

Escuela Superior Politécnica del Litoral

Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas

Diseño de un proceso de gestión y formalización para la oferta de
alojamiento turístico en Cerro Ayampe

ADMI – 1199

Proyecto Integrador

Previo la obtención del Título de:

Licenciatura en Turismo

Presentado por:

Mariela Anahis Naranjo Valdiviezo

Paula Daniela Pérez Romero

Guayaquil - Ecuador

Año: 2025

Declaración Expresa

Nosotras, Mariela Anahis Naranjo Valdiviezo y Paula Daniela Pérez Romero acordamos y reconocemos que:

La titularidad de los derechos patrimoniales de autor (derechos de autor) del proyecto de graduación corresponderá al autor o autores, sin perjuicio de lo cual la ESPOL recibe en este acto una licencia gratuita de plazo indefinido para el uso no comercial y comercial de la obra con facultad de sublicenciar, incluyendo la autorización para su divulgación, así como para la creación y uso de obras derivadas. En el caso de usos comerciales se respetará el porcentaje de participación en beneficios que corresponda a favor del autor o autores.

La titularidad total y exclusiva sobre los derechos patrimoniales de patente de invención, modelo de utilidad, diseño industrial, secreto industrial, software o información no divulgada que corresponda o pueda corresponder respecto de cualquier investigación, desarrollo tecnológico o invención realizada por mí/nosotros durante el desarrollo del proyecto de graduación, pertenecerán de forma total, exclusiva e indivisible a la ESPOL, sin perjuicio del porcentaje que me/nos corresponda de los beneficios económicos que la ESPOL reciba por la explotación de mi/nuestra innovación, de ser el caso.

En los casos donde la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) de la ESPOL comunique al/los autor/es que existe una innovación potencialmente patentable sobre los resultados del proyecto de graduación, no se realizará publicación o divulgación alguna, sin la autorización expresa y previa de la ESPOL.

Guayaquil, 1 de septiembre del 2025.



Mariela Anahis Naranjo

Valdiviezo



Paula Daniela Pérez

Romero

Evaluadores

Mathias Max Claude Pecot

Profesor de Materia

Andrea Cristina Yáñez Rojas

Tutor de proyecto

Resumen

El presente proyecto tiene como objetivo ofrecer una solución práctica al problema de informalidad en un alojamiento turístico ubicado en un terreno comunal en Ayampe, considerando que en áreas rurales del Ecuador la informalidad alcanza el 79,1 %. Se plantea como hipótesis que una herramienta visual y adaptada al contexto local puede facilitar la formalización y reducir barreras asociadas a trámites dispersos, vacíos legales y falta de información. La relevancia del proyecto radica en la generación de oportunidades económicas y en el fortalecimiento del turismo formal mediante procesos claros y accesibles.

El desarrollo se realizó bajo la metodología Design Thinking. Se aplicaron entrevistas semiestructuradas, revisión normativa y consultas con entidades como el Municipio de Puerto López y el Cuerpo de Bomberos. Con esta información se diseñó, prototipó y validó un Manual de Formalización, probado directamente con el cliente.

Los resultados mostraron que el manual transmite confianza, claridad y motivación. El cliente resaltó la estructura visual, los enlaces interactivos y la organización de requisitos. Por tanto, se concluye que el manual es una herramienta efectiva, replicable y con potencial de escalabilidad hacia otros alojamientos mediante la incorporación de recursos digitales.

Palabras claves: Formalización, informalidad, alojamiento turístico, terreno comunal, normativa.

Abstract

This project aims to provide a practical solution to the problem of informality in a tourist accommodation located on communal land in Ayampe, considering that in rural areas of Ecuador informality reaches 79.1%. The hypothesis suggests that a visual tool adapted to the local context can facilitate formalization and reduce barriers associated with dispersed procedures, legal gaps, and lack of information. The relevance of this project lies in its potential to generate economic opportunities and strengthen formal tourism through clear and accessible processes.

The project was developed under the Design Thinking methodology. Semi-structured interviews, regulatory review, and consultations with entities such as the Municipality of Puerto López and the Fire Department were carried out. Based on this information, a Formalization Manual was designed, prototyped, and validated directly with the client.

The results showed that the manual conveys trust, clarity, and motivation. The client highlighted its visual structure, interactive links, and organized requirements; therefore, the manual is an effective and replicable tool with scalability potential for other accommodations through the incorporation of digital resources.

Keywords: formalization, informality, tourist accommodation, communal land, regulations.

Índice general

Resumen.....	1
<i>Abstract</i>	2
Índice general.....	3
Capítulo 1.....	7
1.1 Introducción	8
1.2 Descripción del Problema	9
1.3 Justificación del Problema	10
1.4 Objetivos	11
1.4.1 Objetivo general	11
1.4.2 Objetivos específicos.....	11
1.5 Marco Teórico y Conceptual.....	12
1.6 Marco Legal.....	14
Capítulo 2.....	21
2.1 Metodología	22
2.2 Marco Metodológico por Objetivo Específico 1	23
2.2.1 Preguntas de orientación.....	23

2.2.2	Plantillas de apoyo al diseño	24
2.2.3	Puntos de datos y fuentes de información.....	25
2.2.4	Herramientas de recolección y análisis de datos	25
2.2.5	Hitos e indicadores de cumplimiento	27
2.3	Marco Metodológico por Objetivo Específico 2	28
2.3.1	Preguntas de orientación.....	28
2.3.2	Plantillas de apoyo al diseño	28
2.3.3	Puntos de datos y fuentes de información	30
2.3.4	Herramientas de recolección y análisis de datos	31
2.3.5	Hitos e indicadores de cumplimiento	32
2.4	Marco Metodológico por Objetivo Específico 3	32
2.4.1	Preguntas de orientación.....	32
2.4.2	Plantillas de apoyo al diseño	33
2.4.3	Puntos de datos y fuentes de información	33
2.4.4	Herramientas de recolección y análisis de datos	34
2.4.5	Hitos e indicadores de cumplimiento	36
2.5	Consideraciones de Rigor y Ética	37
2.6	Glosario Básico de Términos.....	38
Capítulo 3.....		42
3.1	Resultados Asociados con el Objetivo Específico 1	43
3.2	Resultados Asociados con el Objetivo Específico 2	44

3.3 Resultados Asociados con el Objetivo Específico 3	47
3.4 Prototipo final y propuesta de valor.....	50
3.4.1 Prototipo final.....	50
3.4.2 Propuesta de valor	51
3.5 Informe económico	52
Capítulo 4.....	56
4.1 Conclusiones	57
4.2 Recomendaciones	58
Referencias.....	59
Apéndices.....	63

Índice de tablas

Tabla 1. Articulación legal aplicada para el establecimiento.....	15
Tabla 2. Indicadores del objetivo específico 1	27
Tabla 3. Indicadores del objetivo específico 2	32
Tabla 4. Indicadores del objetivo específico 3	36
Tabla 5. Criterios aplicados en el desarrollo del presente proyecto	37
Tabla 6. Glosario básico de términos aplicados en el trabajo de estudio.....	38
Tabla 7. Resultados de la matriz de decisiones	46
Tabla 8. Presupuesto para el cumplimiento de requisitos de Refugio Turístico	53
Tabla 9. Presupuesto desglosado por trámites.....	54

Capítulo 1

1.1 Introducción

El crecimiento del turismo en áreas rurales del Ecuador ha dado lugar a múltiples emprendimientos que ofrecen experiencias en entornos naturales. Estos emprendimientos contribuyen significativamente al desarrollo económico y social de los territorios donde se insertan; no obstante, enfrentan diversas dificultades relacionadas con el cumplimiento de los procesos administrativos, técnicos y legales necesarios para integrarse formalmente a la oferta turística nacional. Esta situación limita su potencial de consolidación y restringe el acceso a beneficios vinculados a la formalización, tales como certificaciones, apoyo institucional y acceso a mercados.

En este contexto, el presente proyecto tiene como finalidad el diseño de un proceso de formalización para el alojamiento turístico Cerro Ayampe, cuyos propietarios requieren orientación técnica y normativa para regularizar su actividad turística y avanzar hacia un modelo sostenible. El establecimiento beneficiario se encuentra ubicado en la comuna Las Tunas, cantón Puerto López, provincia de Manabí, dentro de un entorno natural de alto valor paisajístico y cultural.

Para abordar esta problemática, se empleará la metodología Design Thinking, la cual permite comprender en profundidad las necesidades específicas de los propietarios, identificar los desafíos reales del proceso de formalización, y co-crear soluciones innovadoras, viables y adaptadas al contexto local. Esta metodología no solo facilitará las fases de ideación y prototipado, sino también la validación práctica de las propuestas junto a los beneficiarios, asegurando su aplicabilidad y apropiación. Además, al tratarse de un enfoque participativo e iterativo, garantizará que las estrategias propuestas se ajusten a las dinámicas del emprendimiento y del entorno turístico en el que se inserta.

El proyecto trasciende el caso puntual de Cerro Ayampe, ya que busca generar una hoja de ruta replicable que pueda ser aplicada en otros negocios de alojamiento turístico que operan bajo condiciones similares en el país. De esta manera, se aspira a contribuir al fortalecimiento de la regularización del turismo comunitario, promoviendo el desarrollo sostenible y ampliando las oportunidades de acceso al mercado formal para emprendimientos rurales y de base local.

1.2 Descripción del Problema

Cerro Ayampe es un emprendimiento turístico ubicado en la comuna Las Tunas, cantón Puerto López, provincia de Manabí, gestionado por Xavier Jiménez y Liz. En 2020, tras perder sus empleos en Alemania a causa de la pandemia, decidieron transformar su casa de campo en una opción de alojamiento natural ofertada a través de Airbnb. El éxito de la iniciativa les permitió construir dos cabañas adicionales, consolidando una propuesta alineada con las nuevas tendencias del turismo sostenible.

Pese a su crecimiento, el establecimiento no ha sido formalizado. Los propietarios desconocen los pasos, documentos y entidades involucradas en el proceso, y han enfrentado obstáculos como el rechazo del Registro de Turismo por la inactividad del RUC. Esta situación impide el acceso a beneficios legales, certificaciones de calidad, alianzas estratégicas y garantías para los huéspedes.

El proceso de formalización se desarrollará bajo la clasificación de refugio, de acuerdo con las características físicas, operativas y de localización del establecimiento. Esta experiencia refleja una problemática común entre microemprendimientos turísticos rurales, donde la falta de acompañamiento técnico y conocimiento normativo limita su inserción formal en el sistema turístico nacional. En consecuencia, se requiere una intervención que

permita diseñar estrategias accesibles y adaptadas al contexto local, facilitando la transición hacia modelos de operación formal que promuevan la equidad y el desarrollo productivo.

1.3 Justificación del Problema

La formalización de un servicio turístico no constituye únicamente un requisito administrativo, sino que representa una condición esencial para garantizar su sostenibilidad, competitividad y permanencia en el mercado. En Ecuador, la informalidad se manifiesta como un obstáculo estructural, especialmente en el desarrollo del turismo en zonas rurales, donde los emprendedores enfrentan limitaciones significativas en cuanto a conocimientos técnicos, recursos económicos y acompañamiento institucional necesarios para cumplir con los procesos legales que exige el Estado para constituirse como negocios formales.

Según el análisis socioeconómico realizado por Álava et al. (2024), en 2023 el 79,1 % del empleo en áreas rurales del país se desarrollaba en condiciones informales. Esta situación está asociada, entre otros factores, al limitado acceso a la educación, lo que reduce considerablemente las oportunidades de inserción laboral formal y evidencia cómo la informalidad también impacta al sector turístico.

En este contexto, el caso de Cerro Ayampe, un emprendimiento familiar que surgió de forma espontánea como respuesta a la crisis provocada por la pandemia, refleja una realidad compartida por numerosos establecimientos turísticos en zonas rurales del país. Abordar esta situación resulta fundamental para facilitar su integración al marco normativo vigente, lo cual permitirá al establecimiento acceder a certificaciones de calidad, programas de capacitación y alianzas estratégicas que fortalezcan su competitividad. La formalización, además, ampliará su alcance comercial, habilitando su promoción en mercados más exigentes y generando mayor confianza entre los usuarios. Operar bajo la legalidad no solo aporta seguridad

jurídica, sino que también posiciona al negocio frente a un público que valora la calidad, la transparencia y el cumplimiento de estándares.

Legalizar un emprendimiento turístico como el presente caso es clave no solo para su consolidación económica, sino también para asegurar el cumplimiento de normas vinculadas a la seguridad, la calidad del servicio y la responsabilidad con el entorno. Este proceso facilita la integración del negocio en la cadena de valor del turismo nacional y contribuye directamente al cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible N.º 8, el cual promueve el empleo decente y el crecimiento económico formal. En este sentido, la intervención de profesionales en turismo, mediante metodologías centradas en el usuario, constituye una estrategia eficaz para diseñar herramientas prácticas de acompañamiento en los procesos de formalización. Más allá de brindar soporte técnico y normativo, se busca fomentar el desarrollo económico local y aportar valor añadido al turismo rural comunitario en Ecuador.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Diseñar un proceso de gestión y formalización adaptado a la realidad de Cerro Ayampe, mediante metodologías centradas en el usuario, que oriente a sus propietarios en el cumplimiento de los requisitos legales, administrativos y técnicos para el funcionamiento formal del alojamiento turístico, fortaleciendo así su sostenibilidad, competitividad y acceso a beneficios del marco regulatorio vigente.

1.4.2 Objetivos específicos

1. Identificar necesidades, conocimientos, recursos y obstáculos actuales de los propietarios de Cerro Ayampe, mediante entrevistas semiestructuradas y observación

de la estructura del alojamiento para la compresión del contexto y las dificultades del proceso de formalización.

2. Analizar requisitos legales y administrativos vigentes de alojamientos turísticos en el Ecuador para la generación del diseño de herramientas informativas adaptadas a la realidad de Cerro Ayampe.
3. Generar el prototipo y la validación de las herramientas orientadas a la formalización de Cerro Ayampe mediante sesiones participativas de prueba y retroalimentación con los propietarios, para la verificación de la comprensión y aplicabilidad de las herramientas conforme a las necesidades detectadas.

1.5 Marco Teórico y Conceptual

Para el desarrollo del presente proyecto fue vital la revisión de literatura relacionada con la formalización de negocios turísticos y el turismo rural. Estos ejes permiten comprender el contexto de Cerro Ayampe, un emprendimiento turístico rural en crecimiento que enfrenta barreras legales para integrarse formalmente al sistema turístico ecuatoriano.

La formalización de los negocios que ofertan servicios turísticos representa un eje fundamental dentro de la gestión turística sostenible. Esta permite que los negocios accedan a beneficios legales, programas de mejora o fortalecimiento, y garanticen una experiencia confiable para los visitantes. Sin embargo, en muchos contextos rurales del Ecuador, este proceso se ve limitado por la informalidad.

La informalidad hace referencia a aquellas actividades económicas que, tanto en la ley como en la práctica, no están cubiertas por acuerdos formales (Bernal, 2022). De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), la economía informal engloba

todas las actividades económicas desarrolladas por unidades productivas que trabajan fuera de la legislación formal, incumpliendo requisitos legales y administrativos establecidos.

La formalización consiste en cumplir con la legislación y las regulaciones vigentes de un país. Representa un paso fundamental para que un emprendimiento evolucione de una iniciativa que surgió en la informalidad a una legalmente constituida. El proceso de formalización generalmente requiere el cumplimiento de requisitos para poder iniciar sus operaciones y posteriormente la adhesión continua a la norma para mantenerse en la condición de formal (SERNATUR, 2019).

En el ámbito turístico, la formalización permite que actividades consideradas como informales, pasen a formar parte de la oferta legal de un destino. De acuerdo con Gómez (2019), esta integración facilita la comercialización de productos y servicios turísticos bajo los estándares que establece la ley, aportando al fortalecimiento del sector. En el caso de Cerro Ayampe, la informalidad impide el acceso a certificaciones, programas de capacitación para mejoras y alianzas estratégicas, que podrían impulsar su competitividad y sostenibilidad.

De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo es una industria que contribuye a las tres dimensiones del desarrollo sostenible. En este sentido, la formalización puede servir como una herramienta para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente en lo relacionado con el fomento del empleo decente y el crecimiento económico inclusivo (Mincomercio, 2020). Esto refuerza la necesidad de llevar emprendimientos turísticos hacia la legalidad, no solo porque representa una obligación normativa, sino como vía para alcanzar el desarrollo local sostenible.

Por otro lado, el proyecto se enmarca en el contexto del turismo rural, la OMT lo define como el conjunto de actividades que se llevan a cabo en entornos naturales. Estas

actividades no se limitan solo al alojamiento, sino que incluyen experiencias culturales y relacionadas a la naturaleza, además, constituyen una fuente de ingresos complementaria para los habitantes locales, quienes mayoritariamente se dedican a actividades del sector primario (González et al, 2016).

El turismo rural ha surgido como una alternativa para el desarrollo local, este tiene la capacidad de realzar el potencial del territorio, dinamizar la economía y revalorizar factores culturales. En los últimos años se ha promovido activamente con una oportunidad para que las comunidades diversifiquen las actividades económicas e impulsen mejoras en la gestión de sus recursos naturales y culturales (Bumbila & Garcés, 2023). Tras la pandemia de COVID-19, ha tomado mayor interés este tipo de turismo, debido a la creciente demanda de actividades al aire libre, entornos alejados de la masificación y experiencias auténticas. Esto ha creado la necesidad de adoptar modelos de planificación y gestión con enfoque sostenible (Llano, 2025).

Sin embargo, uno de los principales desafíos del turismo rural es la alta tasa de informalidad. Diversos estudios asocian esta situación a fallas en la gobernanza, altos costos del proceso de legalización, exceso de requisitos normativos y la alta tolerancia a la informalidad (Bernal, 2022). Esto sugiere que la falta de formalización no solo es producto de la falta de voluntad de los propietarios, sino de un sistema disfuncional que no ofrece incentivos reales para quienes cumplen los requisitos.

