiendo además las responsabilidades operativas que conlleva cada una, así asegurando la seguridad del huésped y la veracidad de la información comercial (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2023).

En cuanto a su aplicación territorial, esta normativa está vigente en todo el país, con excepción de la provincia de las Galápagos debido a su régimen especial, además de que el reglamento vincula a toda persona natural y jurídica que actúe como prestador y/o sea

propietario, administrador, arrendador, independientemente de que la comercialización se realice mediante canales digitales, inmobiliarias o agentes. (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2023).

Bajo este marco conceptual, la norma define a los alojamientos en inmuebles habitacionales como el recibimiento habitual de huéspedes en propiedades privadas a cambio de una retribución económica, así diferenciándolos estrictamente de los establecimientos hoteleros convencionales para evitar confusiones en la denominación y categorización del servicio que está siendo ofertado (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2023).

Esta diferenciación es fundamental, ya que la naturaleza privada del inmueble dificulta los mecanismos tradicionales de inspección estatal, planteando un desafío operativo para la autoridad turística.

2.1 Instrumentos de Regulación y Formalización Administrativa

La operatividad legal de los inmuebles habitacionales en el Ecuador se articula mediante dos instrumentos que garantizan la transición de la informalidad hacia un modelo de gestión que este controlado. El primero de ellos es el Registro de Turismo, definido como el título que es habilitante nacional que identificara y clasificara al prestador del servicio dentro del Catastro Turístico, según el Ministerio de Turismo del Ecuador (2023) este registro se obtiene por una sola vez de forma digital a través de la plataforma SITURIN, mediante la cual el prestador confirma el cumplimiento de los estándares de la categoría. La importancia de este instrumento consiste en que otorga seguridad jurídica al anfitrión y que permite acceder a incentivos tributarios que han sido especificados para el sector, como por ejemplo la aplicación de la tarifa 0% de IVA para servicios prestados a turistas extranjeros (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2023).

Por otro lado, tenemos la Licencia Única Anual de Funcionamiento (LUAF), que forma parte del mecanismo de control ejercido por el ministerio de turismo con la finalidad de certificar que el inmueble sea idóneo para el funcionamiento dentro de la planificación urbana y el permiso de uso de suelo residencial del distrito (PUGS). Un aspecto relevante dentro del Reglamento es la limitación impuesta a los municipios de no exigir requisitos adicionales al registro nacional y al pago de la tasa anual. No obstante, para poder tener la LUAF en la práctica administrativa de ciudades como Quito no existe una

categorización denominada LUAF, y entra en vigencia la Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades Económicas (LUAE).

Después de realizar la obtención de requisitos exitosamente, estos conllevan obligaciones operativas críticas que el anfitrión debe gestionar para garantizar la continuidad del registro. Entre las responsabilidades, se destaca la gestión de un registro de huéspedes actualizado, que deberá ser guardado por un periodo mínimo de seis meses, junto con la garantía de que la publicidad del inmueble sea real y transparente en todos los canales digitales. El cumplimiento de estas normas no solo evita sanciones administrativas o de clausura de la actividad turística, sino que válida la operación frente a la comunidad permitiendo que el prestador acceda de forma efectiva a los incentivos fiscales y de promoción que el Estado otorga como recompensa a la regularización (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2023).

2.2 Contexto Seccional: Licencia Única de Actividades Económicas (LUAE) y el Vacío Regulatorio en el Distrito Metropolitano de Quito

La implementación práctica de la regularización turística nacional enfrenta un escenario técnico complejo al trasladarse al ordenamiento jurídico del régimen seccional. A nivel general, la normativa nacional determina que el ejercicio legítimo del hospedaje requiere obligatoriamente de la obtención previa del registro de turismo y de la licencia anual de funcionamiento. Sin embargo, en el caso específico del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, el instrumento habilitante para cualquier actividad de carácter comercial dentro del territorio es la Licencia Única de Actividades Económicas (LUAE) (Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, 2021). Este permiso local está condicionado por los Planes de Uso y de Gestión del Suelo (PUGS) que determinan la compatibilidad de las actividades económicas están permitidas para su funcionamiento de la zonificación urbana y territorial asignada a cada predio (Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, 2021). Es en esta articulación administrativa donde se identifica un mercado vacío legal dentro de la normativa municipal de la capital, ya que mientras el Ministerio de Turismo del Ecuador estructuró directrices para incorporar las modalidades de plataformas digitales al catastro nacional, según el marco normativo del Municipio de Quito este carece de una categoría técnica específica o de una ordenanza metropolitana dedicada a regular el alojamiento turístico no permanente dentro de unidades

habitacionales residenciales bajo el régimen de propiedad horizontal y al no existir esta tipificación local, las propiedades destinadas a este fin quedan inmersas en una zona de control quedan en un vacío de normativa, a pesar de esto el sistema municipal les exige tramitar una LUAE para evitar la clandestinidad y las respectivas clausuras, pero los formularios de solicitud y los procesos de inspección local están diseñados de forma exclusiva para establecimientos comerciales tradicionales y hoteleros con zonificación comercial explícita, lo cual resulta incompatible con la realidad de un departamento en uso dentro de una zona residencial común.

Este contraste técnico-operativa se agudiza en el sector de La Carolina. Debido a su alta densidad inmobiliaria y de rápido crecimiento vertical y con dinámicas de uso de suelo mixto, esta zona concentra una de las ofertas más dinámicas de alojamiento gestionado a través de plataformas digitales en la ciudad (Carvajal Ron, 2025). La falta de un procedimiento claro en el municipio para la habilitación de estos departamentos residenciales genera inseguridad jurídica para los anfitriones, quienes quedan expuestos a las sanciones discrecionales por insistencias en el uso del suelo. Asimismo, la carencia de directrices locales imposibilita una conciencia armónica entre los turistas temporales y los residentes permanentes de los edificios. Es precisamente este vacío normativo a nivel municipal el que otorga una justificación metodológica fundamenta para el desarrollo de la presente guía operativa, dirigiéndola como una herramienta técnica indispensable para orientar al prestador en el cumplimiento de sus obligaciones dentro de un entorno local que aún no cuenta con estándares explícitos para dicha actividad.

2.3 Régimen de Prohibiciones, Infraestructura y Control Sancionatorio

El marco regulatorio nacional asegura el orden del sector turístico mediante la delimitación de prohibiciones y una estructura sancionadora administrado por la autoridad rectora. De acuerdo con el (Ministerio de Turismo de Ecuador, 2023) queda estrictamente vetado que los prestadores de servicios en inmuebles habitacionales utilicen publicidad, canales digitales o soportes físicos de cualquier denominación, categoría o tipología que corresponda exclusivamente a las modalidades hoteleras tradicionales. Por lo tanto, términos como “hotel”, “hostal”, “hostería”, “motel” o “apart-hotel” no pueden ser empleados por los anfitriones de plataformas digitales, debido a las restricciones únicamente de la nomenclatura autorizada para el alojamiento residencial. De esta

manera, constituye una infracción directa omita la publicación visible del número de registro turístico en los anuncios o perfiles de las plataformas de comercialización (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2023).

El incumplimiento de estas disposiciones formalizadas, así como la operación en condiciones de clandestinidad sin contar con los títulos habilitantes obligatorios, da potestad al Ministerio de Turismo para iniciar con los expedientes administrativos sancionatorios. Las penalizaciones establecidas en la normativa vigente se aplican de forma proporcional a la gravedad y la falta y abarcan desde amonestaciones escritas y multas, calculadas en salarios básicos unificados según determine la Ley de Turismo, hasta la suspensión temporal o definitiva del Registro de Turismo, lo que inhabilita legalmente al propietario para seguir comercializando el inmueble (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2023).

En los casos de reincidencia o cuando se detectan actividades que atenten gravemente contra la seguridad de los usuarios o la normativa técnica del sector, la autoridad nacional tiene a disposición para coordinar con las intendencias de policía y las administraciones zonales de los Gobiernos Autónomos Descentralizados la ejecución de clausura físicas de los establecimientos. De este modo, el reglamento busca no solo corregir las conductas infractoras de ellos prestadores individuales, sino también proteger la competitividad del destino y mitigar la proliferación de ofertas informales que evaden los controles.

Analizadas las complejidades del régimen sancionatorio y los desafíos de control en el escenario ecuatoriano, resulta fundamental contrastar estas disposiciones locales con modelos de gobernanza internacional que posean una trayectoria más amplia en la fiscalización de plataformas digitales de alojamiento. Por consiguiente, el siguiente apartado aborda el marco normativo de España y la Unión Europea, con el objetivo de identificar herramientas técnicas y buenas prácticas globales que sirvan como una referencia para superar las limitaciones operativas y vacíos legales identificados dentro del contexto nacional.

2.4 Marco Normativo Internacional: España y la Unión Europea

La unión europea conformada por 27 Estados miembros entre los que destacan destinos turísticos clave como España, Francia, Italia y Alemania, constituye el principal referente en la regulación de la economía de las plataformas digitales (Unión Europea, 2024).

El 11 de abril de 2024, este bloque aprobó el Reglamento (UE) 2024/1028, que busca unificar la recopilación y el intercambio de información sobre los servicios de alojamiento de corta duración (Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea, 2024). Esta normativa surge como respuesta al crecimiento acelerado de los sitios web como Airbnb o Booking, que genera oportunidades económicas y simultáneamente ha generado controversias con respecto al orden del territorio de las ciudades por la falta de vivienda y tranquilidad para los residentes locales.

El centro de esta normativa se concentra en la transparencia y el seguimiento de la información, el reglamento establece que, las autoridades de cada país podrán exigir a las plataformas digitales que compartan mensualmente los datos de su actividad, incluyendo el número de noches que se ha alquilado cada unidad y la cantidad de huéspedes recibidos (Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea, 2024).

Dicho mecanismo de transparencia da potestad a las municipalidades para verificar que los dueños de los departamentos cumplan con los registros locales, combatiendo la oferta informal y permitiendo un control real sobre cuántos turistas puede recibir un barrio sin que esto llegue a afectar la calidad de vida de los residentes locales.

Este marco europeo crea una plataforma digital única que funciona como un canal directo entre las aplicaciones como Airbnb y en el Estado, para poder compartir información de manera rápida. Para esta investigación este modelo es muy relevante, ya que muestra que la administración turística moderna integra el manejo de los datos reales y actualizados y no solo los permisos en papel. En España este sistema permite que los municipios identifiquen y borren rápidamente los anuncios de departamentos que no tienen un registro oficial. Esto sirve como un ejemplo de cómo la tecnología ayuda a poner orden en la ciudad, esto dando utilidad para un análisis de mercado en la ciudad de Quito,

este modelo europeo sugiere que la regulación efectiva en la era digital no depende de la prohibición, sino de la trazabilidad de los datos en tiempo real.

2.5 Análisis Comparativo de la Operatividad Legal

Para comprender los desafíos que enfrenta la regulación de los inmuebles habitacionales en Quito es fundamental establecer un análisis que sea comparativo con los marcos normativos que han alcanzado un grado de madurez superior al actual en el país. De acuerdo con esto, se ha establecido a España como el referente principal en este estudio, debido a que este país es una potencia turística mundial (El Orden Mundial, 2025).

Además, también ha sido el escenario de las transformaciones legislativas para las plataformas digitales de hospitalidad.