1.6 Marco Legal

Este trabajo se enmarca en una estructura legal construida a la medida de las características del establecimiento Cerro Ayampe, tomando en cuenta su estado actual de informalidad, su localización en un bosque nublado húmedo, y el hecho de que el predio fue

adquirido a la comuna Las Tunas. Aunque los instrumentos legales aplicables son de alcance nacional, la línea base levantada mediante entrevistas y observación directa permite una aplicación contextualizada y realista de estos marcos normativos.

La propuesta articula tres ejes principales: la normativa turística, la regulación ambiental y la gestión territorial en tierras comunales, además de los requerimientos en materia de seguridad contra incendios, protección a grupos vulnerables y condiciones laborales para trabajadores del sector.

Tabla 1.

Articulación legal aplicada para el establecimiento.

Instrumento legal	Artículos / Capítulos	Observaciones Principales
Ley de Turismo	Arts. 1–3, 5, 8–10, 12, 15–16	<ul style="list-style-type: none"> - Define el marco legal de la actividad turística, destacando principios como la iniciativa privada, conservación ambiental y participación comunitaria. Establece al alojamiento como actividad sujeta a Registro de Turismo y Licencia Única Anual. Obliga a cumplir normas técnicas y de calidad. Reconoce la igualdad de condiciones para comunidades organizadas y establece al MINTUR como ente rector de la actividad turística.
Reglamento de Alojamiento Turístico	Arts. 1–4, 6, 23, 66, 79–80, 84–88	<ul style="list-style-type: none"> - Regula la actividad de alojamiento y establece la obligatoriedad del Registro de Turismo y Licencia Única Anual de Funcionamiento. Define obligaciones del establecimiento (como accesibilidad, seguridad y registro de huéspedes).

		Requiere sistema de tratamiento de aguas residuales en zonas rurales. Establece el proceso de registro, inspecciones y sanciones.
Reglamento de Alojamiento Turístico en Inmuebles Habitacionales (Acuerdo Ministerial No. 2023-011)	Arts. 1–13; Disposiciones Generales y Transitorias	- Establece una categoría específica para inmuebles habitacionales destinados al alojamiento turístico ocasional. Obliga a contar con Registro de Turismo y Licencia Única Anual, llevar registro de huéspedes, obtener RUC o RIMPE activo, y cumplir con disposiciones de publicidad veraz. El trámite es digital y debe realizarse ante el GAD correspondiente. Se otorgan 180 días para la regularización, y los GAD deben adecuar su normativa de uso de suelo.
Manual de Aplicación del Reglamento de Alojamiento Turístico (2015)	Ámbito de aplicación (págs. 3–4); Anexo A, Reqs. 12, 13, 24, 27, 29, 30	- Establece los requisitos técnicos que debe cumplir un Refugio, como accesibilidad, eficiencia energética, manejo de aguas y desechos, registro de tarifas y licencias.
Acuerdo Ministerial No. 2020-048 (SITURIN)	Capítulo II (Arts. 4–6)	- Obliga al registro del establecimiento turístico en la plataforma digital SITURIN, obteniendo la licencia de funcionamiento bajo la rectoría del MINTUR. Es el paso legal inicial para operar formalmente.
Reglamento al Código Orgánico del Ambiente (Decreto Ejecutivo 752)	Arts. 1, 2, 4, 5, 6	- Establece que el bosque nublado debe ser manejado bajo principios de conservación, uso sostenible y restauración. Requiere coordinación interinstitucional con el GAD y la autoridad ambiental.
Ley Orgánica de Tierras Rurales y	Arts. 1–3, 6–7, 10, 12–13	- Reconoce el carácter ancestral de la tierra comprada a la comuna Las Tunas y exige

Territorios Ancestrales	que cualquier actividad (como el turismo) respete su función ambiental y social, prohibiendo impactos irreversibles.
Reglamento de Prevención, Mitigación y Protección Contra Incendios	<p>Arts. 1–2, 16–17, 21–22, 29–32, 51–53, 95, 107, 151–167, 329; Capítulos III y IV</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establece normas obligatorias de seguridad contra incendios para edificaciones turísticas, incluyendo salidas de emergencia, señalización, sistemas eléctricos, uso de gas, y certificación de equipos. Es aplicable a alojamientos rurales como el establecimiento. Además, impone medidas específicas para prevenir incendios forestales en zonas boscosas y regula el procedimiento de registro ante el Cuerpo de Bomberos. - Registro Oficial Suplemento 114 de 2 de abril de 2009 (contiene todos los anexos que se especifican en el reglamento)
Código de Trabajo	<p>Título Preliminar; Título I (Arts. 1–7); Contrato Individual (Arts. 8–35); Obligaciones del empleador y trabajador (Arts. 42–47); Afiliación al IESS (Arts. 9–10, 49); Jornada, descansos y vacaciones (Arts. 47–55); Terminación de</p> <ul style="list-style-type: none"> - Regula las relaciones laborales entre empleadores y trabajadores, aplicable al sector hotelero. <ul style="list-style-type: none"> - Obliga a contratar con contrato escrito y afiliar al trabajador al IESS desde el primer día. - El empleador debe garantizar condiciones adecuadas de higiene, seguridad y trato justo. - En el sector hotelero, si el trabajador reside en el establecimiento, el empleador debe proporcionar alimentación y alojamiento (Art. 42 numeral 20).

	contrato (Arts. 169–172, 188–194); Reglamento Interno (Art. 57 y siguientes)
Código de Conducta para la Prevención de la Explotación Sexual de Niñas, Niños y Adolescentes (Acuerdo Ministerial No. 2022-014)	<p>Capítulo I (Art. 1–3); Disposición General Segunda; Disposición Transitoria Primera; Anexos I y II</p> <ul style="list-style-type: none"> - El código es de obligatoriedad para todos los establecimientos de alojamiento turístico a nivel nacional. Establece normas obligatorias para prevenir y erradicar la explotación sexual de menores en el contexto de viajes y turismo. - Exige políticas corporativas de prevención, capacitación del personal, verificación documental del ingreso de menores, y difusión de información preventiva. - Incluye un Protocolo de Actuación (Anexo II) que debe implementarse ante sospechas o hechos de explotación.

En el ámbito turístico, la Ley de Turismo (2024) establece el marco general de regulación, definiendo al alojamiento como actividad sujeta a Registro de Turismo y Licencia Única Anual de Funcionamiento (Arts. 5, 8–10). También reconoce la igualdad de condiciones para emprendimientos comunitarios y posiciona al Ministerio de Turismo (MINTUR) como ente rector del sector (Arts. 15 y 16).

El Reglamento de Alojamiento Turístico (2023) detalla los requisitos y obligaciones técnicas para los establecimientos de alojamiento, incluyendo condiciones de accesibilidad, seguridad, registro de huéspedes y tratamiento de aguas residuales en zonas rurales (Arts. 1–

4, 6, 23, 66). Además, regula el proceso de registro, inspección y sanciones (Arts. 79–80, 84–88).

Dado que Cerro Ayampe opera en un inmueble originalmente destinado a vivienda, también se considera el Reglamento de Alojamiento Turístico en Inmuebles Habitacionales (Acuerdo Ministerial No. 2023-011). Pese a sus disposiciones son equivalentes al reglamento general, este instrumento fue diseñado específicamente para establecimientos de uso habitacional ofertados ocasionalmente mediante plataformas como Airbnb, por lo que su inclusión en el marco legal responde a la tipología del caso.

El Manual de Aplicación del Reglamento de Alojamiento Turístico (MINTUR, 2015) es clave para este caso, ya que se adopta la categoría de Hostería, la cual contempla requisitos específicos como accesibilidad, eficiencia energética, manejo sostenible de agua y residuos, exhibición de licencias y control de tarifas (Anexo A, Requisitos 12, 13, 24, 27, 29, 30).

Complementariamente, el Acuerdo Ministerial No. 2020-048 obliga a que todos los establecimientos turísticos se registren en la plataforma digital SITURIN, como paso inicial para la legalización ante el MINTUR (Cap. II, arts. 4–6).

En el componente ambiental, el Reglamento al Código Orgánico del Ambiente (Decreto Ejecutivo No. 752, 2019) determina que en ecosistemas frágiles como los bosques nublados se deben establecer zonas de conservación, restauración y uso sostenible, y regular las actividades según los límites biofísicos (Arts. 4–5). Se exige coordinación entre autoridades ambientales, de planificación y gobiernos autónomos descentralizados (Art. 6).

La Ley Orgánica de Tierras Rurales y Territorios Ancestrales (2016), por su parte, refuerza la responsabilidad socioambiental del uso del suelo comunal. Reconoce el carácter ancestral de las tierras y establece como prioridad nacional la protección del suelo y

conservación de ecosistemas, exigiendo planificación adecuada y evitando impactos negativos (Arts. 6–7, 10, 12–13).

En cuanto a la seguridad física, el Reglamento de Prevención, Mitigación y Protección Contra Incendios (2009) es aplicable debido a la naturaleza del entorno y al tipo de uso del establecimiento. Este instrumento establece medidas de seguridad estructural y requiere la inspección y autorización por parte del Cuerpo de Bomberos (Arts. 1–2, 16–17, 29–32, 51–53, 95, 107, 151–167). A su vez, el Art. 329 impone obligaciones adicionales para prevenir incendios forestales en zonas boscosas como la que ocupa el establecimiento.

A nivel de protección de grupos vulnerables, se incorpora el Código de Conducta para la Prevención de la Explotación Sexual de Niñas, Niños y Adolescentes (2022), el cual es de cumplimiento obligatorio para todos los establecimientos de alojamiento turístico. Este código exige la adopción de políticas internas de prevención, capacitación al personal, verificación del ingreso de menores acompañados por adultos responsables, y denuncia inmediata ante autoridades competentes en caso de sospecha o flagrancia.

Finalmente, el proyecto incorpora disposiciones laborales del Código del Trabajo, particularmente relevantes ante una futura expansión del establecimiento y la contratación de personal. La normativa exige la afiliación obligatoria al IESS, la suscripción de contratos laborales por escrito, y el cumplimiento de derechos fundamentales (Arts. 8–49). En el caso de establecimientos que brindan alojamiento permanente al trabajador, el empleador está obligado a proveer alimentación y hospedaje (Art. 42 numeral 20). Asimismo, se prohíben prácticas como el trabajo infantil, la discriminación, y el acoso, reforzando un entorno de trabajo seguro y legalmente protegido.

Capítulo 2

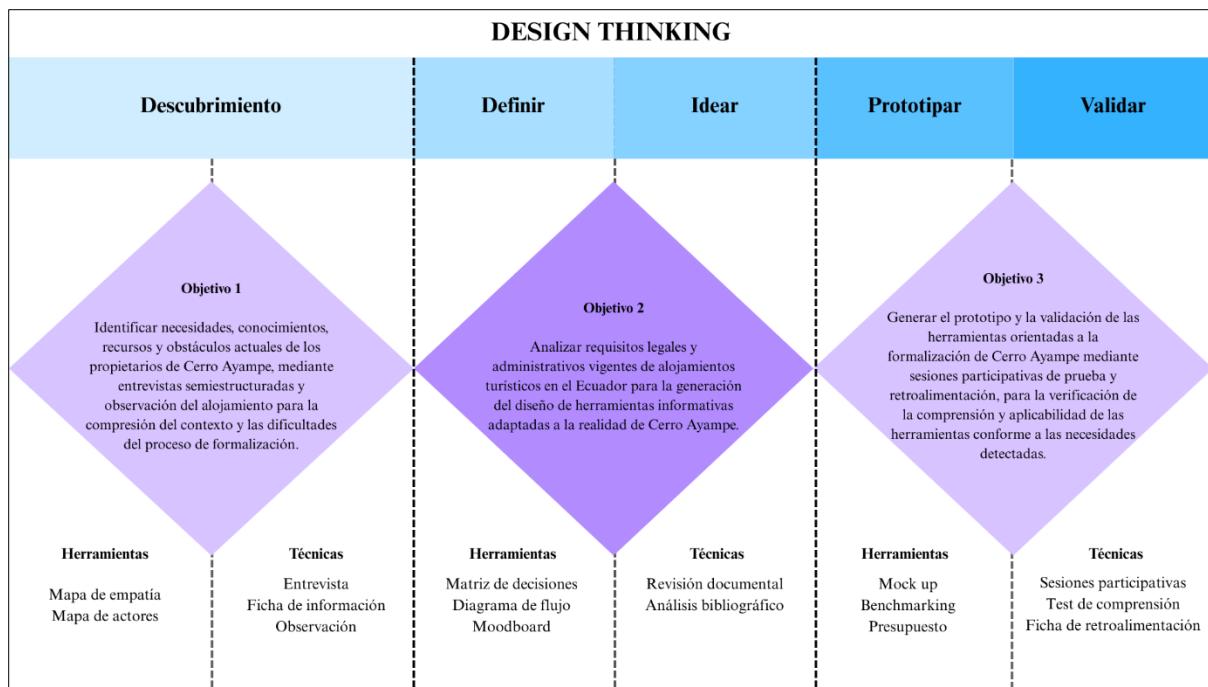
2.1 Metodología

La metodología empleada para el desarrollo del presente proyecto es Design Thinking, una estrategia centrada en el usuario que permite generar soluciones innovadoras a partir de una comprensión profunda de sus necesidades reales. Esta metodología se estructura en cinco etapas: empatizar, definir, idear, prototipar y validar. Para los fines de este proyecto, se plantea un proceso iterativo y flexible, en el cual cada etapa se adapta a los objetivos específicos presentados anteriormente.

El desarrollo del proyecto se basa en comprender y trabajar directamente con el usuario final, lo que permite ir ajustando la solución a medida que se identifican nuevas necesidades. En cada fase se emplearán herramientas que se seleccionarán de acuerdo con la naturaleza del problema así se garantiza que la propuesta final responda de manera efectiva a las necesidades del usuario.

Figura 1

Metodología Design Thinking



2.2 Marco Metodológico por Objetivo Específico 1

Objetivo específico N° 1: Identificar necesidades, conocimientos, recursos y obstáculos actuales de los propietarios de Cerro Ayampe, mediante entrevistas semiestructuradas y observación de la estructura del alojamiento para la compresión del contexto y las dificultades del proceso de formalización.

Con el fin de alcanzar este objetivo, se plantearon diversas herramientas metodológicas que permitieron recopilar y organizar información relevante desde una perspectiva cualitativa.

2.2.1 Preguntas de orientación

Se definieron las siguientes preguntas como base para la construcción de herramientas de investigación adaptadas al contexto de Cerro Ayampe:

- ¿Qué conocimientos tienen los propietarios de Cerro Ayampe sobre los requisitos y procesos para formalizar su alojamiento?
- ¿Qué dificultades han enfrentado los propietarios en su intento de formalización?

- ¿Cuáles son los recursos con los que cuenta Cerro Ayampe para llevar a cabo su formalización?
- ¿Qué apoyo o información previa han recibido sobre el proceso de formalización?

2.2.2 Plantillas de apoyo al diseño

Para estructurar y visualizar la información recolectada, se utilizaron herramientas del Design Thinking. A continuación, se detallan las más relevantes para este objetivo:

Mapa de empatía

El mapa de empatía es una herramienta que sirve para comprender las actitudes y sentimientos de las personas hacia una situación, producto o servicio. No es considerado un método de recolección de datos ya que es una forma de presentar información que tenemos sobre el usuario. El mapa de empatía puede construirse a partir de suposiciones o datos reales (Dam & Siang, 2025).

En este proyecto, se empleó el mapa de empatía (apéndice A) para analizar la información recopilada sobre el propietario de Cerro Ayampe, a partir de una entrevista semiestructurada. Esta herramienta permitió comprender su percepción respecto a la situación actual del negocio frente a la formalización, así como identificar expectativas sobre el proyecto para poder legalizar su alojamiento.

Mapa de actores

Complementariamente, se aplicó el mapa de actores (apéndice B), esta es una herramienta que permite identificar a las personas, grupos o instituciones que intervienen en un proyecto, así como las relaciones que existen entre ellos. En este mapa se ubican a los actores según el nivel de poder o influencia que ejercen sobre la situación analizada. Su aplicación favorece la comprensión del entorno del proyecto, puesto que permite visualizar la

información que se requiere de cada actor y como este puede contribuir al desarrollo de la propuesta (Dam & Siang, 2022).

2.2.3 Puntos de datos y fuentes de información

Una vez definidas las plantillas para la primera fase, fue necesario establecer los puntos clave de información a recolectar para cumplir con el objetivo propuesto. Para ello, se identificaron los siguientes aspectos fundamentales:

- Conocimientos de los propietarios sobre las normativas, requisitos e instituciones involucradas en el proceso de formalización.
- Recursos disponibles del alojamiento para avanzar en el proceso, considerando aspectos como la capacidad económica, disponibilidad de tiempo y los requisitos que ya se han cumplido de acuerdo con los anexos del Reglamento de Alojamiento Turístico.
- Experiencias previas o intentas de formalización, con el fin de identificar los obstáculos que han dificultado la formalización del negocio.

Para obtener esta información, se recurrió a dos fuentes principales. La primera fueron los propietarios de Cerro Ayampe, quienes brindaron datos directos sobre sus conocimientos, recursos disponibles y experiencias personales con el proceso de formalización. La segunda fuente fue la propia infraestructura del alojamiento, la cual se analizó mediante observación directa, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos para brindar un servicio adecuado y contar con el equipamiento necesario.

2.2.4 Herramientas de recolección y análisis de datos

Con base en los puntos de datos identificados, se seleccionaron herramientas específicas para la recolección y posterior análisis de la información.

Entrevista semiestructurada

Se diseñó una guía con preguntas abiertas (apéndice C) que permitió conocer a profundidad la experiencia del propietario de Cerro Ayampe, abordando aspectos como la historia del alojamiento, su estructura, el equipo de trabajo, los intentos previos de formalización y su relación con las instituciones involucradas. Esta herramienta fue clave para comprender el contexto general y orientar el proyecto, ya que también se consultó directamente la percepción del usuario sobre el proceso de formalización.

La información obtenida fue fundamental para desarrollar el mapa de empatía, ya que permitió identificar necesidades, emociones, conocimientos y barreras percibidas por el propietario.

Ficha de información

Se utilizó una ficha de datos estructurada (apéndice D) como complemento de la entrevista, con preguntas cerradas dirigidas al propietario para verificar el cumplimiento de requisitos técnicos y legales necesarios para operar como alojamiento turístico. Los temas incluidos fueron: la documentación legal y tributaria disponible, la inscripción o no del establecimiento en el Registro del Ministerio de Turismo, el cumplimiento de normas técnicas y de seguridad, y la existencia de certificaciones de calidad. Esta herramienta permitió obtener información precisa y verificable sobre los requisitos con los que inicialmente cuenta Cerro Ayampe.

Observación directa

Finalmente, se llevó a cabo una observación directa con el apoyo de una ficha (apéndice E), con el objetivo de verificar los recursos con los que cuenta Cerro Ayampe. A través de esta observación se identificaron condiciones físicas generales del establecimiento y

los requisitos aún pendientes que el propietario debería gestionar para completar su formalización.

Para el tratamiento de la información recolectada se aplicó un análisis cualitativo, ya que este permite interpretar y comprender en profundidad la experiencia del usuario desde su propia perspectiva, lo cual es esencial en el enfoque de Design Thinking. Este tipo de análisis no solo facilita la organización de los datos, sino que permite explorar los significados subyacentes en las respuestas y observaciones, identificando tanto barreras explícitas como limitaciones no evidentes que el usuario podría no reconocer inicialmente.

El análisis cualitativo también permite reconocer patrones, percepciones comunes y contradicciones, lo cual fue clave para definir con precisión el problema real y establecer una base sólida para diseñar una solución pertinente, contextualizada y útil para el usuario final.

2.2.5 Hitos e indicadores de cumplimiento

Para monitorear el avance del objetivo específico 1, se establecieron hitos e indicadores medibles que permitieron evaluar el cumplimiento de las actividades planteadas.

Tabla 2.

Indicadores del objetivo específico 1

Indicador	Medida	Meta
Número de entrevistas aplicadas	Número	1
Encuesta estructurada aplicada	Número	1
Observación directa con checklist	Si/No	Completada
Elaboración de mapa de empatía	Si/No	Elaborado

2.3 Marco Metodológico por Objetivo Específico 2

Objetivo específico N° 2: Analizar requisitos legales y administrativos vigentes de alojamientos turísticos en el Ecuador para la generación del diseño de herramientas informativas adaptadas a la realidad de Cerro Ayampe.

2.3.1 Preguntas de orientación

- ¿Qué requisitos legales y administrativos exige el Estado para el funcionamiento formal de un alojamiento turístico en zonas rurales?
- ¿Qué instituciones están involucradas en los procesos de regulación y qué competencias tienen?
- ¿Qué leyes, reglamentos y ordenanzas locales aplican directamente a Cerro Ayampe según su tipología y ubicación geográfica?
- ¿Cómo puede organizarse esta información normativa en herramientas simples, prácticas y comprensibles para los propietarios?

2.3.2 Plantillas de apoyo al diseño

En el marco del segundo objetivo específico, se emplearon herramientas de diseño participativo y organizativo que permiten traducir marcos legales complejos en instrumentos visuales y funcionales. Estas plantillas no son métodos de recolección de datos, sino instrumentos que facilitan el análisis, la organización y la comprensión de la información normativa y administrativa para su posterior aplicación en contextos reales.

Matriz de Decisiones

Para facilitar la toma de decisiones dentro del proceso de formalización del alojamiento Cerro Ayampe, se utilizó una matriz de decisiones como herramienta técnica de apoyo. Este recurso permite comparar de manera objetiva diferentes alternativas que

comparten características similares, evaluando cada una con base en múltiples criterios previamente definidos. Se trata de una técnica especialmente útil cuando el proceso de elección implica considerar varios factores relevantes y se busca una solución basada en razonamientos lógicos más que en percepciones subjetivas. Como lo señala Martins (2025), este tipo de matriz es ideal para analizar opciones comparables entre sí y tomar decisiones estructuradas, reduciendo la ambigüedad y facilitando el análisis técnico.

En el caso del establecimiento, la matriz de decisiones se aplicó para comparar el cumplimiento de requisitos bajo dos marcos normativos distintos pero complementarios: el Reglamento General de Alojamiento Turístico y el Reglamento de Alojamiento Turístico en Inmuebles Habitacionales. A través de esta herramienta, se identificaron los criterios de cada reglamento, se verificó qué requisitos ya cumple el establecimiento y se evaluó cuál de las dos rutas normativas ofrecía mayor viabilidad para avanzar en el proceso de formalización.

La decisión se basó en criterios técnicos y legales, priorizando el camino que exigiera menos ajustes estructurales al establecimiento, redujera los tiempos de gestión y facilitara el cumplimiento de los trámites ante el Ministerio de Turismo.

Diagrama de flujo

El diagrama de flujo es una herramienta gráfica que permite representar de forma lógica y secuencial los pasos que conforman un proceso. Su principal utilidad radica en la capacidad de visualizar decisiones, responsables, caminos alternativos y relaciones entre procedimientos, lo cual facilita la comprensión de operaciones complejas. Este tipo de recurso mejora significativamente la comprensión de procesos al representar su estructura interna de manera visual (Asana, 2025).

En el caso del establecimiento, el diagrama de flujo fue empleado para representar de manera clara y ordenada la ruta legal que deben seguir los propietarios de Cerro Ayampe en su proceso de formalización. Desde la obtención del RUC hasta la emisión de la Licencia Única Anual de Funcionamiento, esta herramienta permitió identificar cada etapa, los documentos necesarios y las instituciones competentes. Su aplicación resultó fundamental para estructurar un procedimiento comprensible, práctico y adaptado a las capacidades de los beneficiarios.

Moodboard

El moodboard tiene como finalidad traducir necesidades, emociones y aspiraciones del usuario en una narrativa visual (Dinngo, 2023). Este recurso, permite proyectar visualmente las ideas y sensaciones recogidas en la etapa de empatía. La intención fue inspirar una experiencia de aprendizaje simple sin barreras técnicas, que refleje autonomía y organización que los propietarios de Cerro Ayampe desean percibir para enfrentarse a un proceso de formalización que antes les resultaba confuso y burocrático.

En el moodboard (apéndice H) se representan las aspiraciones del usuario: sentirse acompañado, capaz y en control del proceso. También se ofrece una referencia de lo que podría ser el producto final y los trámites que deberían estar incluidos en la guía informativa que requieran los clientes.

2.3.3 Puntos de datos y fuentes de información

Para cumplir este objetivo se requirió recopilar información legal, administrativa e institucional. Se analizaron los siguientes datos clave:

- Requisitos establecidos en leyes, reglamentos y acuerdos ministeriales aplicables a alojamientos turísticos.

- Procedimientos administrativos necesarios para obtener el Registro de Turismo, Licencia Única Anual de Funcionamiento y otros permisos técnicos.
- Instituciones competentes, tiempos estimados, documentos exigidos y plataformas oficiales de gestión (como SITURIN).

Fuentes de información

- Normativa nacional: Ley de Turismo, Reglamentos de Alojamiento Turístico, Código del Trabajo, Código de Conducta, etc.
- Normativa local: Ordenanzas del GAD de Puerto López sobre uso de suelo y funcionamiento comercial.
- Documentos técnicos, instructivos y formularios de instituciones como el MINTUR, MAATE, MIES, Cuerpo de Bomberos, GAD Municipal y la comuna Las Tunas.

2.3.4 Herramientas de recolección y análisis de datos

Revisión documental

Se recopilaron y analizaron leyes, reglamentos, acuerdos ministeriales, manuales y normativas locales para identificar los requisitos aplicables a Cerro Ayampe. Esta revisión incluyó tanto fuentes primarias oficiales como documentos secundarios explicativos.

Análisis bibliográfico

Permitió interpretar la normativa a partir del contexto del turismo rural, el desarrollo sostenible y la gobernanza territorial, alineando el análisis legal con la realidad del emprendimiento.

Método descriptivo

Fue empleado para construir el contenido del manual, presentando de forma ordenada los pasos necesarios para la formalización. Este enfoque es coherente con el objetivo de traducir la normativa técnica a un lenguaje sencillo y útil para los usuarios.

Estas herramientas fueron apropiadas porque permitieron transformar la información legal compleja en formatos accesibles, comprensibles y directamente aplicables. Esto es clave en el enfoque de diseño centrado en el usuario, que busca empoderar al beneficiario con soluciones adaptadas a su contexto.

2.3.5 Hitos e indicadores de cumplimiento

Tabla 3.

Indicadores del objetivo específico 2

Indicador	Medida	Meta
Documentos legales revisados y sistematizados	Número	10 o más
Mapa de actores elaborado	Sí/No	Elaborado
Matriz de decisiones desarrollada	Sí/No	Elaborada
Diagrama de flujo del proceso legal	Sí/No	Elaborado

2.4 Marco Metodológico por Objetivo Específico 3

Objetivo específico N° 3: Generar el prototipo y la validación de las herramientas orientadas a la formalización de Cerro Ayampe mediante sesiones participativas de prueba y retroalimentación con los propietarios, para la verificación de la comprensión y aplicabilidad de las herramientas conforme a las necesidades detectadas.

2.4.1 Preguntas de orientación

En función del objetivo planteado, se formularon preguntas que guían la validación del prototipo y la evaluación de su aplicabilidad.

- ¿Cuál es nivel de comprensión de los propietarios sobre los pasos del proceso de formalización luego de revisar la solución?
- ¿Qué secciones del manual resultaron más claras o confusas para los propietarios?
- ¿Qué tan aplicables son las indicaciones del manual para el contexto real del emprendimiento?
- ¿Qué mejoras o ajustes proponen los propietarios luego de revisar el prototipo?

2.4.2 Plantillas de apoyo al diseño

Para facilitar el desarrollo de prototipo de la solución, se elaboró una versión simplificada de la misma, en la que se asentó de manera estructura la información obtenida durante el análisis, la investigación documental y el trabajo de campo. Esta versión inicial sirvió como base para el diseño del producto final, permitiendo validar su contenido antes de diseñar un formato definitivo.

Como apoyo visual y funcional, se elaboró un mockup del prototipo (apéndice I), a partir del moodboard (apéndice H) utilizado durante la fase de ideación. Este mockup permitió representar la apariencia general de la solución, la distribución del contenido y la forma en que el usuario interactuaría con la herramienta. Esta maqueta conceptual fue clave para incorporar las necesidades identificadas del usuario y definir aspectos técnicos que debían ser desarrollados con mayor detalle en la versión final.

2.4.3 Puntos de datos y fuentes de información

Para la construcción del prototipo, fue necesario identificar productos similares que sirvieran como inspiración y punto de comparación. De esta manera, la propuesta desarrollada en este proyecto incorpora características que responden de forma más precisa y avanzada las necesidades específicas del usuario.

Benchmarking

Se utiliza como una herramienta de apoyo para el desarrollo del prototipo de la solución, ya que permite identificar y analizar características relevantes de otras propuestas existentes. Considerar las fortalezas de estas soluciones facilita la construcción de un producto de mayor calidad, orientado a garantizar que la herramienta diseñada responda efectivamente a las necesidades del usuario. Asimismo, el análisis de sus limitaciones contribuye a establecer elementos diferenciadores, incorporando a la propuesta aspectos que no fueron contemplados en experiencias previas, con el fin de mejorar su funcionalidad y pertinencia en el contexto específico del proyecto.

2.4.4 Herramientas de recolección y análisis de datos

Posterior al desarrollo del prototipo, se procedió a su validación mediante herramientas centradas en la experiencia directa del usuario.

Sesiones participativas

Se realizarán reuniones en las que se presentará el prototipo del manual al propietario. Durante estas sesiones, se le dará tiempo para leer y familiarizarse con la información, y posteriormente se simulará un caso práctico con el fin de observar si logra interpretar correctamente los datos y cómo utiliza la herramienta en una situación real.

Test de comprensión

Se aplicará una evaluación basada en preguntas cerradas relacionadas con la información contenida en el prototipo, con el objetivo de medir el nivel de claridad, utilidad y aplicabilidad del manual desde la perspectiva del usuario.

Ficha de retroalimentación

Permitirá recopilar comentarios, sugerencias y percepciones del usuario sobre distintos aspectos del prototipo, tales como el formato, el lenguaje utilizado y el contenido general de la herramienta.

En cuanto al análisis, se utilizará un enfoque descriptivo, que permitirá tabular y resumir los resultados obtenidos en los test. Esto facilitará la identificación de los contenidos que han sido comprendidos con claridad, así como aquellos que requieren ajustes, mayor especificidad o una reformulación en su presentación. Adicionalmente, se realizará un análisis cualitativo para interpretar en profundidad los comentarios y observaciones expresados por el usuario, con el fin de identificar qué modificaciones requiere el prototipo para su versión final.

Asimismo, como parte del diseño de la solución, se consideró la inclusión de un componente económico complementario al contenido técnico del prototipo. La herramienta metodológica empleada es el presupuesto, que nos permite identificar, organizar y estimar costos asociados al proceso de formalización. Esto permite a los propietarios visualizar de forma realista la inversión necesaria para alcanzar la legalización del establecimiento.

Se elaboró un presupuesto preliminar (apéndice #) que contempla los costos que Cerro Ayampe debe asumir. Entre estos se incluye los costos por permiso de uso de suelo, inspección del cuerpo de bomberos, obtención de la Licencia Única de Funcionamiento, entre otros requisitos establecidos en el Reglamento de Alojamiento Turístico. Además, se consideraron rubros adicionales como señalética, mobiliario y cumplimiento de normas para alcanzar la categoría de refugio turístico, que es la más adecuada para el perfil del alojamiento.

La construcción del presupuesto se realizó tomando como referencia los valores indicados por las diferentes instituciones durante el trabajo de campo, así como estimaciones para ciertos permisos, dado que en algunos casos el costo depende del número y tipo de inspecciones realizadas al alojamiento.

2.4.5 Hitos e indicadores de cumplimiento

Para garantizar el seguimiento del cumplimiento de este objetivo, se establecieron los siguientes hitos principales.

- Entrega del prototipo de la solución.
- Realizar una sesión participativa con los propietarios para la validación.
- Aplicación de un test de comprensión.
- Recopilar la retroalimentación del usuario.
- Ajustar el prototipo acorde a los hallazgos de la validación.

Tabla 4.

Indicadores del objetivo específico 3

Indicador	Medida	Meta
Diseño del prototipo	Si/No	Completado
Sesión de validación aplicada	Cantidad de sesiones	1
Test de compresión aplicado	Cantidad de test	2
Porcentaje de ítems comprendidos	Porcentaje de respuestas correctas	Superior al 80%
Retroalimentación de los usuarios	Cantidad de observaciones	Superior a 2

2.5 Consideraciones de Rigor y Ética

El trabajo de estudio integró principios de rigor metodológico y ética investigativa orientados a garantizar la validez de los resultados, la transparencia del proceso y el respeto hacia los participantes. Al tratarse de un caso aplicado en un contexto rural y comunal, fue necesario adaptar los métodos al entorno del alojamiento Cerro Ayampe, priorizando una comunicación clara, un enfoque no intrusivo y una relación horizontal con los propietarios.

Se utilizaron técnicas cualitativas como entrevistas semiestructuradas, observación directa y análisis documental, aplicadas de forma coherente con los objetivos del proyecto. El consentimiento fue otorgado de manera libre y voluntaria, y se garantizó la confidencialidad de la información brindada.

Tabla 5.

Criterios aplicados en el desarrollo del presente proyecto

Aspecto ético o de rigor	Aplicación específica en el proyecto	Evidencia / Anexo
Coherencia metodológica	El diseño metodológico se desarrolló con base en los objetivos del proyecto, empleando herramientas consistentes como entrevistas, observación y análisis normativo contextualizado.	Marco metodológico de herramientas por objetivo
Consentimiento libre y participativo	La participación de los propietarios fue voluntaria. Antes de recolectar información, se dialogó con ellos para explicar objetivos y se obtuvo su autorización oral y por escrito.	Formulario de consentimiento de manera verbal
Respeto y trato ético a participantes	Se empleó un lenguaje claro, respetuoso y no técnico. Las entrevistas se realizaron en horarios acordados previamente, respetando	Guía de entrevista semiestructurada

	la disponibilidad y comodidad de los propietarios.	
Confidencialidad y protección de la información	Los datos obtenidos se trajeron con discreción. No se publican datos personales sin permiso, y se evitó exponer información sensible del establecimiento o de la comunidad.	Protocolo interno de confidencialidad
Accesibilidad en la comunicación	Toda la información generada fue presentada en un lenguaje sencillo, evitando tecnicismos legales para asegurar la comprensión por parte de los beneficiarios.	Manual de formalización adaptado
Devolución y utilidad de los resultados	Los resultados del diagnóstico y las herramientas generadas serán entregados a los propietarios en formatos útiles. El enfoque se centró en producir un beneficio real para el caso.	Entrega de manual

En este tipo de investigaciones, el rigor no solo depende de la aplicación técnica de herramientas, sino también de la sensibilidad del investigador ante el contexto estudiado. Como afirma Ávila (2002), en la investigación cualitativa, ética y validez están estrechamente conectadas, ya que comprender experiencias humanas requiere tanto de métodos sólidos como de un compromiso respetuoso con quienes participan.

2.6 Glosario Básico de Términos

Tabla 6.

Glosario básico de términos aplicados en el trabajo de estudio.