España permite tener una perspectiva más completa sobre cómo se ha desarrollado la resolución de diversas problemáticas dentro del tema de investigación, para esto se tomará en cuenta la aparición del fenómeno, los conflictos sociales, y como se ha creado un ecosistema fuerte que ahora sirve como base para el Reglamento (UE) 2024/1028. Analizar este modelo permite a esta investigación identificar posibles soluciones operativas que ya han sido probadas en entornos de alta densidad urbana, ofreciendo una guía para el mercado de Quito que actualmente se encuentra en una etapa de formalización administrativa inicial.

2.5.1 Responsabilidad Digital y Verificación en Plataformas

En el modelo europeo, la operatividad no recae únicamente en la inspección física del Estado, sino que existe la corresponsabilidad de las empresas tecnológicas también, según el Artículo 7 del Reglamento (UE) 2024/1028, las plataformas deben diseñar sus interfaces bajo el principio de “cumplimiento por diseño”, que obliga a los anfitriones a declarar el número de registro antes de perfeccionar la oferta comercial (Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea, 2024).

A diferencia del Acuerdo Ministerial Nro. 2023-011 en Ecuador, donde el control es posterior a la publicación y depende de la autogestión del propietario, el sistema europeo obliga a las plataformas a realizar comprobaciones aleatorias para detectar fraudes. Para esta investigación, este nivel de detalle se considera importante, ya que sugiere que la implementación de filtros previos reduciría significativamente la oferta informal que escapa del control municipal actual.

2.5.2 Seguridad Nacional y Trazabilidad en Contextos de Crisis

La operatividad en España se vincula con la hospitalidad directamente con la seguridad pública a través del Real Decreto 933/2021 (España, 2021). Esta normativa nació de la necesidad de fortalecer el control de fronteras y de prevenir riesgos de seguridad nacional, obligando a los anfitriones a recolectar datos detallados como, nombres, identificación, fecha de expedición del documento y relación de parentesco, y transmitirlos a las autoridades policiales en un plazo de 24 horas.

Este rigor administrativo adquiere una relevancia crítica al contrastarlo con el contexto de seguridad en Ecuador, según reporta el informe sobre índices de criminalidad urbana

(Diario El Comercio, 2025) el país cerró el año con un récord histórico de homicidios, lo que ha incrementado la percepción de vulnerabilidad en los edificios de uso mixto en la capital. Al no existir en la normativa ecuatoriana una conexión que sea obligatoria y en tiempo real entre las aplicaciones de hospedaje y la Policía Nacional, se podría generar una brecha de seguridad operativa. Esta comparación permite plantear la hipótesis de que la falta de protocolos de registro de identidad digitales en Ecuador podría estar facilitando el uso de los departamentos turísticos para actividades ilícitas, así llegando afectar directamente la paz de los residentes permanentes.

Mientras que España utiliza el registro de huéspedes como una herramienta de inteligencia policial, en Ecuador la normativa actual se limita a un fin estadístico, dejando una brecha de vulnerabilidad que podría ser aprovechada por estructuras delictivas en zonas de alta rotación como el hipercentro de Quito.

2.5.3 Control de Datos y Gestión de la Oferta Turística

Una diferencia operativa crítica radica en la transparencia de la información. El Artículo 9 del reglamento (UE) 2024/1028 establece que las plataformas deberán reportar mensualmente el número de noches alquiladas y la cantidad de huéspedes (Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea, 2024). En contraste, el Catastro Turístico ecuatoriano posee un carácter estadístico anual, lo que impide al Estado conocer el flujo real de turistas que pernoctan en inmuebles privados mes a mes.

Además, el Artículo 10 del Reglamento europeo faculta a las autoridades para emitir ordenes de retirada de anuncios ilegales de forma inmediata. En Ecuador, bajo el Acuerdo Ministerial Nro. 2023-011, el proceso de control es manual, burocrático y fragmentado, la regularización depende de que el propietario obtenga el Registro Turístico ante el Ministerio de Turismo y posterior la Licencia Metropolitana Única Anual para el ejercicio de Actividades Económicas (LUAF), si se detecta un alojamiento informal en un sector como La Carolina, el proceso no es digital ni inmediata, la autoridad deberá primero, realizar una inspección física en el sitio para verificar la actividad, lo cual se ve obstaculizado por el principio de inviolabilidad del domicilio al ser una propiedad privada, después se iniciará un expediente administrativo de sanción que incluye notificaciones legales físicas al dueño de los inmuebles, y finalmente se otorgarán plazos de prueba y defensas, lo que puede tardar meses antes de que se emita una resolución de clausura o multa.

Mientras este proceso legal avanza lentamente a través de carpetas y tramites físicos, el anuncio en la plataforma digital permanece activo y disponible para los turistas, ya que las plataformas en Ecuador no tienen la obligación legal ni técnica de retirar estos anuncios. Este análisis sugiere que la normativa ecuatoriana actual sufre de un retraso operativo, la velocidad del mercado digital supera la capacidad de respuesta de los mecanismos tradicionales, lo que facilita que la oferta informal crezca sin control en zonas residenciales de alta densidad, afectando la competitividad de los hoteles formales que si cumplen con la carga tributaria y administrativa.

2.5.4 Convivencia Ciudadana y Protección del Derecho a la Vivienda

Finalmente, España ha desarrollado leyes específicas para mitigar el impacto social negativo como la gentrificación. En el año 2019, el Real Decreto-ley 7/2019 modifico la Ley de Propiedad Horizontal para equilibrar los derechos de los propietarios frente a los de la comunidad. La ley permite que una junta de Propietarios, mediante una votación reglamentada del (60%), pueda prohibir la actividad de alquiler turístico en su edificio o aumentar las cuotas de condominio para esos departamentos, dando poder real a la comunidad para proteger su descanso y seguridad (España, 2019).

En Ecuador, la normativa turística prescinde de la comunidad de vecinos, el registro de turismo es un derecho individual del dueño del departamento, si el inmueble cumple con los metros cuadrados y equipamiento básico, el Ministerio otorga el permiso sin consultar si el edificio permite o no actividades comerciales (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2023).

En sectores como La Carolina esto genera un vacío legal, ya que, aunque el edificio tenga un reglamento interno que puede prohibir los alquileres a corto plazo, el anfitrión puede obtener su licencia estatal, creando conflictos jurídicos entre el derecho al descanso de los residentes y el derecho al trabajo del anfitrión, de esta manera la falta de una ley nacional como la española que respalde a los condominios deja a los vecinos quiteños en una situación de debilidad legal frente al crecimiento desordenado del turismo residencial.

En conclusión, una vez analizada de forma exhaustiva la base regulatoria nacional e internacional y sus implicaciones en la convivencia social y el derecho a la vivienda se vuelve indispensable confrontar este marco teórico con la realidad empírica del entorno local, por consiguiente, el próximo capítulo presenta el diagnóstico situacional de manera

directa los principales problemas operativos, técnicos y normativos que se manifiestan en el territorio y que fundamenta la pertinencia de esta investigación.

3. Diagnóstico Y Estructuración De Procesos De La Gestión Actual.

3.1 Introducción al Diagnóstico del Campo.

En este capítulo se presentan y analizan los resultados obtenidos a partir de la ejecución de la estrategia de recolección de datos aplicada a los anfitriones del sector La Carolina en la ciudad de Quito, al asumir un enfoque cualitativo y un alcance descriptivo este diagnóstico no persigue la representatividad estadística de la totalidad de la población, por el contrario, se orienta a la obtención de datos contextualizados y significativos en torno a la gestión operativa y administrativa de los alojamientos turísticos de corta estancia, fundamentado en los principios de (Hernández, Fernández, & Baptista, 1991) quienes determinan que los estudios descriptivos cualitativos buscan especificar las propiedades y rasgos importantes del fenómeno bajo un análisis independiente.

Para la selección de los participantes, se determinó una muestra no probabilística por conveniencia e intencional, procedimiento validado por (Galarza, 2018) para diseños muestrales convencionales donde la selección se basa en el cumplimiento de criterios institucionales y técnicos específicos antes que, en leyes de probabilidad, constituidas por doce propiedades activas en la plataforma digital Airbnb, distribuidas en seis departamentos, cuatro suites y dos lofts, definiendo criterios de inclusión para garantizar la relevancia de los sujetos de estudio contemplaron la ubicación geográfica en el hipercentro urbano, la accesibilidad técnica para proporcionar datos comerciales y una experiencia operativa comprobada en el mercado de hospitalidad residencial.

La recolección de los datos primarios se instrumentó formalmente mediante la técnica del cuestionario cualitativo autoadministrado, empleando como herramienta un formulario digital estructurado con preguntas abiertas. Este instrumento facilitó la recopilación de los testimonios escritos de los anfitriones en un entorno virtual, permitiendo captar la diversidad de los criterios con respecto a las complejidades normativas, los desafíos operativos y los desacuerdos de convivencia comunitaria que caracterizan a la actividad económica.

Los criterios aplicados para el procesamiento y posterior análisis de la información recolectada se estructuran bajo el enfoque de la teoría de la administración de este modo,

los testimonios escritos de los operadores se clasifican de acuerdo con funciones de gestión: planificación, organización, control operativo y cumplimiento normativo.

Para finalizar, la validación de la información se sustentó en el principio de saturación teórica cualitativa. El tamaño muestral de doce propiedades resultó metodológicamente suficiente al evidenciar patrones repetitivos, redundancias en las problemáticas descritas. Asimismo, para mitigar el sesgo de deseabilidad social y garantizar la seguridad de los participantes ante la sensibilidad del marco regulatorio local, se aplicó un estricto protocolo de anonimato. La autenticidad y el rigor del trabajo de campo se respaldan mediante una pista de auditoría digital, conformada por la base de datos consolidada de las respuestas, las marcas de tiempo de la plataforma de recolección y las capturas del diseño del instrumento, elementos de verificación empírica que reposan de forma codificada en el apartado de Anexos.

3.2 Fase de Planificación: Conocimiento del Mercado.

La función de planificación constituye el eje rector de la gestión de hospitalidad, determinando las pautas estratégicas que guiarán la operación a mediano y largo plazo, examinando la conducta comercial de los operadores dentro del sector, se identifica un panorama diverso donde las decisiones estructurales responden a estímulos inmediatos del entorno antes que a planes de negocio consolidados.

Tabla 1.

Variables de Planificación y Perfil Comercial

Número	TIPO	INMUEBLES	TIEMPO DE OPERACIÓN	TIPO DE GESTIÓN	OCUPACIÓN PROMEDIO	CONOCIMIENTO LEGAL
1	Departamento	1	1 a 2 años	Independiente	30% - 60%	Parcialmente
2	Departamento	1	1 a 2 años	Independiente	30% - 60%	Parcialmente
3	Departamento	1	1 a 2 años	Independiente	30% - 60%	Parcialmente
4	Loft / Estudio	2 a 3	Más de 5 años	Independiente	Más del 60%	Sí
5	Suite	4 o más	Más de 5 años	Independiente	Menos del 30%	Sí
6	Suite	1	3 a 5 años	Independiente	30% - 60%	Parcialmente

7	Departamento	1	3 a 5 años	Independiente	30% - 60%	Parcialmente
8	Departamento	1	Menos de 1 año	Independiente	30% - 60%	Sí
9	Suite	4 o más	1 a 2 años	Otro	Más del 60%	No
10	Departamento	2 a 3	1 a 2 años	Empresa	30% - 60%	Sí
11	Loft / Estudio	1	3 a 5 años	Independiente	30% - 60%	Sí
12	Suite	2 a 3	3 a 5 años	Independiente	30% - 60%	Sí

Fuente: Caiza (2026).