Término	Definición operativa	Ejemplo
---------	----------------------	---------

Formalización	Proceso de cumplir con requisitos legales y administrativos para operar legalmente y acceder a beneficios (SERNATUR, 2019).	El establecimiento busca formalizarse para obtener el Registro de Turismo y la Licencia Única Anual de Funcionamiento.
Informalidad	Situación de operar sin cumplir requisitos legales o administrativos exigidos por la normativa vigente (Bernal, 2022).	Cerro Ayampe opera actualmente de manera informal al no contar con el registro ni la licencia de funcionamiento.
Registro de Turismo	Inscripción obligatoria en el Ministerio de Turismo para habilitar legalmente un establecimiento turístico en Ecuador (Ministerio de Turismo, 2024).	Es necesario que el alojamiento obtenga este registro para operar de forma legal como alojamiento turístico.
Licencia Única Anual de Funcionamiento	Permiso anual que autoriza el funcionamiento de un establecimiento turístico, renovable cada año (Ministerio de Turismo, 2024).	Tras el registro, Cerro Ayampe debe obtener esta licencia para continuar operando.
Design Thinking	Metodología centrada en el usuario que genera soluciones innovadoras mediante empatizar, definir, idear, prototipar y validar (Lewrick et al., 2020).	Se utilizó para diseñar el proceso de formalización de Cerro Ayampe, adaptándolo a sus necesidades reales.
Mapa de Empatía	Herramienta que permite comprender percepciones, emociones y necesidades de los usuarios para diseñar soluciones	Se elaboró para identificar cómo perciben los propietarios de Cerro Ayampe la formalización de su negocio.

	adaptadas a su contexto (Dam & Siang, 2022).	
Mapa de Actores	Herramienta visual para identificar actores clave (personas, instituciones) y sus niveles de influencia en el proyecto (Dam & Siang, 2022).	Se utilizó para identificar instituciones como MINTUR y GAD de Puerto López en el proceso de formalización de Cerro Ayampe.
Diagrama de Flujo	Representación gráfica de pasos y decisiones de un proceso para facilitar su comprensión y aplicación (Asana, 2025).	Se diseñó para mostrar los pasos que deben seguir los propietarios de Cerro Ayampe en su proceso de formalización.
SITURIN	Plataforma digital del Ministerio de Turismo para registrar establecimientos turísticos y gestionar licencias de funcionamiento (Ministerio de Turismo, 2022).	Cerro Ayampe debe registrarse en SITURIN para avanzar en su proceso de formalización.
Benchmarking	Estrategia de análisis comparativo entre soluciones similares para mejorar una propuesta (APQC, 2023).	Se utilizó para comparar herramientas existentes para la formalización de alojamientos turísticos.
Prototipo	Versión preliminar de una solución que permite evaluar su utilidad antes de su implementación (Heaslip, 2025).	El prototipo de este proyecto es validado con los usuarios para determinar los ajustes que requiera.
Reglamento de Alojamiento Turístico	Conjunto de normas que regulan los alojamientos turísticos en Ecuador en temas de accesibilidad, seguridad y registro de huéspedes (Ministerio de Turismo, 2023).	Cerro Ayampe debe cumplir con este reglamento para legalizar su operación como hostería.

Capítulo 3

3.1 Resultados Asociados con el Objetivo Específico 1

En el primer objetivo específico se planteó identificar las necesidades, conocimientos, recursos y obstáculos de los propietarios de Cerro Ayampe frente al proceso de formalización de su alojamiento turístico. Esta etapa fue crucial para comprender el contexto real del emprendimiento que se caracterizaba por el desconocimiento de los requisitos legales y las limitaciones en cuanto a la implementación de ciertos requisitos. A partir de esta explotación, se definieron los elementos fundamentales sobre los que se construyó una propuesta de acompañamiento ajustada a las capacidades y expectativas de los beneficiarios.

Para alcanzar este objetivo, se aplicaron técnicas de investigación cualitativa, una entrevista semiestructurada permitió conocer en profundidad la experiencia, percepciones y conocimientos del propietario; una ficha de información estructurada recopiló datos técnicos sobre el cumplimiento normativo; y una observación directa, ejecutada en el alojamiento, permitió identificar condiciones físicas del establecimiento. La información recolectada se analizó a través de herramientas del Design Thinking como el mapa de empatía, que ayudó a interpretar emociones, frustraciones y aspiraciones; y el mapa de actores, que visualizó las instituciones y actores clave implicados en el proceso de formalización.

Durante la fase de empatización se identificaron los siguientes hallazgos.

- Desconocimiento de los requisitos y entidades competentes.
- Frustración por intentos fallidos de formalización.
- Percepción del proyecto como excesivamente burocrático.
- Valoración positiva a la posibilidad de recibir acompañamiento durante el proceso.
- Necesidad de contar con herramientas simples y prácticas.

- Disponibilidad de recursos, disposición para realizar los cambios necesarios para adaptarse a las normativas, voluntad de regularizar el alojamiento.
- El alojamiento se encuentra en un terreno comunitario.

Estos hallazgos permitieron definir el enfoque del prototipo, una guía informativa, clara y personalizada. La identificación de las barreras reales del usuario permitió estructurar los contenidos desde su contexto y experiencia, facilitando así la comprensión y apropiación de la herramienta.

La información recopilada en esta primera etapa fue el punto de partida para la fase de ideación. A partir de los hallazgos, se definieron tanto los atributos clave del producto final como las consideraciones de contenido necesarias para su diseño.

3.2 Resultados Asociados con el Objetivo Específico 2

El desarrollo del segundo objetivo específico implicó un proceso riguroso de análisis normativo con el fin de traducir la legislación turística vigente en herramientas aplicables a la realidad del alojamiento Cerro Ayampe. Para ello, se ejecutó una revisión documental orientada a identificar cuerpos legales relevantes para alojamientos en contextos rurales o comunales, aplicando una lectura crítica acorde a las condiciones del caso de estudio.

Se sistematizaron doce instrumentos normativos organizados en tres ejes: normativa turística, regulación ambiental y gestión territorial comunal. A este marco se sumaron normativas complementarias sobre seguridad, condiciones laborales y protección de grupos vulnerables, lo que facilitó su estructuración temática y futura traducción en recursos gráficos (ver Tabla 1).

Entre los hallazgos clave, la Ley de Turismo (2024) establece que todo alojamiento debe contar con Registro de Turismo y LUAF, gestionados mediante SITURIN. Esta

disposición se complementa con el Reglamento de Alojamiento Turístico (2015), que detalla requerimientos técnicos como accesibilidad y gestión de residuos. Asimismo, se examinó el Reglamento de Alojamiento en Inmuebles Habitacionales (2023), enfocado en modelos tipo Airbnb, el cual exige menos requisitos técnicos pero mayor formalización documental.

Sin embargo, un desafío crítico fue determinar bajo qué clasificación debía registrarse el establecimiento. Esta decisión implicó analizar las características físicas del alojamiento, los servicios que ofrece y las intenciones de sus propietarios respecto a futuras modificaciones o ampliaciones.

Se evaluaron varias categorías contempladas en la normativa: hostería, casa de huéspedes, y refugio. La opción de hostería fue descartada por requerir infraestructura adicional, especialmente áreas de recreación y servicio de alimentos y bebidas, aspectos que no forman parte del modelo de negocio de los propietarios. La clasificación de casa de huéspedes también se excluyó, ya que exige que los propietarios habiten el mismo inmueble, lo cual no se cumple en este caso.

En cambio, la categoría de "refugio" resultó coherente con sus características. Según el Reglamento de Alojamiento Turístico (2023):

"Refugio. - Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas y/o compartidas, con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido; dispone de un área de estar, comedor y cocina y puede proporcionar otros servicios complementarios. Se encuentra localizado generalmente en montañas y en áreas naturales protegidas, su finalidad es servir de protección a las personas que realizan actividades de turismo activo" (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2023, art. 12, lit. d.).

Aunque Cerro Ayampe no se ubica dentro de un área protegida oficialmente, su localización en una montaña justifica su clasificación como refugio. Esta interpretación fue respaldada mediante consultas formales a la Dirección Zonal del Ministerio de Turismo y a un especialista en gestión pública con experiencia normativa, quienes confirmaron la validez jurídica de dicha categorización.

Para sustentar esta elección, se aplicó una matriz de decisiones (Apéndice F), comparando dos rutas normativas: Refugio (Reglamento General) e Inmueble Habitacional (modelo Airbnb). La matriz arrojó los siguientes resultados:

Tabla 7.

Resultados de la matriz de decisiones

Opción normativa	Requisitos totales	Requisitos cumplidos	Porcentaje de cumplimiento
Refugio	82	59	71.9%
Inmueble habitacional (Airbnb)	23	4	17.3%

Estos datos evidencian que, a pesar de su mayor exigencia técnica, el reglamento de refugio representa la opción más viable, ya que el establecimiento ya cumple con más del 71.9% de sus requerimientos. En contraste, el modelo de inmueble habitacional solo alcanza un 17.3% de cumplimiento, lo que implicaría una regularización poco representativa de la realidad operativa del alojamiento.

En coherencia con el método descriptivo, se elaboró un diagrama de flujo (Apéndice G) que sintetiza el proceso de formalización desde una perspectiva operativa y cronológica. Esta herramienta visualiza etapas clave como la reactivación del RUC, el cumplimiento de

requisitos municipales y la emisión de la LUAF, facilitando la comprensión del proceso para usuarios con barreras técnicas o desconocimiento institucional.

Complementariamente, se construyó un moodboard (Apéndice H) como herramienta visual empática, que recoge las aspiraciones y emociones de los propietarios. El diseño integra elementos de identidad gráfica, plataformas digitales e instituciones clave, inspirándose en la Guía de Formalización del Gobierno de Chile. Su propósito fue generar claridad, seguridad y acompañamiento en el proceso (Dinngo, 2023).

En suma, los resultados del segundo objetivo reflejan la efectividad del enfoque metodológico adoptado. La combinación de análisis legal, comparación normativa y recursos visuales permitió construir una hoja de ruta técnica, contextualizada y aplicable a las características del alojamiento y su entorno comunal y ecológico.

3.3 Resultados Asociados con el Objetivo Específico 3

El tercer objetivo específico del proyecto consistió en la generación y validación de una herramienta orientada a guiar a los propietarios de Cerro Ayampe en el proceso de formalización de su establecimiento de alojamiento. Para ello, se diseñó un prototipo representado en un manual (apéndice n) que detalla de manera sistemática los pasos necesarios para alcanzar la legalización, considerando las particularidades del contexto local.

Posteriormente, se procedió a validar la herramienta (apéndice j) con base en los criterios identificados durante la etapa de descubrimiento, tales como claridad, pertinencia y aplicabilidad. Esta evaluación con los usuarios finales permitió identificar los aciertos del diseño y recopilar observaciones directas para su mejora. El proceso fue fundamental para garantizar que el producto final se ajuste de manera auténtica y efectiva a las necesidades reales del usuario.

Con el propósito de verificar la utilidad y aplicabilidad del manual de formalización diseñado, se llevó a cabo una sesión de validación con los usuarios (apéndice j). Esta se realizó de forma virtual y se estructuró en dos fases: en la primera, se presentó brevemente el prototipo; en la segunda, se compartió el documento para su revisión autónoma, simulando su uso en un contexto real. Para medir la comprensión y utilidad del material, se aplicaron dos instrumentos: un test de comprensión con preguntas cerradas (apéndice l) y una ficha de retroalimentación con preguntas abiertas (apéndice m), que permitió captar percepciones subjetivas sobre el contenido, el lenguaje y el formato.

Los resultados de esta actividad fueron altamente positivos. En el test de comprensión (apéndice l), los propietarios respondieron correctamente todas las preguntas, lo que evidenció una adecuada comprensión de los pasos y requisitos presentados en el documento. En cuanto a la retroalimentación cualitativa (apéndice m), los usuarios expresaron que el contenido les pareció “muy interesante” y que “todo está claro”. Además, valoraron positivamente el uso de un lenguaje accesible y la inclusión de explicaciones sencillas paso a paso.

La sesión permitió recopilar observaciones puntuales que enriquecieron el prototipo (apéndice k). Una de ellas fue corregir la portada, ya que la comuna donde se ubica el alojamiento es Ayampe, y “Cerro Ayampe” corresponde únicamente al nombre del establecimiento. Otra sugerencia fue especificar con mayor precisión el tipo de RUC requerido, dado que el usuario ya contaba con uno, pero vinculado a una actividad económica distinta del alojamiento turístico. Estas observaciones reflejan el compromiso genuino de los usuarios con el proceso de diseño.

Con base en la retroalimentación, se realizaron ajustes fundamentales en el prototipo. Se actualizó la denominación de la comunidad, se incorporaron detalles sobre el trámite del RUC, especificando que debe estar vinculado a la actividad turística. En atención a otras sugerencias, se integraron imágenes ilustrativas del proceso, un resumen visual del presupuesto con los costos por trámite y una sección adicional que muestra los tiempos estimados requeridos para completar el proceso. Estas mejoras fortalecen la funcionalidad, claridad y aplicabilidad del manual, asegurando que no solo sea comprensible, sino también útil en la implementación efectiva del proceso de formalización.

El desarrollo del manual y su validación con los beneficiarios ha permitido disponer de una herramienta clara y adaptada al contexto de Cerro Ayampe, sin embargo, el proceso de formalización no está exento de retos y factores externos que pueden condicionar su aplicación. A partir de la investigación y el análisis del marco normativo, se identificaron diversas limitaciones, brechas de información y vacíos legales que se deben considerar para una implementación efectiva.

Una de las principales limitaciones encontradas, es que la tramitación de permisos claves, como el uso de suelo y la Licencia Única de Funcionamiento, depende de inspecciones realizadas por el municipio y el Ministerio de Turismo. Estos procesos están sujetos a tiempos de respuesta variables y disponibilidad de personal técnico, lo que podría retrasar o incluso interrumpir la formalización. A ello se suma la existencia de brechas de información, ya que no existe un procedimiento claro, estandarizado y publicado por el Municipio de Puerto López para la obtención del permiso de uso de suelo en terrenos comunales. Esta ausencia de lineamientos genera incertidumbre, dificulta la planificación y el cumplimiento de los requisitos.

También se evidencian vacíos legales, pues la normativa no contempla de forma específica la situación de alojamientos en terrenos comunales, de acuerdo con lo indicado en la salida de campo por la Dirección de Turismo de Puerto López, cualquier actividad turística en este tipo de terrenos requiere la autorización previa por parte de la comuna, consignada en acta para tener un respaldo legal para poder tramitar permisos ante las diferentes entidades. Sin embargo, al no existir una directriz que señale este requisito, las interpretaciones pueden variar y en algunos casos podría derivar en la negación de los permisos correspondientes.

Es esencial considerar factores externos que también pueden afectar al proceso de formalización. Entre ellos está el cambio en administraciones municipales, ya que podrían modificar los requisitos, costos o tiempos establecidos. Asimismo, las dinámicas de la comuna, como desacuerdos o cambios en el liderazgo, ya que esto influye en la validez de las autorizaciones otorgadas.

3.4 Prototipo final y propuesta de valor

3.4.1 Prototipo final

El prototipo final (apéndice n) del proyecto es un manual personalizado que guía a los propietarios de Cerro Ayampe a través del proceso de formalización exigido por el Ministerio de Turismo en su reglamento. Esta herramienta se desarrolló considerando las capacidades, limitaciones y recursos del contexto real de los usuarios, con base en la información que se obtuvo durante el descubrimiento, la empatización y validación.

A continuación, se presentan algunas de las características claves que destacan del prototipo.

- Lenguaje claro, sencillo y directo, evitando tecnicismos.

- Formato visual amigable, con íconos, ilustraciones y esquemas que acompañan la explicación a detalle de cada paso.
- Estructura secuencial, que organiza el contenido por etapas.
- Se incluye el presupuesto estimado, que permite la planificación económica de la gestión de los permisos y requisitos.
- Listado de requisitos con sus respectivos tiempos aproximados.

Las mejoras que se implementaron posterior a la validación incluyen la corrección de detalles técnicos, como la denominación de la comuna, la incorporación de imágenes de requisitos y procesos, una sección de resumen con los requisitos faltantes y la especificación del RUC que se requiere para iniciar el proceso. Adicional a esto, en la validación final con los usuarios se señaló la necesidad de añadir una nota aclarando que los precios están sujetos al tiempo en que se realice el proceso. Todos estos cambios se realizaron con el fin de potenciar la aplicabilidad y claridad del manual.

3.4.2 Propuesta de valor

La propuesta de valor del proyecto es ofrecer a los propietarios de Cerro Ayampe una herramienta clara, accesible y adaptada a sus necesidades reales, que facilite el cumplimiento del proceso de formalización de alojamientos turísticos ubicados en comunas. Esta propuesta busca superar las barreras identificadas en la etapa de diagnóstico, estas son la desinformación, la percepción de confusión frente a los trámites y la falta de acompañamiento técnico. El manual funciona como una solución integra, que empodera a los usuarios para actuar de forma autónoma.

En relación con los ODS, esta propuesta contribuye fundamentalmente al objetivo 8 (Trabajo decente y crecimiento económico) ya que facilita la formalización de

emprendimientos turísticos, lo que tiene como consecuencia la generación de empleo y el cumplimiento normativo en zonas rurales.

Criterios de evaluación:

- **Efectividad:** El manual permite al usuario conocer, planificar y ejecutar los pasos de la formalización, incrementando la probabilidad de éxito del proceso.
- **Eficiencia:** El manual recopila información de 12 documentos legales que se encuentran inmersos en el proceso de formalización de un alojamiento. En el prototipo se presentan los trámites de manera organizada, con requisitos claros, estimaciones de tiempo y costo.
- **Atractividad y conveniencia:** El diseño visual del documento contribuye a la satisfacción del usuario, ya que presenta un diseño claro y comprensible, evitando distracciones o elementos que puedan generar confusión.
- **Información adecuada:** Cada trámite presentado en el manual incluye instrucciones detalladas, enlaces, instituciones responsables y recomendaciones adicionales que se deben tener en cuenta durante el proceso.
- **Derecho a equivocarse:** El manual incluye una sección de preguntas frecuentes diseñada para anticipar dudas comunes y brindar soluciones simples a posibles errores. Esto permite que los usuarios continúen con el proceso sin interrupciones, evitando confusiones innecesarias y reduciendo la dependencia de asistencia externa.