El análisis cualitativo revela que el comportamiento de los anfitriones en La Carolina se divide según su tiempo de permanencia en el mercado y su nivel de propósito. Los operadores con trayectorias emergentes (1 a 2 años) planificaron su apertura bajo un entorno de incertidumbre o conocimiento parcial de la norma local, guiados principalmente por la oportunidad económica que ofrece el sector.

Por otro lado, resalta el caso del anfitrión 9, que a pesar de administrar un volumen considerable de propiedades (4 o más) y registrar una ocupación elevada y constante, manifestó desconocimiento de los requisitos legales al momento de estructurar su modelo de negocio.

Con respecto a la planificación de la demanda, la estabilidad comercial en la zona se concentra en una tasa de ocupación moderada de forma mensual. Los datos recolectados exponen que los administradores proyectan sus flujos de huéspedes basándose exclusivamente en el algoritmo y la visibilidad de la plataforma Airbnb, prescindiendo de herramientas hoteleras tradicionales. Esta dependencia tecnológica revela una planificación de carácter reactivo, en lugar de anticiparse a las tendencias del mercado turístico o prever contingencias de seguridad, la gestión se ejecuta de manera empírica, respondiendo únicamente ante la aparición inmediata de incidentes o requerimientos del cliente.

3.3 Fase de Organización: Estructura de la Operación y de los Recursos.

La función de organización coordina las tareas técnicas para la entrega del servicio, enfocándose en la asignación de recursos para la limpieza y la gestión de los accesos a las propiedades en régimen de propiedad horizontal.

Tabla 2.

Variables de Organización Operativa

Número	Procedimiento de Limpieza	Responsable de Limpieza	Logística de Acceso	Gestión de Quejas
1	No	Personal contratado	Cerradura Inteligente / Lockbox	No registra comentarios
2	Sí	Personal contratado	Cerradura Inteligente / Lockbox	Mediante plataforma y WhatsApp
3	Sí	Personal contratado	Entrega presencial / Conserjería	WhatsApp y Airbnb
4	Sí	El propietario	Entrega presencial	Directamente / Plataforma en segunda instancia
5	No	Personal contratado	Entrega presencial	Canales de la plataforma para registro
6	Sí	Propietario/ Personal contratado	Entrega presencial	Por medio de reseñas
7	No	Personal contratado	Entrega presencial	Por encuesta de satisfacción
8	Sí	Personal contratado	Cerradura Inteligente / Lockbox	Chat de la plataforma (Mediación de Airbnb)

9	Sí	Personal contratado	Entrega presencial	No registra comentarios
10	Sí	Personal contratado	Entrega presencial/Lockbox /Conserjería	Análisis y mejora con cada visita
11	No	Personal contratado/Empresa	Conserjería	Solución cordial y compensación con descuentos
12	Sí	Personal contratado	Entrega presencial/Lockbox/ Conserjería	Gestión calmada basada en sugerencias

Fuente: Caiza (2026).

3.3.1 División del trabajo de Limpieza.

La organización del trabajo operativo es clave dentro de la hospitalidad, dentro del cuestionario aplicado se revela una marcada dependencia de terceros sin un control de procesos estandarizado, la mayoría de los anfitriones analizados, tales como los operadores 1, 2, 4, 6, 7, 8, 9 y 12 organizan esta tarea delegándola a personal externo contratado de forma eventual o por jornadas. La externalización total a empresas especializadas es un rasgo organizativo exclusivo de operadores con enfoque profesional o estudios de alta rotación, como se observa en los anfitriones 10 y 11. A la par existen casos excepcionales como el anfitrión 4, en los que el propietario asume de forma directa la organización y ejecución física de la limpieza, o el anfitrión 6 quien alterna esta tarea con personal contratado.

Al investigar sobre los responsables de la limpieza, se hace evidente que los anfitriones 1, 5, 7 y 11 reconocen que no cuentan con un procedimiento documentado de limpieza, lo que significa que la división del trabajo se ejecuta de forma empírica y memorística. El personal contratado opera sin una estructura de tareas claras como checklist, transfiriendo la calidad del servicio a la subjetividad del trabajador de turno y eliminando los estándares de uniformidad operativa indispensables en el alojamiento.

3.3.2 Logística de Acceso (Check-in) y los Canales de Comunicación.

La organización logística para la entrega de los inmuebles refleja una transición conflictiva entre los métodos tradicionales y la automatización digital. Los operadores que gestionan un esquema híbrido como se observa en los anfitriones 2, 8, 10 y 12, combinan el uso de tecnología avanzada, como las cerraduras inteligentes y cajas de seguridad (lockboxes) en conjunto con el soporte físico de la conserjería del edificio. El uso exclusivo de la conserjería del condominio como eje de acceso es defendido por el anfitrión 11. Esta estructura organizativa genera roces directos con la administración de los edificios en La Carolina, ya que se instrumentaliza y sobrecarga al personal de seguridad privada del conjunto residencial para cumplir tareas de check-in que responden estrictamente al negocio privado del anfitrión.

Para la resolución de quejas y problemas operativos con los huéspedes, las respuestas muestran un patrón unánime respecto a que la organización de la comunicación es netamente virtual, los anfitriones estructuran su soporte a través de los chats internos de la plataforma de reserva, este diseño de comunicación busca el blindaje legal antes que la calidez en el servicio, según detalla el anfitrión 8, se gestiona a través del chat de la plataforma ya que con eso queda registrado el problema y la solución en caso de quejas, Airbnb interviene como mediador.

Esta configuración se evidencia la preferencia de delegar la resolución y el arbitraje de los conflictos operativos a un tercero tecnológico en lugar de diseñar un protocolo formal de atención al cliente.

3.4 Fase de Control Operativo: Estándares de Calidad y Mantenimiento.

La fase de control evalúa la presencia de los mecanismos de supervisión y evaluación técnica destinados a asegurar la calidad de la infraestructura, prevenir el deterioro de los activos y mitigar los riesgos físicos y logísticos asociados con la seguridad de los huéspedes en un entorno residencial mixto.

Tabla 3.

Variables de Control de Calidad y Seguridad

Número	Frecuencia Mantenimiento	Inspección Previa	Medidas de Seguridad	Incidentes de Seguridad
1	Solo cuando hay fallas	A veces	Detector de humo	No
2	Antes de cada ingreso	Siempre	Extintor, detector, cámaras, reglamento	No
3	Antes de cada ingreso	Siempre	Extintor, cámaras, reglamento	No
4	Mensual / Trimestral	Siempre	Extintor, reglamento interno visible	No
5	Mensual / Trimestral	Siempre	Detector de humo, cámaras en accesos	Sí
6	Antes de cada ingreso	Siempre	Extintor, cámaras, reglamento	Sí
7	Antes de cada ingreso	Siempre	Extintor, detector, cámaras	No
8	Mensual / Trimestral	Siempre	Extintor, detector, cámaras	Sí
9	Mensual / Trimestral	Siempre	Extintor, cámaras, reglamento	No
10	Antes de cada ingreso	Siempre	Extintor, detector, cámaras, reglamento	No
11	Antes de cada ingreso	Siempre	Extintor, detector,	Sí

			cámaras, reglamento	
12	Mensual / Trimestral	Siempre	Extintor, humo, cámaras, reglamento	No

Fuente: Caiza (2026).

3.4.1 Evaluación de la Infraestructura y Mantenimiento Preventivo.

Durante el análisis los procesos de supervisión técnica que tienen los inmuebles, la muestra cualitativa revela dos enfoques de control, el preventivo-sistemático y el correctivo-reactivo. Los anfitriones 2, 3, 6, 7, 10 y 11 denotan una aplicación de control preventivo estricto, manifestando que ejecutan una inspección profunda y un mantenimiento técnico del inmueble antes de cada ingreso de los huéspedes, con la finalidad de asegurar el óptimo funcionamiento de los servicios críticos como iluminación, griferías y conectividad a internet.

Un comportamiento intermedio es asumido por los otros anfitriones 4, 5, 8, 9 y 12 quienes espacian el control operativo a un sistema periódico mensual o trimestral, complementando la gestión con verificaciones parciales de limpieza. El hallazgo más relevante se observa con el anfitrión número 1, quien admite aplicar un enfoque netamente correctivo, realizando mantenimiento únicamente cuando hay fallas. Con esta ausencia de controles precautelares que ignoran la estandarización de procesos empieza afectar directamente en la calidad y expone al huésped a experimentar fallas técnicas durante su estadía, generando un posible deterioro en la reputación del destino.

3.4.2 Gestión Empírica de Crisis e Incidentes de Seguridad.

El hallazgo cualitativo más intenso y alarmante dentro de la función de control radica en la brecha existente entre las medidas de seguridad declaradas y la capacidad real de respuesta ante las emergencias. Aunque la mayoría de los anfitriones afirma controlar el riesgo mediante la instalación de extintores, detectores de humo y cámaras en los accesos comunes, ninguno de los 12 anfitriones posee un protocolo documentado para la gestión de crisis ante incidentes reales, el control operativo se desborda y se reduce a la improvisación intuitiva del anfitrión.

Los testimonios textuales recopilados exponen la vulnerabilidad y la gravedad de los incidentes que ocurren en los alojamientos del hipercentro de Quito sin ningún sistema de control técnico. En primer lugar, se presenta un caso con respecto a las emergencias médicas derivadas de consumos nocivos, el anfitrión 5 describe un escenario de alta peligrosidad vecinal y legal que tuvo que controlar de manera empírica, manifestando: “Si, tuve incidentes. Le envié al huésped al hospital porque se desmayó por exceso de alcohol”, la falta de instrucciones técnicas de primeros auxilios o protocolos de responsabilidad legal frente a emergencias médicas coloca al anfitrión en una posición de debilidad jurídica.

En segundo lugar, en relación con la vulneración del aforo y la alteración del orden público, los anfitriones 4 y 11 visibilizan cómo la alta rotación de huéspedes en estado de ebriedad fractura el control operativo de la propiedad horizontal. El anfitrión 4 relata: “Personas han llegado en estado etílico un par de veces en los 5 años de operación. Me ha tocado incluso guiar a un huésped al departamento en estado etílico”.

Por otra parte, el anfitrión 11 detalla una crisis donde el control operativo tuvo que ser delegado a la fuerza física de la guardianía privada del edificio debido a un intento de incumplimiento de aforo, señalando: “Hubo un exceso de huéspedes, uno en específico. En ese momento llegó una alerta del guardia y no se les permitió el acceso, ya que no querían pagar el valor adicional del huésped, se hizo un descuento para el acceso del huésped extra”.

Por otra parte, la pérdida de activos y del inventario evidencia que el control sobre los bienes materiales internos del alojamiento también presenta deficiencias debido a la falta de auditorías previas y posteriores al check-out, aspecto que el anfitrión 7 confirma al mencionar el riesgo de extravío de lencería por parte de los huéspedes.

Estos testimonios demuestran que el control operativo actual en La Carolina es reactivo y carece de un instructivo técnico y conceptual que permita a los anfitriones prevenir, contener y mitigar incidentes que ponen en riesgo la vida de los usuarios, la integridad del patrimonio y la paz de los condominios.