3.5 Informe económico

Para lograr la formalización del establecimiento turístico Cerro Ayampe, es indispensable cumplir con todos los requisitos listados en el Reglamento de Alojamiento turístico y sus respectivos anexos. En función de esto, se realizó una estimación inicial de los

costos necesarios para cubrir los requerimientos que aún no se encuentran completos por parte del establecimiento (tabla 8). Es importante destacar que los valores recopilados están sujetos a cambios, ya que algunos requisitos pueden variar en precio según la disponibilidad de servicios, materiales o proveedores de la zona. Los costos presentados fueron aproximados con base en la información vigente al momento de la ejecución del presente proyecto, porque ofrecen una referencia útil para llevar a cabo el proceso de formalización.

Tabla 8.

Presupuesto para el cumplimiento de requisitos de Refugio Turístico

Requisitos	Costo	Observaciones
Dispensador de gel desinfectante	\$ 59,10	4 unidades
Gel desinfectante	\$ 12,91	1 litro
Capacitación del personal para emergencias	\$ 84,00	Curso para dos personas con certificación de la Cruz Roja
Equipos de primeros auxilios	\$ 105,00	Botiquín y camilla para rescate
Luces de emergencia	\$ 81,20	4 unidades, 1 por habitación
Sistema de sirena	\$ 35,00	
Señalización interna	\$ 47,74	Áreas comunes, baños, punto de encuentro, estacionamiento, nombre de las cabañas
Registro de huéspedes	\$ -	Realizado en Excel
Reglamento interno	\$ -	Documento elaborado por propietarios
Caja de seguridad	\$ 135,00	3 unidades
Dispensador de jabón en líquido	\$ 36,00	3 unidades
Dispensador de papel	\$ 60,00	4 unidades
Jabón líquido	\$ 3,32	1 litro
Cartilla de control de limpieza	\$ -	
Costo total por requisitos	\$ 659,27	

Posteriormente, mediante la investigación detallada sobre los requisitos específicos y el procedimiento de cada trámite, se elaboró el presupuesto necesario por cada proceso (tabla 9), tomando en cuenta tanto la documentación exigida, como los pagos asociados. A partir de este análisis, se calculó un costo total estimado de \$986.00 para completar el proceso de

formalización. Es fundamental destacar que este valor es referencial y puede cambiar de acuerdo con el criterio de la autoridad correspondiente, especialmente en los trámites que requieren una inspección previa, como el Permiso de uso de suelo, permiso del Cuerpo de Bomberos y la Licencia Única de Funcionamiento. Estos montos son establecidos luego de evaluar las condiciones reales del establecimiento.

Tabla 9.

Presupuesto desglosado por trámites

Trámites	Costo estimado	Observaciones
Obtención del RUC	Gratis	
Permiso de uso de suelo (requisitos)	\$ 5,50	(aproximado, depende de la inspección)
Solvencia de agua	\$ 1,50	
Solvencia municipal	\$ 3,00	
Especie valorada	\$ 1,00	
Permiso del Cuerpo de Bomberos	\$ 360,00	
Permiso	\$ 60,00	Pago anual
Extintores	\$ 240,00	Se recargan cada dos años
Señalética	\$ 60,00	
Registro de Turismo	Gratis	
Licencia única de funcionamiento	\$ 127,50	
Licencia	\$ 65,00	Pago anual (aproximado)
Plan de contingencia	\$ 40,00	
Validación del plan	\$ 15,00	Validación anual
Solvencia municipal	\$ 3,00	
Solvencia de agua	\$ 4,50	
Costo total por trámites	\$ 986,00	

Adicionalmente, se debe considerar que algunos de los valores incluidos en el presupuesto (tabla 8) no corresponden a pagos únicos, estos deben ser renovados de forma

anual para mantener vigente el estado de formalización del alojamiento. Los valores por pagar anualmente son los siguientes.

- Permiso del Cuerpo de bomberos.
- Licencia única de funcionamiento.
- Validación del plan de contingencia

De acuerdo con el análisis realizado, se estima que los propietarios deberán invertir aproximadamente \$1.388,21 para formalizar su alojamiento, considerando tanto el cumplimiento de los requisitos necesarios para obtener la clasificación de Refugio Turístico como los costos asociados a los trámites descritos en cada etapa del manual para la formalización.

Capítulo 4

4.1 Conclusiones

El presente proyecto ha permitido comprender en profundidad los retos que enfrenta Cerro Ayampe para formalizarse, así como diseñar y validar una herramienta práctica que orienta cada paso del proceso. A través del análisis legal, la recopilación de requisitos y la interacción directa con los beneficiarios, se ha logrado no solo cumplir los objetivos planteados, sino también sentar las bases para futuras intervenciones que fortalezcan la formalización en contextos rurales y comunales.

1. El proyecto cumplió con su objetivo general, ya que se diseñó un proceso de gestión y formalización adaptado a la realidad de Cerro Ayampe. Además, se cumplieron los objetivos específicos durante todo el proceso de investigación, diseño y validación.
2. La validación con los beneficiarios demostró que el contenido del manual es claro, aplicable y comprensible, resaltando la efectividad del enfoque visual y el lenguaje empleado. Los usuarios valoraron la organización de la información y la inclusión de los costos involucrados y los tiempos por proceso.
3. A pesar de contar con un manual para la formalización personalizado para Cerro Ayampe, no está garantizado que se complete la formalización, ya que el proceso depende de factores externos como la normativa vigente y la postura que tome el gobierno local. En específico, la ubicación en un terreno comunal puede representar un obstáculo, ya que normalmente los municipios no emiten permisos para este tipo de terrenos.
4. El manual, producto de este proyecto, es una herramienta completa que compila toda la información necesaria y guía paso a paso el proceso de formalización. Sin embargo, ciertos avances dependen directamente del resultado de inspecciones por parte de las

autoridades competentes, lo que introduce variables fuera del control de los propietarios.

5. Desde una perspectiva de impacto, el proyecto contribuye al ODS 8 al facilitar la formalización de un alojamiento turístico ubicado en un área rural que una vez legalizado, podrá acceder a beneficios como certificaciones, alianzas estratégicas, capacitación y formará parte de un mercado formal. Esto impulsa la competitividad del negocio, la generación de empleo en la comunidad, la igualdad de oportunidades y fortalece el desarrollo económico local de manera sostenible.

4.2 Recomendaciones

La formalización de establecimientos turísticos no concluye con la entrega del manual, por el contrario, este proyecto da paso a la innovación para ampliar su alcance, incorporando herramientas adicionales, estrategias de capacitación y redes de apoyo. Las siguientes recomendaciones buscan asegurar que la propuesta se mantenga vigente y continúe generando impacto positivo en otros emprendimientos similares.

1. Transformar el manual en un curso virtual, estructurado en módulos que incluyan los pasos de formalización, con videos explicativos, material descargable y ejemplos prácticos. Esto facilitaría el acceso y la comprensión del proceso, permitiendo a los usuarios avanzar de forma autónoma.
2. Desarrollar una plataforma interactiva basada en inteligencia artificial, alimentada con la normativa y procedimientos actualizados, que permita a los alojamientos turísticos con distintas características obtener una guía personalizada para su formalización.
3. Fomentar alianzas con instituciones públicas para ofrecer asesorías y capacitaciones a emprendimientos turísticos comunitarios.

4. Replicar la metodología utilizada en este proyecto para otros alojamientos del país, adaptando el contenido del manual a sus realidades locales y legales, con el fin de ampliar el impacto del proyecto y fortalecer el turismo en zonas comunitarias.

Referencias

Álava, D., Giler, S., & Mora, V. (2024). Sector informal y pobreza 2019 – 2023: un análisis socioeconómico desde Ecuador. *Revista InveCom*, 5(1).

https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2739-00632025000102003

American Productivity & Quality Center. (2023). *What is benchmarking?* APQC.

<https://www.apqc.org/blog/what-benchmarking>

Asana. (2025). *¿Qué es un diagrama de flujo y cómo hacerlo?* Asana.

<https://asana.com/es/resources/what-is-a-flowchart>

Asamblea Nacional del Ecuador. Ley No. 0. *Ley Orgánica de Tierras Rurales y Territorios Ancestrales*. 14 de marzo de 2016. Registro Oficial Suplemento No. 711 (Ecuador).

Ávila, M. G. (2002). Aspectos éticos de la investigación cualitativa. *Revista Iberoamericana de educación*, 29, 85–103. <https://www.redalyc.org/pdf/800/80002905.pdf>

Bernal, M. (2022). *Informalidad: definiciones, causas y propuestas*.

<https://repository.eafit.edu.co/server/api/core/bitstreams/8b71f20b-780b-47fb-a243-c61f40c51b63/content>

Bumbila, B., & Garcés, R. (2023). Turismo en el espacio rural con enfoque de género: principios para llevar a cabo proyectos de autodesarrollo comunitario. *TELOS: Revista de*

Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales, 25(2), 523–542.

<http://www.doi.org/10.36390/telos252>

Código del Trabajo [CT]. Codificación 2005-017. 16 de diciembre de 2005 (Ecuador).

Dam, R., & Siang, T. (2022). *Stakeholder Mapping: The Complete Guide to Stakeholder Maps*. Interaction Design Foundation. <https://www.interaction-design.org/literature/article/map-the-stakeholders?srsltid=AfmBOoqUdCOZf81J7x5wtwOI0iBBrP1PRmi5lklJDDi4PvL5es5DNU>

Dam, R., & Siang, T. (2025). *Empathy Map – Why and How to Use It*. Interaction Design Foundation. <https://www.interaction-design.org/literature/article/empathy-map-why-and-how-to-use-it>

Gómez, A. (2019). La economía informal y el turismo en Costa Rica: Estudio de caso en Guanacaste. *Universidad en Diálogo*, 9(1), 11–30. <https://doi.org/10.15359/udre.9-1.1>

González, D., Peñaloza, R., & Zambrano, F. (2016). El turismo rural una visión desde el ámbito internacional, nacional y del estado Táchira – Venezuela. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 5(1), 36–44.

<https://doi.org/10.15649/2346030X.426>

Heaslip, E. (2025). *How to create a product prototype*. U.S. Chamber of Commerce. <https://www.uschamber.com/co/start/strategy/how-to-create-a-prototype>

Ley No. 2002-97. *Ley de Turismo*. 27 de diciembre de 2002. Última reforma: Suplemento del Registro Oficial No. 525, 25 de marzo de 2024 (Ecuador).

Llano, F. (2025). *El turismo rural comunitario, un campo de estudio emergente: Un análisis desde la teoría fundamentada.* <https://osf.io/n4uzj/download/>

Martins, J. (2025). *¿Qué es una matriz de decisiones y cómo crear una?* Asana. <https://asana.com/es/resources/decision-matrix>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2020). *Hoja de ruta para la formulación de planes de desarrollo territoriales.* <https://www.mincit.gov.co/>

Ministerio de Inclusión Económica y Social. Acuerdo Ministerial 1257. *Reglamento de Prevención, Mitigación y Protección Contra Incendios.* 2 de abril de 2009. Registro Oficial Edición Especial No. 114 (Ecuador).

Ministerio de Turismo. (2015). *Manual de aplicación del Reglamento de Alojamiento Turístico.* Dirección de Normativa, Subsecretaría de Regulación y Control.

Ministerio de Turismo. (2022, septiembre 21). *El sector turístico puede obtener su registro en pocos minutos a través de la plataforma SITURIN.* <https://www.turismo.gob.ec/el-sector-turistico-puede-obtener-su-registro-en-pocos-minutos-a-traves-de-la-plataforma-siturin/>

Ministerio de Turismo. Acuerdo Ministerial No. 2022-014. *Código de Conducta para la Prevención de la Explotación Sexual de Niñas, Niños y Adolescentes.* 2022.

Ministerio de Turismo. Acuerdo Ministerial No. 2023-011. *Reglamento de Alojamiento Turístico en Inmuebles Habitacionales.* 22 de septiembre de 2023. Registro Oficial Suplemento No. 402 (Ecuador).

Organización Internacional del Trabajo. (2016). *4.5 Trabajadores de la economía informal*. <https://www.ilo.org/es/resource/45-trabajadores-de-la-economia-informal#:~:text=El%20t%C3%A9rmino%20%E2%80%9Ceconom%C3%ADa%20informal%E2%80%9D%20abarca,no%20lo%20est%C3%A1n%20en%20absoluto>

Reglamento al Código Orgánico del Ambiente. Registro Oficial Suplemento No. 507.
12 de junio de 2019 (Ecuador).

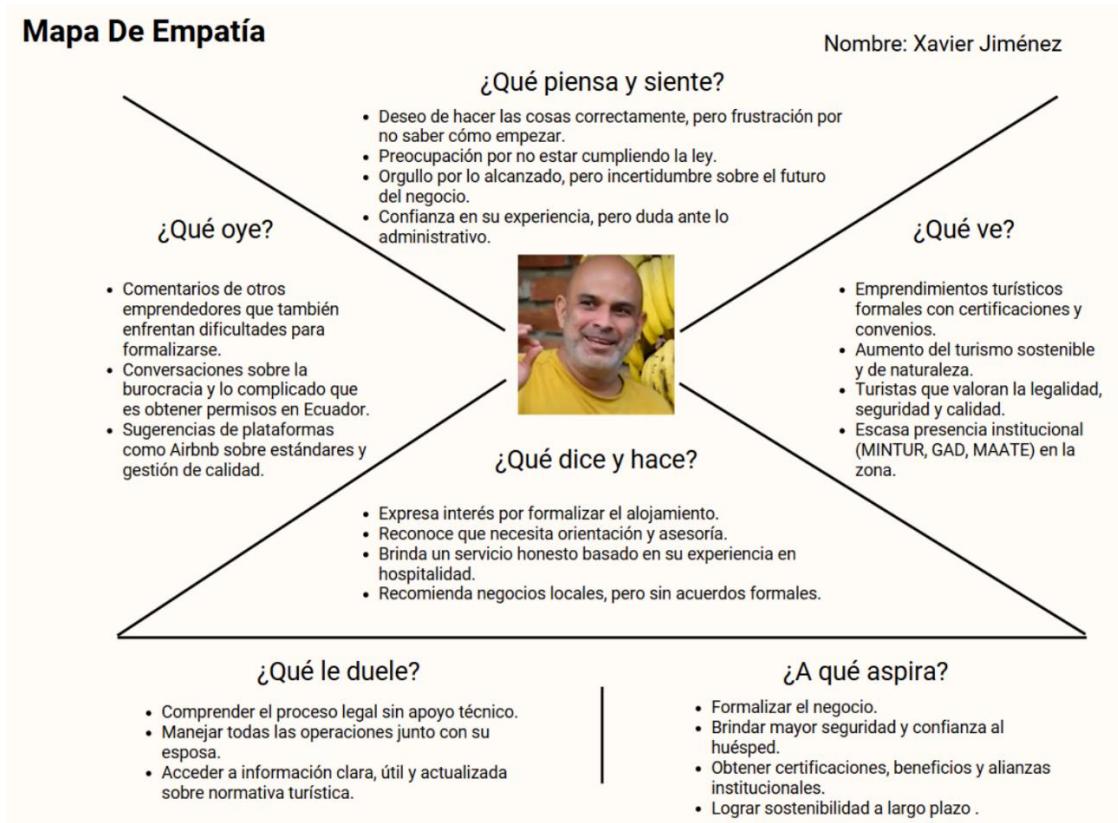
SERNATUR. (2019). *Ruta de la Formalización – Alojamiento Turístico*.
<https://portalserviciosturisticos.sernatur.cl/wp-content/uploads/2023/11/Manual-Explicativo-para-la-formalizacion-de-los-servicios-de-alojamiento-turistico.pdf>

Apéndices

Apéndice A Mapa de empatía

Mapa De Empatía

Nombre: Xavier Jiménez



Apéndice B Mapa de Actores



Apéndice C Guía de entrevista

Buenos días, muchas gracias por tomarse el tiempo para este encuentro. Somos Mariela Naranjo y Paula Pérez, estudiantes de la Escuela Superior Politécnica del Litoral. Actualmente nos encontramos desarrollando nuestro proyecto de materia integradora respecto a la gestión y el proceso de formalización de Cerro Ayampe. El objetivo de este primer encuentro es realizar una entrevista para conocer mejor la situación actual de su negocio Cerro Ayampe.

Queremos aclarar que esta entrevista no busca evaluar su establecimiento ni la gestión actual. Por el contrario, nuestra intención es comprender el funcionamiento del alojamiento y su percepción sobre su papel en el sector turístico de Ayampe. Esta información nos permitirá comprender de mejor manera la problemática y diseñar propuestas realistas para fortalecer y mejorar el desarrollo turístico de Cerro Ayampe. ¿Está de acuerdo con que grabemos esta conversación solo con fines académicos? La grabación será confidencial y utilizada únicamente para analizar la información del proyecto.

Antes de entrar en los detalles del alojamiento, nos gustaría conocerlos un poco más.

- ¿Podía contarnos cómo llegaron a formar parte de Cerro Ayampe?
- ¿Qué los motivó a emprender en este lugar?
- ¿Qué los llevó a dedicarse a este tipo de negocio?

Para comenzar, quisiéramos conocer un poco más sobre las características físicas del alojamiento y su capacidad actual.

- ¿Desde cuándo se encuentra funcionando Cerro Ayampe?
- ¿Cómo ha cambiado su alojamiento desde que empezó hasta ahora?
- ¿Cómo describiría su alojamiento? (rústico, familiar, ecológico)
- ¿Cuántas cabañas o habitaciones tienen disponibles actualmente?
- ¿Cuántas personas se pueden alojar en cada cabaña?
- ¿Las habitaciones en las cabañas son individuales, dobles o triples? ¿Cómo están distribuidas?
- ¿Cuáles son las dimensiones de cada cabaña?
- ¿Cada cabaña cuenta con baño privado?
- ¿Qué servicios incluye el alojamiento?
- ¿Cuentan con servicio de alimentación o trabajan con algún restaurante cercano?
- ¿Tienen áreas compartidas para los huéspedes?
- ¿Cuentan con cámaras de seguridad en las áreas compartidas?

Ahora que tenemos una idea general del espacio, nos gustaría saber un poco más sobre el equipo de trabajo que hace posible el funcionamiento de Cerro Ayampe.

- ¿Cuántas personas trabajan en Cerro Ayampe?
- ¿Cuáles son las funciones que ejercen cada una de esas personas?
- ¿Cuentan con algún tipo de beneficio adicional a un salario?
- ¿Estas personas mantienen un contrato de trabajo con Cerro Ayampe?
- ¿Los trabajadores se encuentran afiliados al seguro social?

Ahora quisiéramos hablar un poco sobre el tipo de turistas que reciben y cómo se promocionan como alojamiento en la zona.

- ¿Qué tipo de turistas es el que suelen recibir más? (familias, parejas, nacionales, extranjeros)
- ¿Qué medios de promoción utiliza para su negocio?
- ¿Qué canales tienen disponibles para realizar reservaciones?
- ¿Considera que su alojamiento compite con otros de la zona?
- ¿Qué considera que diferencia su alojamiento a otros que ofrecen los mismo servicios en Ayampe?
- ¿Qué mejoras le gustaría hacer en su alojamiento si contara con los recursos necesarios?

Pasando a otro aspecto importante, nos gustaría conversar un poco sobre el estado actual del negocio en cuanto a temas legales o de formalización.

- ¿Su negocio cuenta actualmente con algún tipo de permiso o registro formal?
- ¿Cuentan con RUC a nombre del alojamiento o de alguna persona natural o jurídica?
- ¿Alguna vez ha intentado iniciar un proceso de formalización o solicitar algún tipo de permiso? ¿Podría comentarnos esta experiencia?
- ¿Recibió alguna asesoría o ayuda para realizar los trámites?
- ¿Qué dificultades considera que han impedido la formalización de cerro Ayampe? (tiempo, dinero, desconocimiento).
- ¿Cree que la formalización de un negocio tendría algún impacto positivo en su actividad?

Contacto con instituciones

- Finalmente, quisiéramos saber si han tenido contacto con el GAD municipal, Ministerio de Turismo o alguna otra institución pública sobre la formalización de su negocio.

Muchas gracias por su tiempo y por compartir con nosotras esta información. Nos ayuda a comprender la realidad de Cerro Ayampe y poder desarrollar propuestas que realmente respondan a sus necesidades. Esperamos con entusiasmo poder visitar su establecimiento en nuestra primera salida de campo y continuar con el levantamiento de información directamente en el lugar.

Apéndice D Ficha de información

FICHA DE REQUISITOS PARA LA FORMALIZACIÓN DEL ALOJAMIENTO "CERRO AYAMPE"

Saludos Cordiales,

Esta ficha tiene como objetivo verificar el cumplimiento de los requisitos necesarios para la **formalización del establecimiento de alojamiento turístico "Cerro Ayampe"**, conforme a la normativa vigente del Ministerio de Turismo y otras entidades regulatorias del Ecuador.

Por favor, **responda únicamente con "Sí" o "No"** a cada una de las preguntas, según el estado actual de su establecimiento. Su colaboración permitirá identificar los aspectos que ya cumple y aquellos que requieren atención para avanzar en el proceso de regularización.

When you submit this form, it will not automatically collect your details like name and email address unless you provide it yourself.
* Required

1. Documentación Legal y Tributaria

En esta sección se evalúa si el establecimiento cuenta con los documentos legales y tributarios básicos para operar formalmente.

*

	Sí	No
Registro Único de Contribuyentes (RUC)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nombramiento vigente del representante legal (inscrito ante la autoridad correspondiente)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Cédula de identidad del representante legal o persona natural	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Certificado de gravámenes o contrato de arrendamiento del local	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Formalización jurídica del negocio (como compañía o persona natural obligada)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Cumplimiento de obligaciones tributarias ante el SRI	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

2. Registro Turístico y Clasificación

Esta sección verifica si el establecimiento se encuentra inscrito en los registros oficiales del Ministerio de Turismo y si ha seguido el proceso de clasificación turística correspondiente.*

	Sí	No	Yes
Registro de Turismo emitido por MINTUR o GAD competente	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Registro único según la clasificación y categoría establecida por la Autoridad Nacional de Turismo	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cumplimiento del procedimiento de registro o inspección del establecimiento (uso de plataforma digital oficial)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Licencia Única Anual de Funcionamiento	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Cumplimiento de Normas Técnicas y de Seguridad

Se consulta sobre el cumplimiento de medidas de seguridad, normativas ambientales y aspectos técnicos que garantizan una operación segura y responsable. *

	Sí	No
Certificado de inspección del Cuerpo de Bomberos	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Plan de gestión de riesgos y medidas de seguridad	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Sistema de tratamiento de aguas residuales o pozo séptico (según categoría)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Cumplimiento de normativas ambientales	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Cumplimiento de normas laborales básicas (en caso de contratación de personal)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

4. Certificaciones de Calidad

Se verifica si el establecimiento cuenta con certificados que avalen la calidad del servicio ofrecido. *

	Sí	No
Certificado de reconocimiento de calidad turística, sostenibilidad, competencias y/o responsabilidad social empresarial	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Certificación ISO 9001 (norma internacional que establece los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC))	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Apéndice E Ficha de Observación

Nombre del observador: Mariela Naranjo, Paula Pérez

Fecha: 04/06/2025

Lugar: Cerro Ayampe – Ayampe, Puerto López

Duración de la observación: 2 horas

Objetivo de la observación: Evaluar las condiciones del establecimiento y verificar qué elementos físicos, de infraestructura y operatividad pueden influir en su proceso de formalización.

Infraestructura general del alojamiento

Aspecto observado	Sí	No	Observaciones
Áreas de hospedaje definidas (habitaciones, cabañas)	x		
Señalética interna básica		x	
Áreas comunes en funcionamiento (comedor, sala, etc.)	x		
Áreas de servicio (bodega, lavandería, etc.) definidas	x		
Condiciones estructurales visibles adecuadas	x		

Condiciones de higiene y seguridad

Aspecto observado	Sí	No	Observaciones
Limpieza general del establecimiento	x		
Disponibilidad de extintores	x		Tienen dos extintores vencidos
Botiquín de primeros auxilios		x	
Señalización de salidas de emergencia		x	
Iluminación y ventilación adecuadas	x		

Servicios básicos y complementarios

Aspecto observado	Sí	No	Observaciones
Suministro de agua potable	x		
Energía eléctrica operativa	x		
Servicio sanitario por habitación	x		
Internet/Wifi para uso de huéspedes	x		
Mobiliario básico en habitaciones	x		

Recursos disponibles

Recurso observado	Sí	No	Observaciones
Computadora o acceso a dispositivo digital	x		Celular
Conectividad estable a internet	x		Problemas con la recepción de la señal telefónica
Archivos o carpetas físicas con documentación		x	
Espacios adecuados para atención al cliente	x		

Apéndice F Matriz de Decisiones

Evaluación de Requisitos según el Reglamento de Alojamiento Turístico, y el Reglamento de Alojamiento Turístico en Inmuebles Habitacionales

Requisitos	Airbnb	Refugio
-------------------	---------------	----------------

	Pide el Reglamento		Cumple		Pide el Reglament o		Cumple	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
Copia de cédula y certificado de votación del propietario o representante legal	X		1		X		1	
RUC o RISE activo y actualizado con actividad económica relacionada con alojamiento turístico	X		0	X			0	
Escritura pública o contrato de arrendamiento del inmueble. Derecho de usufructo	X		1		X		1	
Certificado de uso de suelo compatible con actividad turística (emitido por el GAD)	X		0		X	-	-	-
Permiso de funcionamiento municipal	X		0		X	-	-	-
Pago de patente municipal al día	X		0		X	-	-	-
Registro en el catastro turístico local (si aplica)	X		0		X	-	-	-
Nombramiento del representante legal (si aplica)	X		1		X		1	

Constitución de la persona jurídica (si aplica)	X	.	1		X		1	
Permiso de uso de suelo	X			0	X			0
Permiso de funcionamiento otorgado por el cuerpo de bomberos	X			0	X			0
Solicitud de Registro Turístico ingresada en línea (Plataforma GPR o MINTUR)	X			0	X			0
Registro Turístico actualizado (emitido por el MINTUR)	X			0	X			0
Licencia Única Anual de Funcionamiento Turístico	X			0	X			0
Pago de tasas correspondientes (si aplica)	X			0	X			0
Pago del impuesto predial	X			0	X			0
Activos de la empresa según la declaración de impuesto a la renta		X	-	-	X			0
Pagos por renovación de la licencia única anual		X	-	-	X			0
Habitaciones con ventilación e iluminación natural o artificial adecuadas		X	-	-	X		1	
Camas y mobiliario en buen estado		X	-	-	X		1	

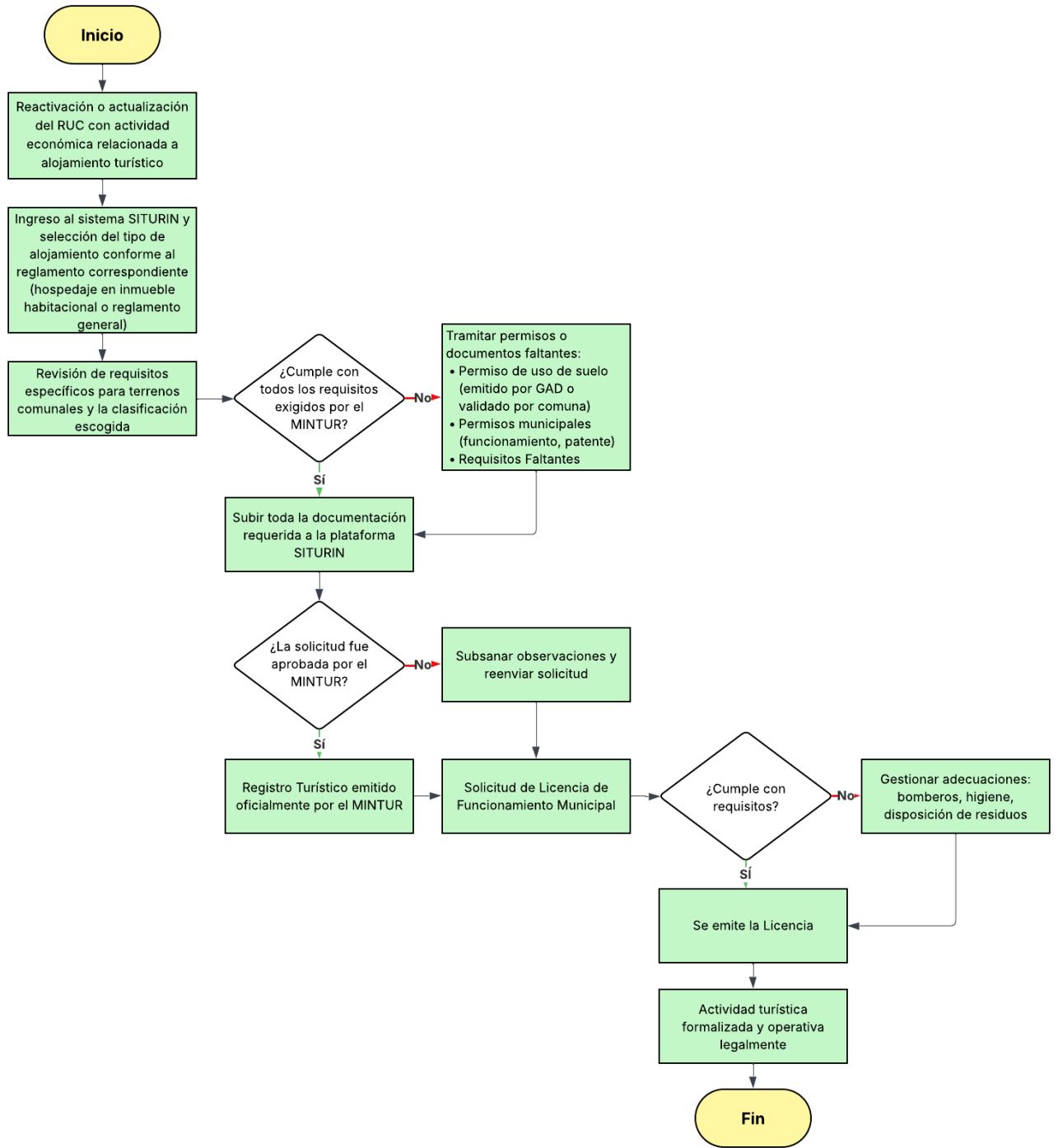
Áreas comunes limpias y funcionales (cuando aplique)		X	-	-	X		1	
Señalización interna básica (salida de emergencia, extintores, rutas de evacuación)	X			0	X			0
Estacionamiento		X	-	-	X		1	
Energía eléctrica en áreas de uso común, habitaciones y baños		X	-	-	X		1	
Provisión de agua filtrada		X	-	-	X		1	
Sistema de comunicación para emergencias		X	-	-	X		1	
Servicio de atención al cliente permanente		X	-	-	X		1	
Guardianía permanente		X	-	-	X		1	
Área de dormitorio común		X	-	-	X		1	
Cuarto de baño y aseo privados o compartidos.		X	-	-	X		1	
Área de estar		X	-	-	X		1	
Área de cocina		X	-	-	X		1	
Área de comedor		X	-	-	X		1	
Bodegaje de equipos e implementos		X	-	-	X		1	
Área de recibimiento de huéspedes		X	-	-	X		1	
Bodega para productos de limpieza		X	-	-	X		1	

Casilleros de seguridad		X	-	-	X			0
Habitaciones privadas y/o compartidas		X	-	-	X		1	
Acondicionamiento térmico natural o artificial		X	-	-	X		1	
Camas o literas		X	-	-	X		1	
Colchón con cubre colchón		X	-	-	X		1	
Almohadas a petición del huésped		X	-	-	X		1	
Protector de almohadas		X	-	-	X		1	
Cobijas térmicas (a petición del huésped)		X	-	-	X		1	
Sábanas a petición del huésped		X	-	-	X		1	
Área para colocar insumos del huésped		X	-	-	X		1	
Basurero		X	-	-	X		1	
Tomacorrientes (mínimo 2)		X	-	-	X		1	
Cortinas o persianas		X	-	-	X		1	
Cuarto de baño privado o compartido		X	-	-	X		1	
Lavamanos		X	-	-	X		1	
Espejo sobre lavamanos		X	-	-	X		1	
Inodoro con asiento y tapa		X	-	-	X		1	
Dispensador de pared de jabón líquido		X	-	-	X		1	
Jabón líquido		X	-	-	X		1	
Dispensador de toallas desechables		X	-	-	X		1	

Toallas desechables		X	-	-	X		1	
Dispensador de papel		X	-	-	X		1	
Papel higiénico		X	-	-	X		1	
Dispensador y gel desinfectante		X	-	-	X		0	
Cartilla de control de limpieza		X	-	-	X		0	
Sistema de drenaje de aguas residuales		X	-	-	X		1	
Asientos en área de estar		X	-	-	X		1	
Mesa y sillas de comedor		X	-	-	X		1	
Mueble o estante para almacenar provisiones		X	-	-	X		1	
Cocina o cocineta de 2 quemadores		X	-	-	X		1	
Sistema de drenaje en la cocina		X	-	-	X		1	
Lavaplatos		X	-	-	X		1	
Vajilla, vasos y cubiertos a petición del huésped		X	-	-	X		1	
Al menos una olla en la cocina		X	-	-	X		1	
Al menos un sartén		X	-	-	X		1	
Al menos un cuchillo, cuchara de cocina, espátula y cucharón		X	-	-	X		1	
Al menos un tacón		X	-	-	X		1	
Mueble con puertas para almacenar utensilios		X	-	-	X		1	
Basurero con tapa		X	-	-	X		1	

Informe favorable del Cuerpo de Bomberos (prevención de incendios)	X			0	X			0
Plan básico de emergencias y evacuación	X			0	X			0
Botiquín de primeros auxilios disponible	X			0	X		1	
Personal entrenado para atender emergencias o rescates		X	-	-	X			0
Equipos de primeros auxilios		X	-	-	X			0
Información sobre actividades o servicios del entorno		X	-	-	X		1	
Luces de emergencia en área común		X	-	-	X			0
Sistema de sirena o campana		X	-	-	X			0
Señalización interna y externa		X	-	-	X			0
Libro o sistema de registro de huéspedes (físico o digital)	X			0	X			0
Tarifario visible y aprobado por el MINTUR	X			0		X	-	-
Reglamento interno para huéspedes	X			0	X			0
Totales	4/23				59/82			

Apéndice G Diagrama de Flujo



Apéndice H Moodboard

Mood Board

La intención es inspirar una experiencia de aprendizaje simple, sin barreras técnicas. Demostrar la autonomía y organización que necesitan percibir los propietarios de Cerro Ayampe para enfrentarse al proceso de formalización que antes le resultaba confuso y burocrático.

Se representan las aspiraciones del usuario, sentirse acompañado, capaz y en control del proceso. Se visualiza una referencia de lo que podría ser el producto final y los trámites que deben estar incluidos en la guía que requieren los clientes.



GUÍA PASO A PASO

**FORMALIZACIÓN DE
ALOJAMIENTOS
TURÍSTICOS**



Apéndice I Prototipo de baja resolución

espol Escuela Superior Politécnica del Litoral

MANUAL DE FORMALIZACIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

CERRO AYAMPE – PUERTO LÓPEZ, ECUADOR

Manual práctico para el desarrollo de emprendimientos locales que tienen la finalidad de activar la economía local.

1

INTRODUCCIÓN

¿Qué es este manual?

Este manual fue creado para acompañar a los emprendedores turísticos comunitarios de Cerro Ayampe en su proceso de formalización. Es un manual elaborado por las autoridades del Ecuador. Así podrás aprender cómo registrar tu alojamiento para que los documentos necesarios te permitan hacer todo lo que necesitas dentro de tu actividad.

¿Por qué es importante formalizarse?