3.5 Fase de Cumplimiento Normativo y Trazabilidad.

La función de cumplimiento normativo examina la correlación con la administración y la política entre el anfitrión y el marco legal del Estado ecuatoriano, el Municipio de Quito

y las normativas internas de convivencia que rigen en las propiedades horizontales en este sector.

Tabla 4.

Variables de Cumplimiento Normativo

Número	Permisos Vigentes	Nivel Cumplimiento	Principales Dificultades
1	Licencia LUAE	3	Falta de información
2	Ninguno	2	Falta de información, Tramites complejos, no ha intentado formalizarse
3	Bomberos	5	Falta de información, no ha intentado formalizarse
4	Ninguno	3	No ha intentado formalizarse
5	Ninguno	3	Tramites complejos
6	Registro / Bomberos	3	Falta de información
7	Registro / LUAE / BOMBEROS	5	Falta de información
8	Registro/ LUAE / Bomberos	5	Costos elevados, tramites complejos
9	Ninguno	5	No ha intentado formalizarse
10	Registro de Turismo	5	No ha intentado formalizarse
11	Registro/ LUAE / Bomberos	4	Falta de información, tiempo excesivo
12	Registro de Turismo	5	Falta de información

Fuente: Caiza (2026).

Tabla 5.

Variables de Convivencia

Número	Control de Autoridades	Calificación del Control	Registro de Huéspedes	Método Registro
1	No	No aplica	Siempre	Digital
2	No	No aplica	Siempre	Digital
3	No	No aplica	Siempre	Digital
4	No	No aplica	A veces	Solo plataforma
5	No	No aplica	A veces	Solo plataforma
6	Sí	Confuso	A veces	Solo plataforma
7	No	No aplica	Siempre	Solo plataforma
8	Sí	Excesivo	Siempre	Solo plataforma
9	No	No aplica	Siempre	Digital
10	Sí	Confuso	Siempre	Digital
11	No	No aplica	Siempre	Digital
12	Sí	Confuso	Siempre	Solo plataforma

Fuente: Caiza (2026).

3.5.1 Formalización y Burocracia.

Dentro de la información de la tabla notamos un contraste de los testimonios que revela una desconexión en la estructura entre la autopercepción del cumplimiento y la legalidad en la documentación objetiva que sostienen los anfitriones, a pesar de que la mayoría de los participantes califica su nivel de cumplimiento normativo con las notas más altas de la escala lineal con puntuaciones de 4 y 5 sobre 5, el desglose de sus permisos vigentes desmiente dicha formalidad. Los anfitriones 2, 4, 5 y 9 operan bajo la condición de “Ninguno”, situación que revela que gestionan alojamientos turísticos comerciales en la total informalidad jurídica, al carecer simultáneamente de Registro de Turismo, Licencia LUAE y Permiso de Bomberos.

El resto de la muestra presenta un cumplimiento fragmentado o incompleto. El anfitrión 1 posee únicamente la Licencia LUAE municipal, pero carece del registro turístico. El anfitrión 3 cuenta solo con el Permiso de Bomberos, mientras que los anfitriones 10 y 12 se limitan a sostener el Registro de Turismo emitido por el Ministerio, omitiendo las tasas y patentes municipales. Únicamente los anfitriones 7, 8 y 11 han logrado consolidar la trilogía completa de permisos exigidos por la normativa del Distrito Metropolitano de Quito.

Al indagar sobre las causas de esta brecha de formalización, los anfitriones identifican de forma unánime que la principal barrera administrativa es la falta de información, sumada a la complejidad de los trámites y el tiempo excesivo. Las experiencias de aquellos pocos anfitriones que sí han sido sometidos a controles físicos e inspecciones por parte de las autoridades metropolitanas, son los anfitriones 6, 8, 10 y 12 han sido valoradas de forma severa y crítica como confusas o excesivas. El testimonio del anfitrión 8 posee un alto valor analítico y resulta fundamental para justificar una reforma de procesos, al demandar una reestructuración del cumplimiento normativo basada en la operatividad interna digital del Estado y nos menciona “Debería bastar con el registro del RUC, y a través de una interconexión de bases de datos debería auto registrarse en el sistema por sí solo. Asimismo, un solo punto de recaudación, registro sencillo y una mejor presión fiscal”

El discurso del anfitrión 8 evidencia que el aparato estatal opera con un retraso técnico, mientras que el mercado del hospedaje se gestiona de forma inmediata a través de algoritmos globales, los procesos de formalización locales exigen trámites presenciales y virtuales fragmentados y carpetas físicas, un factor que desincentiva de manera activa la regularización de los emprendedores en el sector.

3.5.2 Deslegitimación de la Trazabilidad y Traspaso de Datos a Terceros.

Un hallazgo crítico para la seguridad ciudadana y la gobernanza del sector radica en la manera en que los anfitriones controlan la identidad de las personas que ingresan a los edificios mixtos, los anfitriones 4, 5, 6, 7, 8 y 12 confiesan de manera abierta que el método de registro de huéspedes que aplican es “Solo plataforma Airbnb”, y renuncia a la recolección de copias de cédulas o pasaportes mediante ya sea mediante un registro propio, manual o digital y al contrario empiezan a delegar esta obligación a una corporación tecnológica extranjera, los anfitriones ceden el control de la trazabilidad. En el contexto de crisis de seguridad interna que atraviesa el país, esta práctica genera un vacío de control de identidad en tiempo real, marcando una distancia abismal con los modelos de gobernanza de la Unión Europea y Española analizados en el marco teórico.

3.5.3 Conflictos de Convivencia y Vacío Legal en Propiedad Horizontal.

Tabla 6.

Conflictos de Convivencia Residencial

Número	Reglamento Edificio	Conflicto Vecinos	Tipo de Conflicto	Gestión de Convivencia	Regulación del Edificio
1	No	No	No aplica	No aplica	No
2	Sí	No	Ruido, áreas comunales	Normas comunes	Sí
3	Desconoce	Sí	Ruido	Diálogo con el cliente sobre reglamento interno	Parcialmente
4	No	No	No aplica	No aplica	No
5	No	No	Uso de áreas comunales	Letreros en áreas restringidas e indicaciones	Sí
6	No	Sí	No aplica	No aplica	No
7	Desconoce	No	No aplica	No aplica	No
8	Desconoce	No	No aplica	No ha sido necesario	No
9	Sí	No	Ruido	No aplica	No
10	Sí	No	Ruido	Diálogo con el huésped	Sí
11	Desconoce	Sí	Ruido, áreas comunales, seguridad	Tarifa extra por ruido, multa 30% áreas, evacuación por guardia	Parcialmente
12	No	No	No aplica	Diálogo preventivo	Sí

Fuente: Caiza (2026).

El entorno residencial es el escenario de tensiones constantes provocadas por el uso comercial de bienes habitacionales, los anfitriones 3, 6 y 11 confirman haber tenido conflictos directos con los vecinos permanentes y las administraciones de los edificios debido a fricciones por el uso de gimnasios, terrazas y brechas en la seguridad.

Debido a que el Acuerdo Ministerial Nro. 2023-011 de Ecuador prioriza el derecho individual de empresa y no faculta a los condominios a vetar la actividad de forma vinculante, los anfitriones han tenido que diseñar de manera aislada sistemas sancionatorios privados en sus unidades residenciales para evitar la clausura comunitaria. El testimonio del anfitrión 11 revela el nivel de sofisticación que un anfitrión debe implementar ante el vacío de una regulación interna clara, “Tengo reglamento sobre ruido: se cobra una tarifa extra y se pone límite a las 2 am, en caso de mal uso de áreas comunales, se cobra una multa del 30% del valor de habitación. Y en casos de seguridad, guardianía tiene potestad de interrumpir y evacuar a las personas que causen algún conflicto, además de añadir una reseña negativa en la plataforma de Airbnb”.

Este panorama demuestra que la convivencia armónica en los edificios de alta densidad del sector está fracturada. La falta de una base legal unificada deja a los anfitriones y a las juntas de copropietarios en una situación de constante de disputa legal y verbal, donde la solución de los conflictos depende del nivel de discreción y rigidez con el que actúe la guardianía privada de cada inmueble.

3.6 Validación de la Necesidad de la Propuesta.

El diagnóstico cualitativo del Capítulo III concluye con una sección dedicada a evaluar la pertinencia, viabilidad y expectativas técnicas de los anfitriones que proyectan sobre el desarrollo de una solución administrativa que sea unificada.

Tabla 7.

Validación de la Propuesta Técnica

Número	¿Necesita Guía Unificada?	Aspectos que debe incluir la Guía	¿Dispuesto a Aplicarla?	Beneficios Esperados de la Guía
1	Sí	Normas de convivencia	Sí	Claridad y facilidad al entender los procesos
2	Sí	Legales, operativos, seguridad, convivencia, calidad	Depende	Calidad y rentabilidad

3	Sí	Legales, operativos, seguridad, convivencia, calidad	Sí	Certificación
4	No	Normas de convivencia	Depende	Procedimiento interno hacia el huésped
5	Sí	Legales, operativos, seguridad, convivencia, calidad	Sí	Mayor orden y control en todo el negocio
6	No	No registra	Sí	No registra
7	Sí	Legales, operativos, seguridad, convivencia, calidad	Sí	Mejor uso de instalaciones
8	Sí	Legales, operativos, seguridad, convivencia, calidad	Depende	Trámites unificados, menor presión fiscal
9	Sí	Legales, operativos, seguridad, convivencia	Sí	No registra
10	Sí	Normas de convivencia	Sí	Que represente y lleve en alto el establecimiento
11	Sí	Legales, operativos, seguridad, convivencia, calidad	Depende	Beneficios al cumplir, cursos y certificaciones
12	Sí	Normas de convivencia	Sí	Estandarización de procesos y cumplimiento normativo

Fuente: Caiza (2026).

Los resultados de esta sección aportan una validación contundente al desarrollo del tercer objetivo específico, las respuestas de los participantes determinan que es absolutamente necesario contar con una guía que unifique los requisitos legales y operativos de su actividad. Al consultarles sobre las dimensiones que debe incorporar esta herramienta técnica, los anfitriones 2, 3, 5 y 11 exigen un enfoque integral, demandando que la propuesta fusione en un solo cuerpo: requisitos legales claros, procedimientos operativos, protocolos de seguridad, normas de convivencia y estándares de calidad. Por el contrario, operadores específicos como los anfitriones 1, 4, 10 y 12 enfatizan que la máxima prioridad de la guía debe centrarse en la estructuración de las normas de convivencia residencial.

Para finalizar, el análisis de las expectativas sobre los beneficios para anfitriones valida los objetivos operacionales de la propuesta técnica diseñada en esta investigación. Los administradores esperan que la guía técnica actúe como un motor de profesionalidad que les provea de una “estandarización de procesos para que trabajen bajo las mismas reglas y procedimiento y se garantice el cumplimiento normativo” según lo manifestado por el anfitrión 12, además se anticipa un “mayor orden y control en todo el negocio” conforme lo expuesto por el anfitrión 5, y junto con una “claridad y facilidad al entender los procesos a seguir cumpliendo”, de acuerdo con el anfitrión 1. Para concluir, los anfitriones 3 y 11 concuerdan en la relevancia de acceder a procesos de “capacitación y certificación que traigan beneficios al cumplir”.