- ▶ Puedes acceder a programas de promoción y capacitación del GAD.
- ▶ Gana más confianza en tus clientes.
- ▶ Aumentas tus oportunidades de trabajo.
- ▶ Proyecta tu emprendimiento y tu vida de una mejor manera.
- ▶ Convalesces en un turismo responsable y seguro.

¿A quién está dirigido este manual?

- ▶ A personas de la comunidad que ofrecen hospedaje o están por iniciar.
- ▶ A colectivos que prestan alojamiento en zonas rurales.
- ▶ A jóvenes, mujeres, familias o asociaciones comunitarias con interés turístico.
- ▶ Personas comunitarias que buscan guiar a sus vecinos en este proceso.

3

RUTA DE LA FORMALIZACIÓN

(Cinco pasos, un camino claro hacia tu legalización!)

1 REACTIVACIÓN DEL RUC

2 PERMISO DE USO DE SUELO

3 PERMISO DEL CUERPO DE BOMBEROS

4 REGISTRO DE TURISMO

5 LICENCIA ÚNICA DE FUNCIONAMIENTO

4

PASO 1: REACTIVACIÓN O SOLICITUD DEL RUC

¿Qué es?

El RUC (Registro Único de Contribuyentes) es un número que identifica a toda persona física o jurídica ante el IDT. Si vas a ofrecer alojamiento turístico debes tenerlo en cuenta.

Si ya tienes un RUC pero está inactivo, deberás reactivarlo. Si nunca lo has tenido, debes sacarlo por primera vez (no cubierta en este paso, pero incluida).

Nota: Este paso se hace completamente en línea y no tiene costo.

¿Qué necesitas tener?

- ✓ Número de identificación (cédula o RUC) autorizado.
- ✓ Clave de acceso a tu perfil.
- ✓ Identidad de reactivación.
- ✓ Documento legal (puedes usar una persona jurídica).

6

PASO 2: PERMISO DE USO DE SUELO

Institución responsable: GAD Municipal de Puerto López

¿Cómo se hace?

1. Completa la solicitud en la Dirección de Planeación y Desarrollo Económico y Turístico.
2. Envíala al director de Planeación y Desarrollo Económico y Turístico.
3. Envíala al director de Planeación y Desarrollo Económico y Turístico.
4. Se envía al director de Planeación y Desarrollo Económico y Turístico.
5. Se envía al director de Planeación y Desarrollo Económico y Turístico.
6. Se envía al director de Planeación y Desarrollo Económico y Turístico.
7. Luego de la inspección se determina el plazo final a pagar.
8. Realiza el pago en Tesorería.
9. El pago entra al Permisario de Uso de Suelo.

Tiempo estimado

De 1 a 2 días hábiles

Costo

Gratis

7

¿Dónde se hace?

En linea, desde una computadora o celular con internet.

Requisitos: Una cédula de ciudadanía o documento de identidad.

Nota: Al momento de la entrega, el pago de acceso al RUC (que es generada en linea en el momento de la entrega).

Guarda el comprobante para adjuntar al registro turístico.

PASO 3: PERMISO DEL CUERPO DE BOMBEROS

Institución responsable: Estación de Bomberos de Puerto López

¿Cómo se hace?

1. Acude a la estación de bomberos de Puerto López y solicita el permiso.
2. Debes llenar una ficha para la inspección en el establecimiento.
3. Prepárate para la inspección y lleva la documentación.
4. El inspector revisará la calidad de vida diaria, que no sea agraria.
5. Se realiza una inspección en el servicio (en máximo 2 días).
6. Se realizan las correcciones y se establece el plazo para cumplir.
7. Luego de la inspección se determina el plazo final a pagar.
8. Realiza el pago en Tesorería.
9. El pago entra al Permisario de Uso de Suelo.

Tiempo estimado

De 1 a 2 días hábiles

Costo

Entre \$3 y \$10 según servicios y inspección voluntaria.

8

¿Dónde se hace?

• Oficina de Permisos Local.

• Secretaría, Dirección de Planeación Territorial, Secretaría, Rentas.

• Secretaría Rentas para autorización de agua.

Notas oficiales: Asignarle de tener clara la ubicación del predio, idealmente con un croquis.

• Revisar transporte al técnico que hace la inspección.

Este permiso es indispensable para iniciar el registro turístico.

PASO 4: REGISTRO DE TURISMO

Institución responsable: Ministerio de Turismo del Ecuador

Plataforma: SITURIN (siturin.turismo.gob.ec)

¿Qué es?

Es el registro oficial que se admite como prestador de servicios turísticos ante el Estado.

• Es obligatorio para funcionar legítimamente como alojamiento turístico.

• El trámite es gratuito y se realiza completamente en línea.

9

¿Qué necesitas tener?

- ✓ RUC activo.
- ✓ Permiso de uso de suelo otorgado por el GAD.
- ✓ Permiso del Cuerpo de Bomberos.
- ✓ Gestión del representante legal/a.
- ✓ Autorización de los personas naturales.
- ✓ Acreditamiento legal de las personas jurídicas.

PASO 4: REGISTRO DE TURISMO

¿Cómo se hace?

1. Ingresa a [https://www.puertolopez.gob.ec/](#)
2. Si no tienes cuenta:
 - » Regístrate con tu correo y número de RUC
 - » Recibirás un correo de verificación
 - » Crea una contraseña para acceder
3. Inicia sesión y completa los formularios y certificados
4. Una vez llenados los formularios puedes registrar
5. Dales la información adicional:
 - » Datos personales e id de la empresa
 - » Información del equipamiento
 - » Adjunta los documentos requeridos (uso de suelo, bomberos, etc.)
6. Envía la solicitud
7. Espera la emisión del certificado de Registro de Turismo, que llega con código QR.

Tiempo estimado

- De 3 a 7 días hábiles (dependerá de la validación documental por parte del GAD).

Costo

Gestante

¿Dónde se hace?

- En línea: [https://www.puertolopez.gob.ec/](#)

Notas útiles

- El Municipio puede realizar una inspección posterior a los 60 días de envío del certificado.
- Si el Municipio o autoridades piden ver suspende temporalmente.
- Si no obtienes la errata, el registro puede ser anulado definitivamente.

PASO 5: LICENCIA ÚNICA DE FUNCIONAMIENTO

¿Cómo se hace?

1. Revisa en todos los requisitos mencionados
2. Acude a la Dirección de Turismo y Desarrollo Social del GAD
3. Presenta su solicitud con los documentos
4. Cuéntale la inspección del establecimiento
 - » Ofrece transporte al cliente
5. El Municipio verifica la infraestructura y te da una ficha con tu información
6. Se calcula el valor a pagar por la licencia (según tus activos)
 - » Para categoría "Médium": entre \$80 y \$120 anuales
7. Puedes pagar en ventanilla del GAD
8. Recoges tu Licencia Única de Funcionamiento.

Tiempo estimado

- 2 días hábiles
 - » Día 1: Solicitud
 - » Día 2: Inspección y pago

Costo

- Entre \$80 y \$120 al año

• Dependiendo de tu categoría y activos fijos.

¿Dónde se hace?

- GAD Municipal de Puerto López
 - » Dirección de Turismo
 - » Rentas
 - » Unidad de Gestión de Riesgos
 - » Secretaría Comunal (para certificado de poseer)

Notas útiles

- Esta licencia debe renovarse cada año
- Es indispensable para mantener vigente tu actividad turística
- El GAD puede realizar inspecciones periódicas o pedir actualizaciones.

• Si pierdes la licencia, debes pagar una multa de \$15.

PASO 5: LICENCIA ÚNICA DE FUNCIONAMIENTO

Institución responsable: Dirección de Turismo y Desarrollo Social del GAD de Puerto López

¿Qué es?

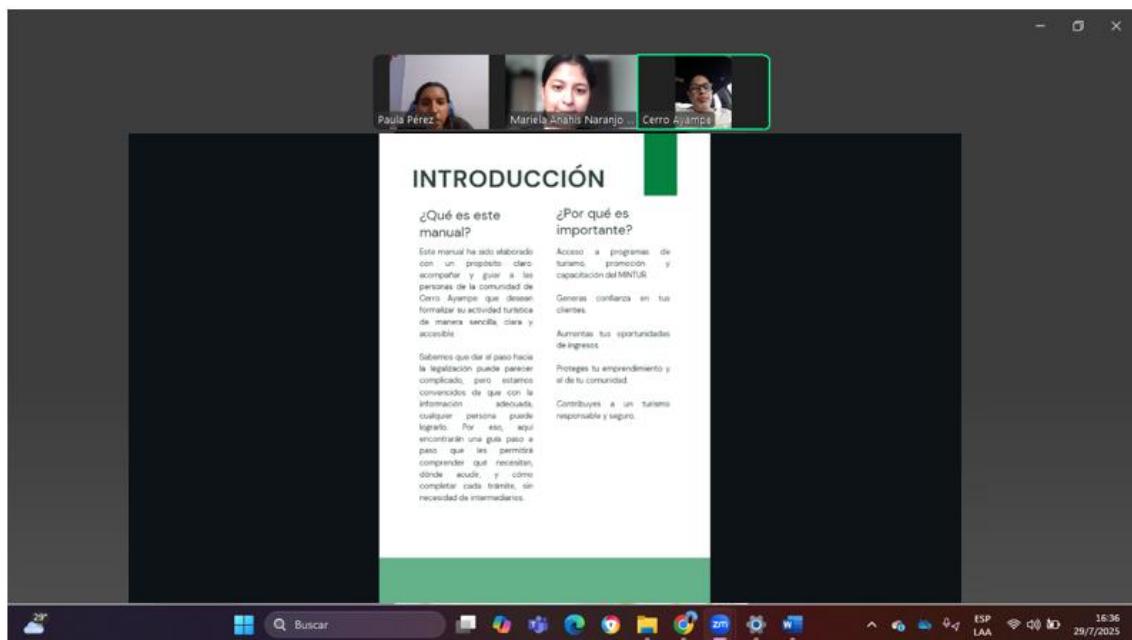
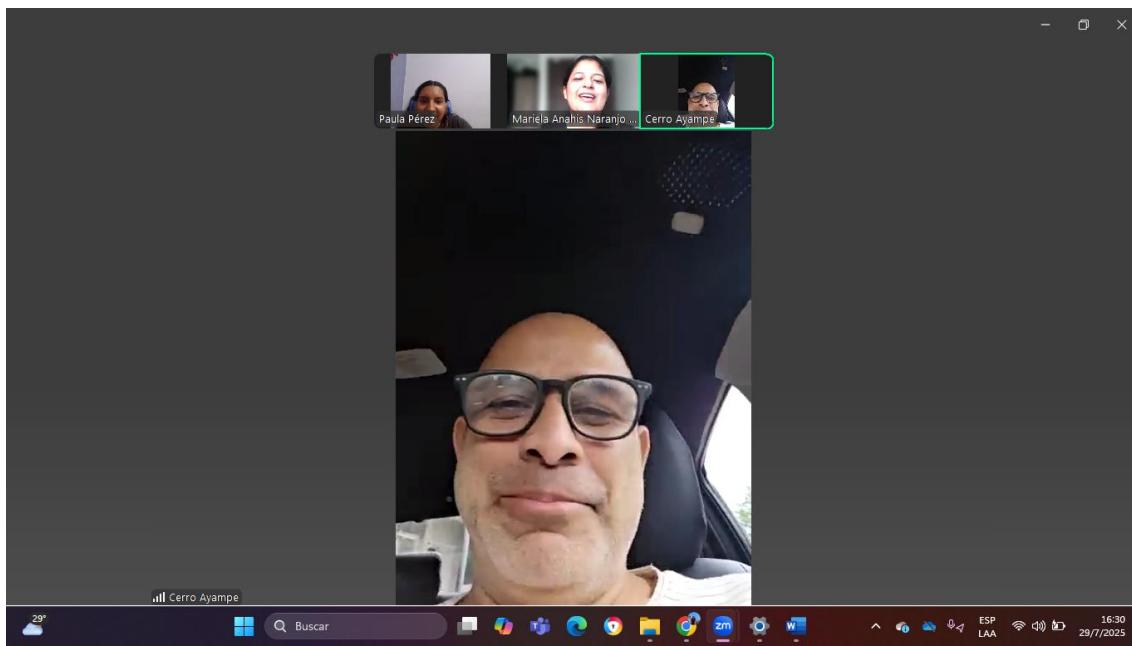
- Es el permiso final que emite el GAD para autorizar la funcionamiento de tu equipamiento turístico en el país.
- Es un requisito anual y se basa en tus activos (infraestructura y equipamiento).
- Se solicita después de tener el Registro de Turismo.

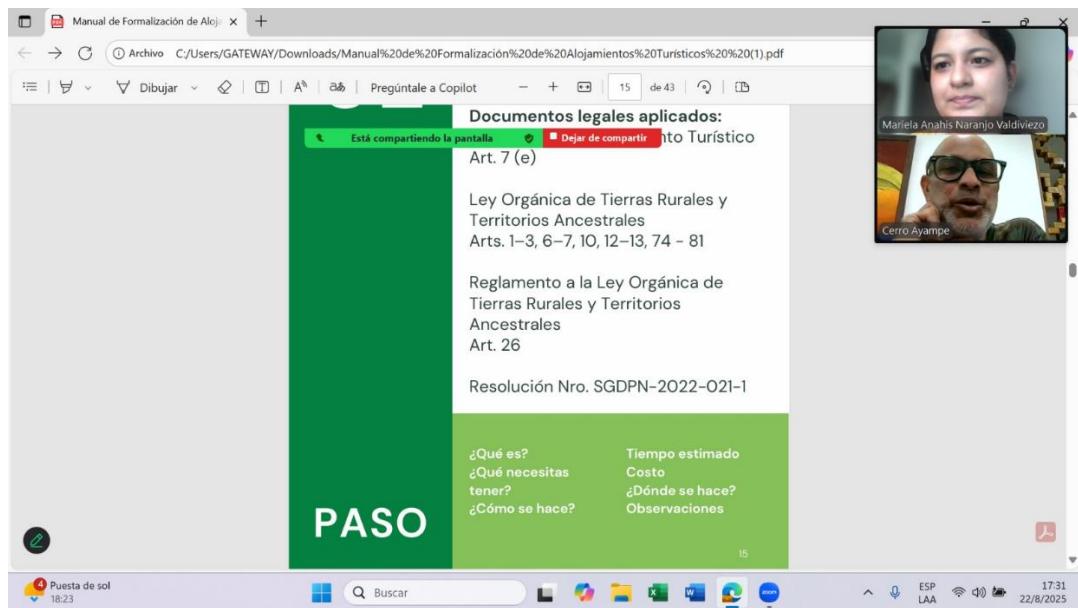
¿Qué necesitas tener?

- 
- ✓ Registro de Turismo (emitido por el MINISTERIO)
 - ✓ Plano de contingencia
 - » Se solicita en la Unidad de Gestión de Riesgos del GAD
 - » Valor: \$80
 - » Validación anual: \$15
 - ✓ Certificado de posesión del terreno
 - » Emitido por el presidente de la comuna (en este caso, Las Tunas)
 - » Subsistema municipal - GAD (Rentas), valor: \$3
 - ✓ Servicio de agua potable - Terminal (mínimo, valor: \$1.50)

14

Apéndice J Evidencias de la validación





Apéndice K Feedback Grid

Lo que gustó ¿Qué valoró el usuario del prototipo?	Lo que no gustó ¿Qué aspectos generaron frustración, confusión o rechazo?	Ideas ¿Qué nuevas ideas o sugerencias surgieron durante la validación?	Preguntas ¿Qué dudas expresaron los usuarios sobre el funcionamiento o aplicación?
El usuario valoró que se haya seguido su sugerencia de no usar lenguaje técnico.	Generó confusión la repetición de los títulos en el diseño. Esto hacía pensar al usuario que eran pasos adicionales.	Surgió la idea colocar una sección de resumen con los requisitos que faltan para formalizar Cerro Ayampe.	La única duda que se presentó fue sobre la fuente de los procesos relacionados con el GAD ya que la información es restringida.
Detallar cada paso para los trámites en conjunto con la institución que la realiza.	Generó frustración no contar con ilustraciones para los procesos en línea.	Colocar un presupuesto resumido de todo el proceso.	

Apéndice L Test de comprensión



Test de comprensión

Estimados propietarios de Cerro Ayampe:

Este breve test tiene como objetivo conocer su nivel de comprensión sobre los contenidos del manual de formalización que les hemos entregado. Considerar que es una herramienta para identificar qué aspectos del documento fueron claros y cuáles podrían mejorarse.

Sus respuestas nos ayudarán a ajustar el contenido y el formato para que el manual sea aún más útil, práctico y fácil de aplicar en su proceso de legalización.

Duración estimada: 5-10 minutos

Tipo de preguntas: Selección múltiple (una sola respuesta correcta)

(Muchas gracias por su colaboración y por permitirnos trabajar juntos en este proceso!)

⌚ 10 minutes

This is a timed form.

Once you start, you can't pause the timer. Don't worry, Forms gives you a final minute reminder before submission. Your answers will be automatically submitted when the time is up. Please prepare before you begin to help manage your submission time.

✓ Correct

1. ¿Cuál es el primer paso para iniciar el proceso de formalización? *

- Obtener la Licencia Única
- Obtener el RUC ✓
- Colocar la señalética interna

✓ Correct

2. ¿Qué institución emite el Registro de Turismo en Ecuador? *

- GAD Municipal de Puerto López
- Ministerio del ambiente
- Ministerio de Turismo ✓

3. ¿Qué tipo de establecimiento busca ser Cerro Ayampe? *

- Hostería
- Hotel de 3 estrellas
- Refugio turístico

 **Correct**

4. ¿Cuál de estos documentos es obligatorio para avanzar en la formalización? *

- Certificado de capacitación
- Certificado de uso de suelo 
- Pasaporte vigente

 **Correct**

5. ¿Dónde deben registrarse los alojamientos turísticos en Ecuador? *

- En la plataforma SITURIN 
- En la plataforma de SERCOP
- En la página del SRI

 **Correct**

6. ¿Existen costos asociados a la formalización? *

- Sí, pero no se detallan
- Si y se presentarán en el presupuesto 
- No, todo es gratuito

 **Correct**

7. ¿El manual especifica que instituciones intervienen en el proceso? *

Apéndice M Ficha de Retroalimentación del Prototipo

Nombre del participante: Xavier Jiménez

Fecha: 29 de julio de 2025

Modo de validación: [x] Virtual [] Presencial

Duración aproximada: 25 minutos

1. Claridad del contenido

¿La información le pareció clara y fácil de entender?