De este modo, los hallazgos cualitativos del diagnóstico de campo demuestran que la gestión actual de los alojamientos de corta estancia en el sector de La Carolina opera bajo un modelo empírico, informal y reactivo, un escenario que justifica con rigor científico y pertinencia social el diseño de la Guía Técnica de Gestión Normativa y Operativa.

CAPÍTULO III: PROPUESTA DE DISEÑO DE GUÍA NORMATIVA- OPERATIVA

3. Introducción y Justificación de la Propuesta

La presente propuesta técnica, estructurada como un diseño de guía normativa-operativa, surge como una respuesta directa a las brechas administrativas y operativas identificadas

durante el diagnóstico realizado en el sector de La Carolina, a través del levantamiento de información de campo se constató que la gestión de los alojamientos en inmuebles habitacionales se encuentra actualmente dentro de la improvisación, derivada de una desconexión entre la normativa vigente y la realidad operativa de los anfitriones.

Esta guía se estructura como un sistema de gestión de documentación y procedimientos, diseñado específicamente para unidades habitacionales bajo régimen de propiedad horizontal, de esta manera dotar al administrador de un instrumento de cumplimiento por diseño, un principio vanguardista que, tal como se analizó en el Artículo 7 del Reglamento (UE) 2024/1028 del Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea, obliga a estructurar las interfaces y procesos operativos de forma previa a la comercialización para mitigar la informalidad. La urgencia de esta guía en el sector de La Carolina se justifica al contrastar el entorno local con el contexto de la Unión Europea, mientras este bloque internacional unificó su recopilación de datos para mitigar controversias sobre el ordenamiento territorial y la tranquilidad comunitaria ante el crecimiento de Airbnb, el hipercentro de Quito carece de herramientas preventivas similares, haciendo indispensable que el anfitrión adopte una estructura técnica antes de que el crecimiento desordenado sature este mercado.

3.1 Protocolo de Formalización Administrativa

Para subsanar el vacío normativo y la fragmentación de permisos observada en los operadores muestreados, este protocolo establece tres fases a seguir de acuerdo con la normativa nacional (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2023), y con las exigencias locales del (Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, 2021).

Tabla 8.

Matriz de Habilitación Técnica y Orden Lógico de Cumplimiento

ORDEN	HITO ADMINISTRATIVO	ENTIDAD
-------	---------------------	---------

1	Registro de Turismo	SITURIN (MIN. TURISMO)
2	Uso de Suelo (PUGS)	Municipio De Quito
3	Prevención de Incendios	Cuerpo De Bomberos
4	Emisión de la LUAE	Municipio De Quito

Fuente: Caiza (2026)

3.1.1 Fase de Registro Nacional, Municipal y Trazabilidad Digital

La formalización inicia con la Implementación obligatoria del Registro de Turismo a través de SITURIN, trámite digital realizado una sola vez, que permite al Estado identificar y clasificar al prestador en el Catastro Turístico, otorgando seguridad jurídica y permitiendo acceder a incentivos tributarios como la tarifa 0% IVA para turistas extranjeros, lo cual resulta inalcanzable bajo un diseño de informalidad. Una vez consolidada la base nacional, el anfitrión debe proceder a la etapa de adecuación municipal, la cual sigue un encadenamiento jerárquico. Como primer paso se debe gestionar el informe de Plan de Uso y Gestión de Suelo denominado (PUGS) que valida si la actividad turística es permitida en el predio, para su obtención se debe solicitar el informe de Compatibilidad y Uso de Suelo (ICUS) mediante la web o presencialmente. Posteriormente, es obligatorio obtener el Certificado de Prevención de incendios emitido por el Cuerpo de Bomberos, que se solicita a través de la web municipal y se asignará un inspector para la revisión del establecimiento que asegura que el inmueble cuenta con las condiciones de seguridad física necesaria para operar (Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, 2026).

Estos dos procesos, el PUGS y el certificado de Bomberos, son los habilitantes técnicos indispensables para solicitar la Licencia que tiene una validez anual y es que renovable cada año, pero también tiene requisitos para obtención como contar con la Patente Municipal, obtenido mediante la inscripción en el Registro de Actividades Económicas Tributarias (RAET), necesitando como requisitos obligatorios tener el un formulario de Acuerdo de Responsabilidad y Uso de Medios electrónicos, además de conocer el número de predio del establecimiento y mantener el RUC activo y actualizado, de cumplir con los requisitos el trámite se realiza en línea desde el portal en la web de los servicios municipales (Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, 2026).

Según la normativa del Portal de Trámites del Municipio de Quito (PAM), la LUAE es el instrumento que formaliza el ejercicio de la actividad económica, por lo tanto, su obtención representa el cierre del ciclo administrativo y no su inicio. La guía proporciona un formato estandarizado para la presentación de requisitos ante la Administración Zonal correspondiente, reduciendo la discrecionalidad administrativa y clarificando los tiempos de obtención, los cuales suelen ser el principal desincentivo reportado por los anfitriones.

Finalmente, ante la falta de información y el desconocimiento de los requisitos legales se instituye la creación de un Libro de Registro Interno de Huéspedes como una herramienta de soberanía de datos. El diagnóstico reveló que muchos operadores delegan la trazabilidad de sus huéspedes exclusivamente a plataformas como Airbnb, lo cual deja al anfitrión sin respaldo documental propio ante una inspección de control municipal o un incidente de seguridad. Este libro actúa como la última capa de formalización, permitiendo al operador centralizar información (registro de ingresos, copias de identidad e historial de incidentes) almacenándolo por 6 meses de manera independiente, lo cual es fundamental para cualquier auditoría o control de cumplimiento que el Municipio pudiera requerir en el marco de la LUAE. La implementación de este libro de registro interno se fundamenta en un análisis comparativo crítico mientras el Artículo 9 del (Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea, 2024), obliga a las plataformas a reportar mensualmente las pernoctaciones y el catastro en España permite a los municipios cruzar información y emitir órdenes digitales de retirada inmediata de anuncios ilegales, en Ecuador el control bajo el Acuerdo Ministerial Nro. 2023-011 es manual, lento y fragmentado, el catastro ecuatoriano es puramente estadístico anual y cuando se detecta informalidad en el sector, la fiscalización física de sanción tarda meses mientras el anuncio de Airbnb sigue activo, este libro de Registro dota al operador de una herramienta de fiscalización inmediata y autónoma frente a las debilidades del control ecuatoriano.

3.1.2 Protocolo de Operaciones y Mantenimiento Preventivo

Ante la prevalencia de modelos de limpieza empíricos y sin estandarización identificados durante el diagnóstico, se diseña el Manual de Ciclo Operativo que desplaza la gestión del mantenimiento correctivo hacia un modelo preventivo y programado. Este procedimiento instituye como obligatorio el cumplimiento de una inspección técnica preingreso y post egreso, la cual permite garantizar la disponibilidad del activo y evitar

la improvisación operativa. El protocolo se basa en la ejecución técnica de un check list de auditoría, estructurado conforme a la siguiente matriz.

Tabla 9.

Matriz de verificación obligatoria

Categoría	Elementos
Infraestructura	Revisión de presión de Agua, funcionamiento de grifería, estado de cerraduras digitales / manuales, conectividad WI – FI.
Seguridad	Verificación de carga de extintores, operatividad de detectores de humo, estado de iluminación general y de emergencia.
Activos / Bienes	Inventario detallado de menaje, lencería y activos electrónicos.

Fuente: Caiza (2026)

La ejecución sistemática de check list no solo garantiza la calidad del servicio, sino que actúa como una medida de protección patrimonial frente al desgaste prematuro de los activos, implementando una logística de check – in híbrida que estandariza el proceso de acceso mediante el uso de cajas de seguridad (lockboxes) o cerraduras inteligentes y tarjetas de acceso. Para dotar a esta operativa de seguridad adicional, el protocolo integra formalmente al personal de conserjería del edificio como un actor de apoyo estratégico, para ello se establece la entrega obligatoria de una Ficha de Huéspedes Autorizado antes de cada reserva. Esta práctica permite al anfitrión formalizar la comunicación con la administración del edificio evitando la sobrecarga operativa y eliminando los roces de seguridad originados por el ingreso de personas no identificadas, permitiendo que la gestión del alojamiento se inserte de manera profesional.

3.2 Protocolo de Seguridad y Respuesta ante Crisis.

Dada la alta vulnerabilidad expuesta en los incidentes de seguridad reportados durante el diagnóstico, como las emergencias médicas y situaciones de aforo no permitido, la presente propuesta instruye un plan de acción ante emergencias, la estructura responda con lógica de prevención y respuesta inmediata, integrando como primer componente el

Directorio de Emergencia del Sector, el cual consiste en una base de datos referenciada y actualizada de centros de salud, unidades de Policía (UPC) y de bomberos (CBQ) y números de contacto de la administración zonal Eugenio Espejo, que está bajo jurisdicción del sector La Carolina, garantizando que el anfitrión posea una respuesta rápida ante cualquier eventualidad.

Tabla 10.

Directorio de Emergencias

HORARIO	PÚBLICA	PRIVADA
7:00 a 20:00		Centro Médico METRORED
8:00 a 20:00		Centro Médico Integral AXXIS
8:00 a 16:00		Clínica MEDIQAL- Especialidades Pediátricas
24 horas		Hospital Carlos Andrade Marín
24 horas	Hospital De Especialidades Eugenio Espejo	

Fuente: Caiza (2026).

Tabla 11.

Número de emergencias

TIPO	NÚMERO
EMERGENCIAS	911

Fuente: Caiza (2026).

Este control estricto adquiere una matriz urgente de seguridad pública cuando se contrasta con la realidad nacional, en España el Real Decreto 933/2021 obliga por seguridad nacional a transmitir las identidades completas y parentescos de los huéspedes a la policía en un plazo de 24 horas, la normativa en Ecuador carece de una conexión automatizada con la Policía Nacional, limitándose a fines estadísticos. En un contexto donde Ecuador cerro con récords históricos de criminalidad (Diario El Comercio, 2025), la falta de protocolo de identidad digitales crea una brecha operativa en edificios de uso mixto del sector, que puede ser aprovechada por estructuras delictivas, afectando la paz comunitaria, por lo tanto, el Directorio de emergencia y los filtros de identidad de esta guía actúa como la última línea de contención privada para salvaguardar el entorno.

Para gestionar las situaciones de conflicto dentro de las unidades habitacionales, el protocolo se articula mediante el Protocolo de Gestión de Conflicto, el cual establece la ruta crítica de actuación diseñada para proteger la integridad de anfitrión y la paz del entrono residencial.

3.2.1 Fases: Alerta, Mediación y Resolución.

Para la primera Fase de Alerta ante la detección de conductas disruptivas o eventos que contravengan las normas de convivencia, el anfitrión debe realizar una notificación inmediata a la guardianía del edificio para integrar al personal de seguridad privada como testigo y primer interventor en el sitio.

En la segunda Fase de Mediación para la gestión de crisis, se proyectan resultados multidimensionales en el ecosistema de los alojamientos en La Carolina en el ámbito de la comunicación asertiva, se espera que los anfitriones adquieran destrezas para interactuar de forma respetuosa, clara y efectiva ante los reclamos de los huéspedes o la comunicación vecinal (Aravena, 2023), el optimismo busca fomentar una mentalidad resolutive que permita identificar y superar los sesgos negativos, enfrentando los desafíos operativos diarios orientado a dar soluciones viables , en cuanto a la resiliencia, se espera un fortalecimiento que se adapte a contratiempos o escenarios adversos incrementando la productividad y la eficiencia individual del anfitrión (Aravena, 2023).

Con esto intentando impactar de manera proactiva a la calidad del servicio del alojamiento y resolver los problemas de convivencia y mediación de manera eficiente y respetuosa, se apunta a un incremento directo en la satisfacción del consumidor de plataformas digitales.

Como parte final de este protocolo es la Fase de Resolución que es la etapa de cierre formal del conflicto y aprendizajes organizacionales, el objetivo dentro de los alojamientos del sector es consolidar organizaciones saludables, lo cual implica estructurar y gestionar los procesos de trabajo denominados postcrisis, mediante prácticas que promuevan la estabilidad del ambiente social y el bienestar del gestor, para lograr un funcionamiento óptimo el anfitrión debe activar sus recursos sociales con el fin de capitalizar la experiencia y asegurar la retención de buenas valoraciones en la plataforma (Aravena, 2023).

Como primer punto, el cierre de la interacción con el usuario, el anfitrión con mentalidad optimista procesa el cierre del evento negativo realizando atribuciones externas

específicas como, entender el problema o una situación aislada del huésped y no como un fracaso de su negocio, orientando sus expectativas a su futuro hacia el logro de metas y perseverancia comercial (Aravena, 2023).

Como segundo punto, el protocolo establece que estos comportamientos positivos deben consolidarse formalmente mediante reflexión positiva y el dialogo interno, identificando las acciones efectivas que se ejecutaron durante la crisis para mitigar el impacto (Aravena, 2023). En el ecosistema digital, esto se opera a través del envío de un mensaje formal de cierre por los canales oficiales de Airbnb, agradeciendo la disposición del huésped para resolver el inconveniente u dejando una reseña honesta pero también profesional, fomentando las relaciones interpersonales satisfactorias y eficiente que influyen directamente en el éxito y la reputación laboral del anfitrión (Aravena, 2023).

Como tercer punto, la existencia de seguimiento y evaluación con el llenado de un registro de incidentes propio y acompañado del análisis de la encuesta de satisfacción del usuario, funcionando como una bitácora de control del anfitrión, que permite recordar los incidentes para ajustar las reglas de la casa para futuros huéspedes y proteger la salud social dentro del edificio (Aravena, 2023).

3.3 Protocolo de Convivencia en Propiedad Horizontal.

A partir de los diagnósticos realizados en esta investigación, se evidenció que una de las mayores problemáticas en la gestión residencial es la naturaleza empírica de los anfitriones, sumada a la falta de reglamentos interno de convivencia y a la escasa comunicación formal entre los vecinos, este escenario de informalidad, las disputas comunitarias que carecen de procedimientos estandarizados suelen manejarse de manera reactiva y desorganizada, para dar solución a esta problemática, este protocolo adapta la estructura secuencial de gestión de quejas propuesta por (Caballero, 2026), pero simplificando su alcance para ofrecer un canal de comunicación práctico y de fácil aplicación en el sector, de esta manera el proceso se fundamenta en los enfoque participativos y las herramientas de mediación vecinal descritos por (Arias, Pineda, & Ramírez, 2023), los cuales están diseñados específicamente para establecer los canales de diálogo e involucrar activamente a los residentes en la resolución de sus diferencias, a continuación, se detalla el flujo operativo propuesto para ordenar y canalizar las quejas comunitarias en cuatro pasos.

Primer paso, un reporte y registro de queja, conforme a la falta de canales oficiales o de reglamentos escritos, se propone implementar la Ficha de Registro de Conflictos adaptada del esquema de (Caballero, 2026) un formato básico físico o digital, gestionado por la administración. El residente adecuado describe brevemente la situación y las partes involucradas, este paso transforma un rumor a un reclamo formal que conlleva un inicio del proceso (Caballero, 2026).

Segundo paso, la convocatoria y acercamiento, al no existir sanciones claras por la inexistencia de un reglamento interno, la administración actúa como un puente neutral de comunicación utilizando la Carta de Invitación de Diálogo, este instrumento está basado en los enfoques de acercamiento de (Arias, Pineda, & Ramírez, 2023). Se cita a las partes de manera respetuosa, invitándolas a un espacio de encuentro, con el objetivo de las dinámicas participativas, rompiendo el aislamiento entre los residentes. En ella no se juzga ni se amonesta a nadie, sino que busca informar de la existencia de oportunidad de resolución de un desacuerdo y se les convoca voluntariamente a un encuentro neutral.

Tercer paso, la mesa de diálogo se lleva a cabo presencial o virtual dirigida por el administrador o miembro de la comunidad que actúa como mediador imparcial, permitiendo que los vecinos expongan sus posturas de forma escuchada y asertiva, siguiendo dos herramientas participativas de (Arias, Pineda, & Ramírez, 2023), el parafraseo asertivo, donde el mediador repite lo que dice cada vecino eliminando los insultos o cargas emocionales para que el otro pueda escuchar el problema real. La segunda herramienta es la lluvia de ideas comunitaria, donde se motiva a los vecinos a proponer soluciones conjuntas en lugar de cerrarse en sus posturas, esto suple la ausencia de normas escritas mediante la guía del mediador quien ayuda a identificar los intereses comunes.

Cuarto paso, la Formalización del Acuerdo y Cierre, los compromisos alcanzados plasma de manera obligatoria en el Acta de Mediación Vecinal, la cual toma como referencia el modelo de acta final de (Caballero, 2026). Este documento detalla con precisión que acción hará cada vecino para resolver el problema, en que fechas lo cumplirán y las firmas de los involucrados junto con la del facilitador. Dado que muchos edificios carecen de un régimen sancionatorio fuerte, esta herramienta apela a la corresponsabilidad y al compromiso ético de los residentes, quedando archivada por la administración para realizar un seguimiento preventivo y declarar el cierre del caso.

3.3.1 Protocolo de Convivencia para el Huésped.

Como protocolo de resolución de conflictos y con el objetivo de mitigar de forma proactiva el desgaste de la convivencia vecinal provocado por la rotación de usuarios temporales, se diseña el Manual de Convivencia para el Huésped, este instrumento no se concibe como una simple guía de recomendaciones informales, sino como un documento normativo de cumplimiento obligatorio cuya aceptación constituye una condición vinculante entre el anfitrión y el usuario desde el momento en que se formaliza la reserva del alojamiento. La justificación técnica de este marco restrictivo responde directamente a un vacío legal de carácter nacional, mientras que en España el Real Decreto-ley 7/2019 modificó la Ley de Propiedad Horizontal otorgando un poder real a las juntas de copropietarios para prohibir la actividad de alquiler vacacional mediante el voto del 60% o incrementar las alícuotas, la normativa turística en Ecuador Acuerdo Ministerial Nro. 2023-011, otorgando el registro como un derecho individual irrestricto si se cumple metros cuadrados mínimos.

En edificios residenciales de La Carolina, esto genera un choque frontal entre el derecho al descanso vecinal y el derecho al trabajo del anfitrión, por no existir en Ecuador una ley nacional que ampare y respalde a los condominios, dejando a los vecinos quiteños en una situación de indefensión legal, este Manual de Convivencia de cumplimiento actúa como el sustituto normativo privado que equilibra de forma ética y corresponsal los derechos de ambas partes.

Por esta razón, de acuerdo con las estrategias de estructuración metodológica expuestas por Caballero (2026), para contener las fricciones en la propiedad horizontal, la coexistencia entre residentes permanentes y usuarios comerciales o turísticos requiere de herramientas normativas explícitas que prevengan el conflicto antes de que este afecte en el entorno común y bajo esta premisa y siguiendo con los criterios de ordenamiento residencial detallados por (Camacho, 2013), el reglamento vinculante de la propuesta se estructura en torno a tres ejes de control operativo.

Horarios de silencio, que establece absoluta restricción para la emisión de ruidos elevados o perturbadores dentro del rango horario comprendido entre las 23:00 y las 6:00 horas, buscando salvaguardar el derecho al descanso y la calidad de vida de los residentes del edificio, neutralizando una de las causas más recurrentes de fricción vecinal en zonas de

alta densidad residencia (Camacho, 2013). Con excepciones para huéspedes que con anterioridad paguen un monto extra por compensación de ruido o pidan permiso al anfitrión para las actividades a realizar.

Regulación de áreas comunales, este apartado se divide en dos categorías operativas para garantizar la movilidad del usuario sin afectar la tranquilidad de los residentes permanentes, en concordancia con las estrategias de control de flujos habitacionales planteadas por (Caballero, 2026). Primero las áreas de Transito como el lobby, pasillo y ascensores son de uso libre por el huésped con accesos de circulación las 24 horas del día para permitir su ingreso o salida del establecimiento. Sin embargo, se prohíbe estrictamente permanecer en los pasillos generando ruidos, obstruir las vías de evacuación con equipaje o circular de manera inadecuada por el lobby resguardando la seguridad interna de la copropiedad (Caballero, 2026).

Segundo las áreas sociales y de recreación como terrazas, gimnasios, salas comunales o piscinas fuera de la propiedad alquilada, está limitada a los horarios diurnos establecidos por la administración del edificio, de acuerdo con los criterios de ordenamiento residencial de (Camacho, 2013), esta restricción horaria asegura que las actividades recreativas temporales de los turistas no vulneren el orden, el aforo ni el descanso nocturno de la comunidad de propietarios.

Política de tolerancia cero, este apartado se prohíbe de manera tajante la organización de fiestas reuniones masivas o eventos sociales que no cuenten con la autorización expresa y previa del anfitrión, esta política actúa como un filtro de seguridad y control de aforo indispensable para evitar disturbios mayores de disputas habitacionales propuestos por (Caballero, 2026).

Para finalizar y garantizar la efectividad de estas normas, la propuesta incorpora un sistema de mediación y advertencia progresiva, con base en los modelos de contención de reclamos e insatisfacción de (Zendesk., 2023), se establece un mecanismo escalonado que permite gestionar los incidentes con rapidez antes de que escalen a disputas vecinales mayores. Ante un primer incumplimiento reportado por la administración o por los vecinos, se emite una advertencia formal y directa al huésped, la reincidencia o segunda infracción deriva en la aplicación automática de una multa preestablecida en el contrato, finalmente una tercera infracción faculta al anfitrión para proceder con la rescisión inmediata del contrato de alojamiento y el desalojo del usuario. Este sistema de control

escalonado permite contener el conflicto de manera ágil, ofreciendo una respuesta técnica inmediata que protege la armonía de la copropiedad (Caballero, 2026).

3.4 Esquema de Implementación y Control.

La efectividad operativa y la sostenibilidad a largo plazo de esta propuesta, se sustenta bajo un sistema de autogestión descentralizado. A diferencia de los modelos de control tradicionales, caracterizados por dinámicas burocráticas que los operadores locales describen como confusas, cotosas o complejas, esta propuesta técnica da paso al administrador del inmueble y al anfitrión para diseñar y gestionar su propia base de datos interna. De acuerdo con los criterios diagnóstico-expuestos por (Remolina Ramírez, 2019), una gestión eficiente de la convivencia exige recopilar datos y evidencias contundentes para la toma de decisiones, en lugar de actuar bajo suposiciones, este enfoque lleva a la implementación de registros propios permite auditar de manera continua las condiciones y proveer crisis de convivencia mediante un modelo de corresponsabilidad que distribuye las tareas operativas de forma clara.

Este control proactivo es indispensable al considera las debilidades organizativas y de planificación detectadas en el sector La Carolina, donde la gestión se ejecuta mayoritariamente de manera empírica y reactiva, respondiendo únicamente ante la aparición inmediata de incidentes, también el diagnostico cualitativo demostró que existe una marcada falta de estandarización, de acuerdo con varios anfitriones reconocen que no cuentan con un procedimiento documentado de limpieza, ejecutando la división del trabajo empírico, asimismo la logística de acceso check-in, genera roces directos con las administraciones de los edificios debido a que se instrumentaliza y sobrecarga al personal de seguridad privada de los condominios para tareas que corresponden estrictamente al negocio privado del anfitrión. Por lo tanto, el uso de una base de datos autogestionada por el operador optimiza los tiempos de respuesta y formaliza los procesos de mantenimiento preventivo e inspección previa, evitando el deterioro del activo y los reclamos.

Al estandarizar estos procesos bajo una estructura técnica rigurosa, se logra alinear los intereses comerciales del alojamiento turístico con la normativa y el ordenamiento condominal descrito por (Camacho, 2013). Esta organización procedimental se fundamenta en el modelo integrado analizado por (Remolina Ramírez, 2019), el cual propone sustituir las dinámicas estrictamente correctivas por mecanismo formales de diálogo de alta densidad, donde la falta de protocolos de control técnico desborda la

operación ante incidentes críticos relacionados con el orden público, el estado ético de los usuarios, el exceso de aforo o la pérdida de inventario. De esta manera, la autogestión privada actúa como un filtro institucionalizado donde las contingencias se contienen en primera instancia a través de canales de comunicación directa y el arbitraje normativo del anfitrión, impidiendo que las fricciones escalen hacia disputas legales o asambleas de carácter hostil.

Finalmente, las estrategias de control de esta guía se enfocan en solucionar el vacío de control de identidad en tiempos real provocado por la tendencia generalizada de delegar la trazabilidad de los huéspedes exclusivamente a la plataforma Airbnb, para contrarrestar este riesgo de seguridad vecinal, la guía establece como requisito obligatorio la creación de un registro de huéspedes digital propio y la captación explícita de las normas de convivencia de forma previa al check-in. Este enfoque descentralizado se ampara en las macro-tendencias del Reglamento (UE) 2024/1028, el cual demuestra que la gobernanza turística moderna en la era digital no depende de inspecciones burocráticas en papel, sino de la trazabilidad y la transparencia de datos compartidos de manera ágil, al estructurar un sistema donde el operador asume la responsabilidad del control de flujos e identidad de forma previa al check-in, que al implementar estas herramientas que están validadas por la demanda de los anfitriones exigiendo una estandarización de procesos de trabajar bajo las mismas reglas, el operador no solo eleva su competitividad y calidad el servicio, de este modo también se logra integrar armónicamente la actividad de corta estancia dentro del tejido residencial de La Carolina con validación comunitaria.

5. CONCLUSIONES

- El análisis legal evidenció un marcado desfase en el ordenamiento del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, el cual carece de una ordenanza o categoría técnica que norme el hospedaje residencial de corta estancia en propiedad horizontal ya que mientras los modelos de España y la Unión Europea resuelven este fenómeno mediante la corresponsabilidad tecnológica y el cruce de los datos de huéspedes en tiempo real por la seguridad pública, la realidad local obliga a los anfitriones de La Carolina a tramitar una LUAE diseñada para comercios tradicionales, generando desconexión con el Acuerdo Ministerial 2023-011 que empuja a la actividad hacia la informalidad y deja a los administradores en una zona de alta vulnerabilidad jurídica.
- El diagnostico de campo demostró que la gestión de los alojamientos tipo Airbnb en el sector evaluado responde a dinámicas empíricas que prescinden de estándares operativos fijos y con la ausencia de protocolos organizados influye de manera directa en la variabilidad de la calidad de la limpieza, el mantenimiento de los inmuebles y la logística de ingreso de los usuarios. Esta falta de control, sumada a la omisión de un registro de identidades, se transforma en fricciones constantes con las administraciones de los edificios y los residentes estables debido a problemas de ruido y sobreexplotación de áreas comunes.
- La estructuración de la Guía Normativa-Operativa se consolida como la respuesta técnica idónea para la regularización de este mercado en el hipercentro de Quito, enlazados las obligaciones normativas con la rutina diaria de operación del anfitrión, mediante sus componentes metodológicos como la formalización, mantenimiento, gestión de crisis y convivencia comunitaria, la propuesta proporciona herramientas concretas para profesionalizar el negocio, mitigar los roces vecinales y salvaguardar la competitividad y seguridad del destino a largo plazo.

6. RECOMENDACIONES

Recomendación 1

- Se recomienda al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito actualizar e incorporar una subcategoría de control específica para el hospedaje temporal en áreas habitacionales, obteniendo un ajuste técnico que permitirá flexibilizar la emisión de la LUAE para departamentos y suites, eliminando las inspecciones comerciales incompatibles y reduciendo la aplicación de multas. Además de desarrollar un protocolo adaptando la normativa para los inmuebles habitacionales que facilite la regularización y certifique la seguridad y calidad turística del sector.

Recomendación 2

- Se aconseja a los propietarios y anfitriones del sector La Carolina adoptar de forma sistemática los lineamientos de la guía técnica planteada para abandonar la administración improvisada y transitar hacia un esquema formal de hospitalidad. Asimismo, se les insta a regularizar su actividad mediante la obtención del Registro de Turismo en la plataforma SITURIN, lo cual asegura la transparencia de la oferta en canales digitales y garantiza el acceso legítimo a los incentivos tributarios estatales como el IVA cero para extranjeros.

Recomendación 3

- Se sugiere promover una mesa de trabajo conjunta entre el Ministerio de Turismo, el Municipio de Quito y la Policía Nacional para evaluar el desarrollo de plataformas informativas de trazabilidad de datos de huéspedes inspiradas en las buenas prácticas de la Unión Europea. Este control dinámico de identidades permitirá responder con mayor firmeza a las demandas de seguridad ciudadana dentro de los edificios de uso mixto del hipercentro, superando el carácter estadístico y anual del catastro turístico actual.

Recomendación 4

- Se recomienda a la Facultad de Economía y Gestión Empresarial de la PUCE a impulsar el uso de esta propuesta como un precedente académico dentro de las líneas de investigación de la Licenciaturas y Maestrías acorde a la línea de trabajo, incentivar a futuros investigadores replicar este tipo de diagnósticos cualitativos

en otras centralidades urbanas con alto crecimiento inmobiliario vertical, reduciendo la brecha existente entre la literatura académica disponible y las nuevas dinámicas de la economía colaborativa.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Albuquerque, & al., e. (2024). Alquileres a corto plazo y revitalización urbana: una perspectiva dinámica. *Turismo y Hospitalidad*, 83.
- Aravena, O. (2023). *Comunicación asertiva, optimismo y resiliencia*. Córdoba: Universidad Siglo 21.
- Arias, L., Pineda, M., & Ramírez, D. (2023). Gestión de conflictos y convivencia en comunidades residenciales: Enfoques participativos y herramientas de mediación. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales.*, 155–174 Recuperado de <https://doi.org/10.21500/25392138.6221>.
- Blanco González, , G., & Ulacia Oviedo, Z. (2018). *Dykinson*. Calceta: ESPAM MFL | Humus.
- Caballero, S. (2026). *Diseño de un método para la gestión de los conflictos de convivencia en la propiedad horizontal en Colombia*. Bogotá, Colombia: Universidad EAN.
- Camacho, Á. (2013). *Administración de la propiedad horizontal*. (8. ed.): Editorial Legis.
- Camacho-Castro, C.-V. &.-O. (2025). Desafíos de la economía colaborativa en la gestión pública del turismo. *Interdisciplina*, 35.
- Carvajal Ron, A. M. (4 de Marzo de 2025). Quito: Vivienda de lujo y rentas cortas crecen en los alrededores de La Carolina. *Diario Expreso*.
- Diario El Comercio. (31 de Diciembre de 2025). Obtenido de El Comercio: <https://www.elcomercio.com/actualidad/seguridad/homicidios-ecuador-record-2025-gobierno-plan-seguridad/#:~:text=Los%20datos%20oficiales%20muestran%20que,de%20esa%20l%C3%ADnea%20de%20acci%C3%B3n>.
- El Orden Mundial. (13 de Julio de 2025). Obtenido de El Orden Mundial (EOM): <https://elordenmundial.com/espana-potencia-turismo-mundial-economia/#:~:text=Es%20un%20claro%20motor%20econ%C3%B3mico,global:%20el%20sol%20y%20playa>.

- España. (2019). *Real Decreto-ley 7/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes en materia de vivienda y alquiler*. Madrid, España: Boletín Oficial del Estado (BOE).
- España. (2021). *Real Decreto 933/2021, de 26 de octubre, por el que se establecen las obligaciones de registro documental e información de las personas físicas o jurídicas que ejercen actividades de hospedaje y alquiler de vehículos a motor*. Madrid, España: Boletín Oficial del Estado (BOE).
- Galarza, L. (2018). *El juego de pensar: Apuntes de metodología de la investigación científica*. Quito, Ecuador.: Centro de Publicaciones PUCE.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (1991). *Metodología de la investigación*. México, D.F: McGraw-Hill.
- Jara Santamera, M. Á. (2023). Sistema integral de calidad turística en destinos: competitividad y sostenibilidad. En R. D. Pérez Calle, *Nuevas tendencias en gestión e innovación empresarial. Adaptación a los nuevos escenarios globales y domésticos* (págs. 172-192). Dykinson.
- Ministerio de Turismo de Ecuador. (2023). *Reglamento de Alojamiento en Inmuebles Habitacionales*. Quito: Registro Oficial.
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2023). *Acuerdo Ministerial Nro. 2023-011: Reglamento de Alojamiento Turístico en Inmuebles Habitacionales*. Quito, Ecuador: Registro Oficial Suplemento Nro. 402.
- Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. (2021). *Plan de Uso y Gestión del Suelo (PUGS): Regulación del Territorio y Licenciamiento Metropolitano*. Quito: Sexto Suplemento del Registro Oficial No. 598.
- Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. (16 de junio de 2026). *Portal de Servicios Municipales*. Obtenido de Emisión de la Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades Económicas (LUAE): [https://pam.quito.gob.ec/MDMQ_Tramites/\(S\(cgzg0covytt4jc0vxlrxm1xo\)\)/Operativas/FrmFichaTramite?codtt=363](https://pam.quito.gob.ec/MDMQ_Tramites/(S(cgzg0covytt4jc0vxlrxm1xo))/Operativas/FrmFichaTramite?codtt=363)
- Pacheco, J., & Nieves, M. (2019). El alojamiento colaborativo: Problemas regulatorios y conflictos vecinales. *Derecho Privado y Constitución*, 97-138.
- Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea. (2024). *Reglamento (UE) 2024/1028 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de abril de 2024, sobre la recogida y el intercambio de datos relativos a los servicios de alquiler de alojamientos de corta duración*. Bruselas, Bélgica: Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE).

- Patricia, B. A. (2021). *Propuesta de un sistema de gestión de procesos para el departamento de alojamiento del Hotel "Z" en la ciudad de Latacunga*. Latacunga, Ecuador: Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC).
- Remolina Ramírez, I. (2019). *Principales conflictos de convivencia percibidos en un conjunto residencial en el norte de la ciudad de Bogotá D.C., para proponer estrategias de mejora*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia.: Bogotá, Colombia.
- Rield Red de Inmuebles. (01 de Marzo de 2026). *Regulación Airbnb 2026: Cambios clave en el registro y transparencia*. Obtenido de Rield - Red de Inmuebles.: <https://rield-rm.com/es/regulacion-airbnb-2026/>
- Rodas, A., Yunior, P., Galárraga, & Sarmiento , T. (2023). Perspectivas de los anfitriones de Airbnb en Ecuador y criterios de cara a la inminente regulación estatal. En B. Hernández Sánchez, G. M. Cardella, & J. C. Sánchez García, *Persona, empresa, sociedad y emprendimiento en el contexto de los ODS* (págs. 317-321). Madrid: Dykinson.
- Unión Europea. (27 de Marzo de 2024). Obtenido de Europa.eu: https://european-union.europa.eu/principles-countries-history/eu-countries_es
- Unión Europea. (2024). *Reglamento (UE) 2024/1028 sobre la recogida y el intercambio de datos relativos a los servicios de alquiler de alojamientos de corta duración*. Bruselas: Diario Oficial de la Unión Europea.
- Zendesk. (10 de octubre de 2023). *Manejo de quejas: guía para transformar la insatisfacción en éxito*. Obtenido de Zendesk.: <https://www.zendesk.com.mx/blog/manejo-de-quejas/>

8. ANEXOS

ANEXO A. Guía de preguntas

Bloque 1: Datos Generales de la Propiedad

1. ¿Cuál es el tipo de inmueble que gestiona?
 - Suite
 - Departamento
 - Loft / Estudio
2. ¿Cuántos inmuebles administra actualmente?
 - 1
 - 2 a 3
 - 4 o más
3. ¿Cuál es el tiempo de operación en plataformas digitales?
 - Menos de 1 año
 - 1 a 2 años
 - 3 a 5 años
 - Más de 5 años
4. ¿Qué tipo de gestión implementa dentro del establecimiento?
 - Anfitrión independiente
 - Empresa o administrador profesional
5. ¿Cuál es su ocupación mensual?
 - Menos del 30%
 - 30% – 60%
 - Más del 60%

Bloque 2: Registro y Normativa

6. ¿Conoce los requisitos legales para operar un alojamiento turístico en Quito?
 - Sí
 - No
 - Parcialmente
7. Indique cuáles de los siguientes permisos posee actualmente:
 - Registro de Turismo
 - Licencia LUAF

- Permiso de Bomberos
 - Ninguno
8. ¿En qué nivel considera que cumple con la normativa vigente?
- (Escala 1 a 5: 1 = No cumple, 5 = Cumple totalmente)
9. ¿Cuáles han sido las principales dificultades para formalizar su actividad?
- (Puede elegir más de una)
- Costos elevados
 - Falta de información
 - Trámites complejos
 - Tiempo excesivo
 - Requisitos técnicos
 - No ha intentado formalizarse
10. ¿Ha recibido controles por parte de autoridades?
- Sí
 - No
11. Si la respuesta es sí: ¿Cómo califica el proceso?
- Claro
 - Confuso
 - Excesivo

Bloque 3: Seguridad y Trazabilidad

12. ¿Registra los datos de identidad de sus huéspedes?
- Siempre
 - A veces
 - Nunca
13. ¿Cuál es el método de registro que utiliza?
- Manual
 - Digital
 - Solo plataforma (Airbnb)
14. ¿Cuenta con protocolos definidos en caso de emergencias?
- Sí
 - No

15. ¿Qué tipo de medidas de seguridad dispone?

(Puede elegir varias)

- Extintor
- Detector de humo
- Cámaras en accesos
- Reglamento interno visible
- Ninguna

16. ¿Ha tenido incidentes de seguridad?

- Sí
- No

17. Si la respuesta es sí: ¿Cómo los gestionó?

- (Respuesta abierta)

Bloque 4: Operación y Calidad

18. ¿Cuenta con un procedimiento documentado de limpieza?

- Sí
- No

19. ¿Quién realiza la limpieza?

- El propietario
- Personal contratado
- Empresa externa

20. ¿Con qué frecuencia realiza mantenimiento del inmueble?

- Antes de cada ingreso
- Periódico (mensual/trimestral)
- Solo cuando hay fallas
- ¿Cómo gestiona el acceso al inmueble?
- Entrega presencial
- Cerradura inteligente / Lockbox
- Conserjería

21. ¿Realiza inspección del inmueble antes del ingreso del huésped?

- Siempre
- A veces

- Nunca
22. ¿Cuenta con un manual o guía de uso para el huésped?
- Sí
 - No
23. ¿Cómo gestiona quejas o problemas de los huéspedes?
- (Respuesta abierta)

Bloque 5: Convivencia y Entorno

24. ¿El edificio donde opera tiene reglamento sobre alquiler temporal?
- Sí
 - No
 - Desconoce
25. ¿Ha tenido conflictos con vecinos o administración?
- Sí
 - No
26. Si la respuesta es sí: ¿Qué tipo de conflictos?
- Ruido
 - Uso de áreas comunales
 - Seguridad
 - Otros
27. ¿Cómo ha gestionado estos conflictos?
- (Respuesta abierta)
28. ¿Considera que la actividad está claramente regulada dentro de su edificio?
- Sí
 - No
 - Parcialmente

Bloque 7: Necesidad de una guía normativa y operativa

29. ¿Considera necesario contar con una guía que unifique requisitos legales y operativos?
- Sí
 - No
30. ¿Qué aspectos debería incluir esta guía?

(Puede elegir varios)

- Requisitos legales claros
- Procedimientos operativos
- Protocolos de seguridad
- Normas de convivencia
- Estándares de calidad

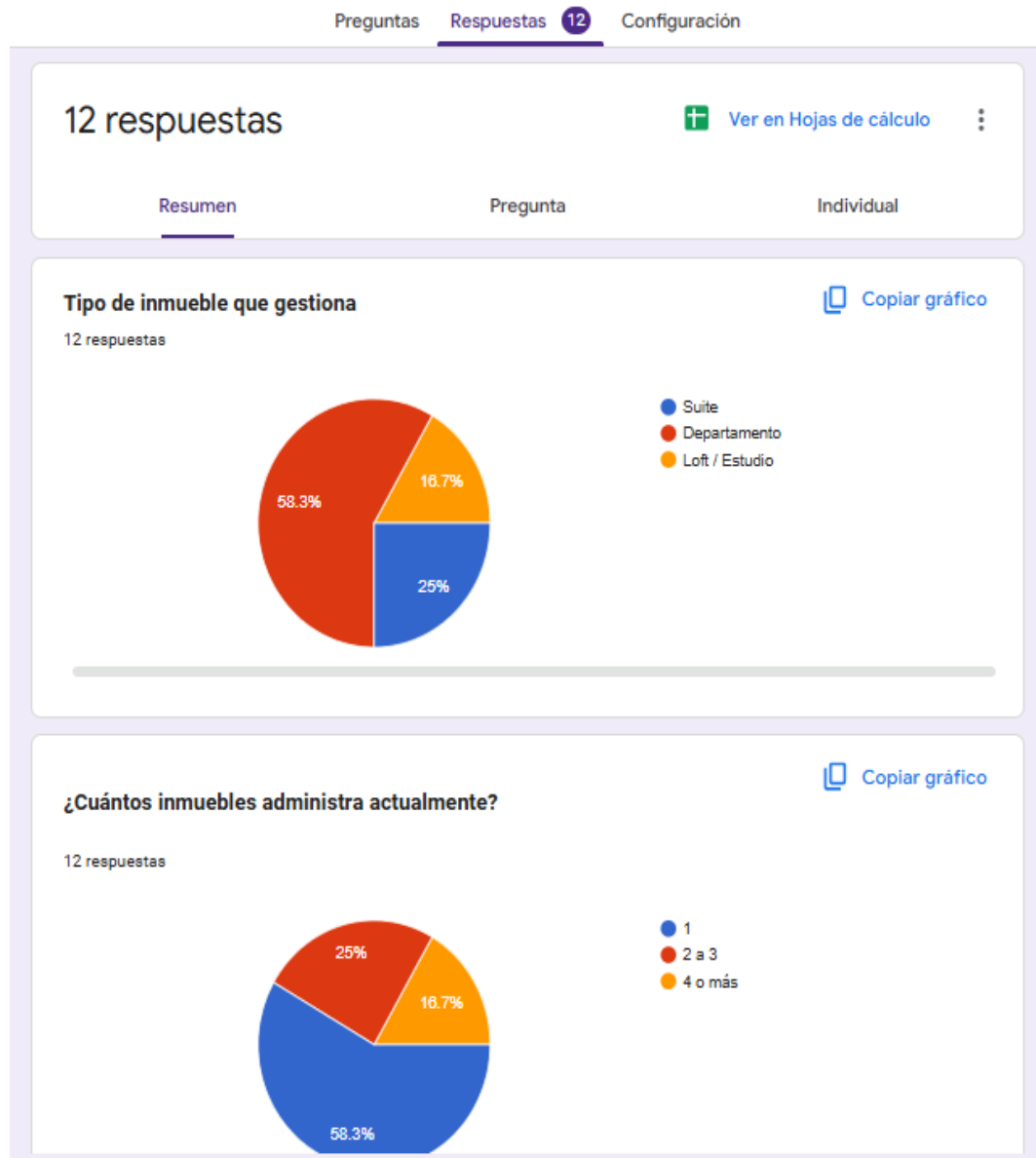
31. ¿Estaría dispuesto a aplicar una guía técnica en su alojamiento?

- Sí
- No
- Depende

32. ¿Qué beneficios esperaría de una guía normativa–operativa?

- (Respuesta abierta)

ANEXO B: Muestra de la administración de la encuesta y recepción de respuestas



Nota. Interfaz interna de Google Forms que certifica el cierre del proceso de campo con la participación de los 12 anfitriones seleccionados en el sector La Carolina.

ANEXO C: Muestra de la base de datos generada por el sistema

Nota. Fragmento de la hoja de cálculo vinculada al formulario, donde se evidencia el registro cronológico y la Trazabilidad del vaciado de información primaria. Fuente:

	A	B	C	D
	Form_Responses ▾			
1	Marca temporal ▾	Tipo de inmueble que gestiona ▾	¿Cuántos inmuebles administra actualmente ▾	Tiempo de operación en plataformas digi
2	17/5/2026 20:57:25	Departamento	1	1 a 2 años
3	18/5/2026 13:57:23	Departamento	1	1 a 2 años
4	18/5/2026 14:20:45	Departamento	1	1 a 2 años
5	18/5/2026 21:04:17	Loft / Estudio	2 a 3	Más de 5 años
6	19/5/2026 11:15:22	Suite	4 o más	Más de 5 años
7	19/5/2026 18:39:43	Suite	1	3 a 5 años
8	20/5/2026 14:02:01	Departamento	1	3 a 5 años
9	20/5/2026 16:21:05	Departamento	1	Menos de 1 año
10	20/5/2026 17:00:28	Suite	4 o más	1 a 2 años
11	21/5/2026 20:57:35	Departamento	2 a 3	1 a 2 años
12	21/5/2026 21:10:31	Loft / Estudio	1	3 a 5 años
13	21/5/2026 22:12:45	Suite	2 a 3	3 a 5 años
14				
15				

Google Works pace (2026).