[x] Sí [] Parcialmente [] No

¿Hubo alguna parte que le resultó confusa? ¿Cuál?

La repetición de los títulos pensaba que era un paso adicional.

2. Lenguaje y formato

¿Considera que el lenguaje utilizado es adecuado para usted?

[x] Sí [] Parcialmente [] No

¿Le gustaría que se usen palabras más simples o ejemplos?

[] Sí [x] No

¿El formato del documento le parece amigable?

[x] Sí [] No

Comentario: El formato se puede mejorar, pero el lenguaje se presenta de forma entendible.

3. Aplicabilidad

¿Cree que puede aplicar los pasos sugeridos por el manual en su establecimiento?

Sí Parcialmente No

¿Qué tan útil considera que es esta herramienta para su proceso de formalización?

Muy útil Algo útil Poco útil Nada útil

4. Observaciones generales

¿Qué parte del manual le pareció más útil?

El detalle de los pasos para cada proceso con sus respectivos requisitos.

¿Qué cambiaría o mejoraría del manual?

Añadiría imágenes que permitan visualizar requisitos o procesos.

¿Recomendaría este tipo de herramienta a otros emprendedores turísticos?

Sí No ¿Por qué?

5. Análisis y mejoras implementadas

¿Qué aprendizajes surgieron?

Durante el proceso de validación se evidenció que los usuarios valoran una presentación simplificada de la información, y que consideran muy útil el acompañamiento visual

mediante imágenes que actúen como guía dentro del manual. También manifestaron interés en tener claridad sobre los tiempos estimados de cada trámite.

¿Qué cambios realizaron o proyectan hacer al prototipo?

Como resultado de la validación, se proyecta incorporar imágenes ilustrativas relacionadas con cada paso del proceso, incluir un resumen visual del presupuesto con los costos de los requisitos y trámites, y añadir una sección con los tiempos estimados para completar cada gestión. Estos ajustes buscan facilitar la comprensión y planificación por parte de los propietarios.

¿Cómo se ajustó su propuesta en respuesta a los comentarios?

Se realizaron modificaciones en el diseño general del manual para hacerlo más visual y accesible. Además, se integrarán los elementos señalados por los usuarios, priorizando la claridad y funcionalidad. En cuanto al contenido técnico sobre los trámites, no se realizaron cambios, ya que los usuarios confirmaron que la información estaba completa y correctamente explicada.

6. Reflexión final sobre el proceso

¿Qué funcionó y qué no en el proceso de validación parcial?

La presentación del manual fue efectiva, ya que permitió explicar su estructura y contenidos antes de que los usuarios lo revisaran de forma autónoma, lo cual simula el uso real que tendrán de la herramienta. Posteriormente, se aplicó la ficha de retroalimentación y el test de comprensión, lo que permitió verificar que el contenido era claro y útil.

¿Qué limitaciones tuvieron al validar?

No se identificaron limitaciones significativas durante la validación. Los usuarios participaron con apertura, realizaron comentarios pertinentes y brindaron sugerencias constructivas de manera oportuna.

¿Qué aprendieron sobre sus usuarios que no habían considerado?

Se descubrió que los usuarios no priorizan un diseño llamativo o recargado, por el contrario, valoran una presentación sencilla, siempre que la información esté clara, ordenada y bien explicada. Esto refuerza la necesidad de priorizar la funcionalidad por encima de la estética.

Apéndice N Prototipo final



espol Escuela Superior
Politécnica del Litoral

MANUAL DE FORMALIZACIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

Cerro Ayampe –
Puerto López, Ecuador

Manual práctico paso a paso para
empreendedores locales que desean formalizar
su actividad turística desde la comunidad.

ÍNDICE

Carta	03
Introducción	04
Ruta de la formalización	05
Preguntas frecuentes (FAQ)	06
Formalización en terrenos comunales	07
Paso 1: Reactivación o solicitud del RUC	10
Paso 2: Permiso de Uso de Suelo	15
Paso 3: Permiso del Cuerpo de Bomberos	18
Paso 4: Documento del cumplimiento de Código de Conducta para la Prevención de la ESNNA	21
Paso 5: Registro de Turismo (SITURIN)	24
Paso 6: Licencia Única de Funcionamiento	34
Presupuesto aproximado de formalización	37
Anexos	39

CARTA

Estimados emprendedores turísticos,

Reciban un cordial saludo.

Sabemos que emprender no es tarea fácil, y menos aún cuando se trata de cumplir con trámites y requisitos legales. Por eso, hemos creado este manual con la esperanza de que se convierta en una herramienta clara, útil y cercana para ustedes.

Este material nace desde el compromiso con el desarrollo local, el turismo responsable y la valoración del esfuerzo de quienes, como ustedes, trabajan cada día por ofrecer una experiencia auténtica desde su hogar, su tierra y su cultura.

Cada paso ha sido explicado con el mayor cuidado, para que puedan realizar su proceso de formalización sin complicaciones innecesarias.

Queremos que sientan que sí es posible legalizar su emprendimiento, protegerlo y hacerlo crecer.

Deseamos que este manual sea más que un documento, que se convierta en un apoyo real, una guía confiable y una motivación para seguir adelante.

Con aprecio y respeto,
Mariela Naranjo & Paula Pérez
Proyecto de gestión y
formalización de Cerro
Ayampe

INTRODUCCIÓN

¿Qué es este manual?

Este manual ha sido elaborado con un propósito claro: acompañar y guiar a las personas que desean formalizar su actividad turística de manera sencilla, clara y accesible.

Sabemos que dar el paso hacia la legalización puede parecer complicado, pero estamos convencidos de que con la información adecuada, cualquier persona puede lograrlo. Por eso, aquí encontrarán una guía paso a paso que les permitirá comprender qué necesitan, dónde acudir, y cómo completar cada trámite, sin necesidad de intermediarios.

¿Por qué es importante?

- Acceso a programas de turismo, promoción y capacitación del MINTUR.

- Generas confianza en tus clientes.
- Aumentas tus oportunidades de ingresos.
- Proteges tu emprendimiento y el de tu comunidad.
- Contribuyes a un turismo responsable y seguro.

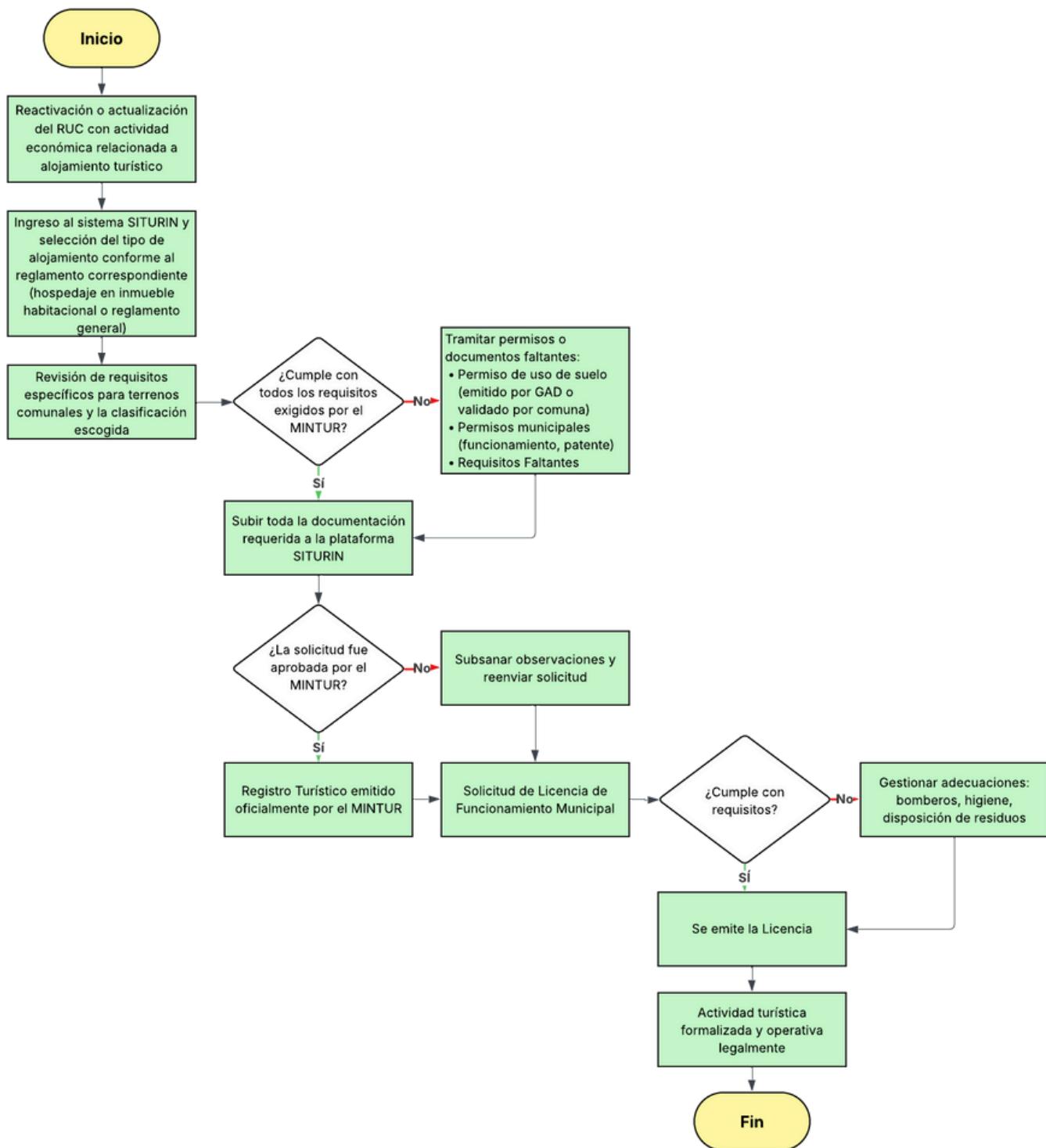
¿A quién está dirigido este manual?

Este manual está dirigido a todas las personas interesadas en brindar servicios de hospedaje:

- A personas de la comunidad que ofrecen hospedaje o están por iniciar.
- A colectivos que gestionan alojamiento en tierras comunales.
- A jóvenes, mujeres, familias o asociaciones comunales con interés turístico.
- A líderes comunitarios que buscan guiar a sus vecinos en este proceso.

RUTA DE LA FORMALIZACIÓN

¡Un camino claro hacia tu legalización!



PREGUNTAS FRECUENTES (FAQ)

¿Puedo formalizarme si mi terreno es comunal y no tengo escrituras?

Sí. Lo importante es que tengas un certificado de posesión emitido por tu comuna o asamblea local.

¿Puedo hacer los trámites yo mismo o necesito un abogado?

Puedes hacerlo tú mismo. Este manual está pensado para que no necesites un abogado ni gestor.

¿Qué pasa si no tengo internet para usar SITURIN?

Puedes pedir apoyo al infocentro, al GAD o a alguien de confianza que tenga acceso

¿Qué pasa si me falta un documento?

Debes completar todos los requisitos antes de subir tu solicitud. Cada paso depende del anterior.

¿Qué beneficios obtengo al estar registrado?

Puedes participar en ferias, programas de promoción, recibir capacitaciones del MINTUR, emitir facturas y formalizar tu negocio.

FORMALIZACIÓN EN TERRENOS COMUNALES

La formalización de un establecimiento de alojamiento turístico en terrenos comunales en Ecuador requiere un análisis diferenciado, dado el régimen especial que regula la propiedad y uso de este tipo de tierras.

Marco normativo, ¿qué nos dice?

La Constitución de la República del Ecuador reconoce y garantiza a las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, pueblo afroecuatoriano y pueblos montubios, el derecho colectivo a “conservar la propiedad imprescriptible de sus tierras comunitarias, que serán inalienables, inembargables e indivisibles” (art. 57, numeral 4). Además, reconoce el derecho a “mantener la posesión de las tierras y territorios ancestrales y obtener su adjudicación gratuita” (art. 57, numeral 5).

La Ley Orgánica de Tierras Rurales y Territorios Ancestrales desarrolla este mandato, estableciendo que las tierras comunitarias pertenecen a la comuna y no pueden enajenarse, pero sí pueden ser objeto de acuerdos de uso y usufructo autorizados por la asamblea general de la comuna (arts. 74 a 81). Dichos acuerdos pueden celebrarse con comuneros o con terceros, siempre que se cumplan las condiciones fijadas en el estatuto comunal y se respete la función social y ambiental de la tierra (art. 6 y 74).

El Reglamento a la Ley Orgánica de Tierras Rurales y Territorios Ancestrales precisa que cualquier actividad productiva o de servicios en terrenos comunales debe contar con autorización formal de la asamblea

comunal, consignada en acta, y que esta autorización constituye el soporte legal para tramitar permisos ante entidades estatales y municipales.

La Resolución Nro. SGDPN-2022-021-1, emitida por la Secretaría de Gestión y Desarrollo de Pueblos y Nacionalidades, refuerza que la relación con terceros debe basarse en acuerdos aprobados por la comunidad, que especifiquen el uso del suelo, el plazo del usufructo, los beneficios para la comunidad y mecanismos de solución de conflictos.

Situación al buscar formalizar un establecimiento privado en terreno comunal

Cuando un proyecto privado de alojamiento turístico se emplaza en un terreno comunal, el promotor no es propietario del predio, sino que actúa como titular de un derecho de uso (usufructo, arrendamiento o cesión) otorgado por la comuna. Este estatus presenta particularidades:

- Si el titular es comunero: goza de un marco más estable para desarrollar actividades turísticas, con derechos de uso más amplios y plazos usualmente mayores.
- Si el titular es un tercero: debe contar con una autorización expresa de la comuna, generalmente renovable y sujeta a condiciones.

En ambos casos, la autorización comunitaria es un requisito previo para iniciar cualquier trámite de formalización turística ante el Ministerio de Turismo o para obtener permisos municipales.

Manejo y formalización

El proceso recomendado para formalizar un alojamiento en terreno comunal incluye:

- 1.Verificación del estatus del predio
 - Solicitar un certificado comunal y, de ser posible, respaldo del Registro de la Propiedad que indique el carácter comunal.

2. Autorización comunitaria

- Presentar el proyecto a la asamblea comunal y obtener un acta aprobatoria que especifique:
 - Plazo y condiciones del usufructo.
 - Usos permitidos (alojamiento turístico).
 - Obligaciones del titular frente a la comunidad (empleo local, aporte comunitario, conservación ambiental).

3. Permiso municipal de uso de suelo

- Según el COOTAD y las ordenanzas municipales, el permiso de uso de suelo es emitido por la autoridad municipal competente; para el caso de Cerro Ayampe, corresponde al Municipio de Puerto López.
- Este permiso puede tramitarse en paralelo con el derecho de usufructo, siempre que el acta comunal se adjunte como respaldo.

4. Trámites turísticos y sectoriales

- Registro de Turismo y Licencia Única Anual de Funcionamiento ante el Ministerio de Turismo (arts. 8 y 9, Ley de Turismo).
- Cumplimiento de normativas de seguridad, prevención de incendios, ambiente y construcción.

Recomendaciones a considerar

- Opción A: Mantener la condición de tercero con usufructo renovable
 - Adecuada para proyectos a corto y mediano plazo.
 - Requiere una estrategia de renovación periódica y cumplimiento de compromisos comunitarios.
- Opción B: Adquirir la calidad de comunero
 - Posible si el estatuto comunal lo permite y la asamblea lo aprueba.
 - Amplía los derechos de uso y estabilidad jurídica del proyecto.
- Opción C: Asociatividad con la comuna
 - Crear un emprendimiento mixto donde la comuna sea socia o copropietaria del negocio turístico, mejorando la aceptación social y reduciendo conflictos.

O1

PASO

REACTIVACIÓN O SOLICITUD DEL RUC

Documentos legales aplicados:
Reglamento de Alojamiento Turístico
Art. 7 (c)

Ley del RUC

Reglamento de la Ley del RUC

¿Qué es?
¿Qué necesitas
tener?
¿Cómo se hace?

Tiempo estimado
Costo
¿Dónde se hace?
Observaciones

REACTIVACIÓN O SOLICITUD DEL RUC

¿Qué es?

El RUC (Registro Único de Contribuyentes) es un número que identifica a toda persona natural o negocio ante el SRI. Si vas a ofrecer alojamiento turístico, debes tenerlo activo.

Si ya tuviste un RUC pero está inactivo, deberás reactivarlo. Si nunca lo tuviste, deberás sacarlo por primera vez (no cubierto en este paso, pero similar).

Nota: Este paso se hace completamente en línea y no tiene costo.

¿Qué necesitas tener?

- Número de identificación (cédula o RUC anterior).
 - Clave de acceso a SRI en línea
- Solicitud de reactivación
 - Nombramiento legal (solo si eres una persona jurídica)

¿Cómo se hace?

- 1.-Entra al portal www.sri.gob.ec y haz clic en "SRI en línea".
- 2.-Inicia sesión con tu RUC y clave.
- 3.-Ve al menú "Trámites y notificaciones".
- 4.-Selecciona "Ingreso de trámites y anexos".
- 5.-Elige la opción "Reactivación del RUC".
- 6.-Carga los documentos requeridos.
- 7.-Completa los datos del trámite.
- 8.-Confirma y finaliza el proceso. El sistema te dará un comprobante.

Tiempo estimado

De 1 a 2 días hábiles (en línea)

Costo

Gratis

¿Dónde se hace?

En línea, desde una computadora o celular con internet.

<https://srienlinea.sri.gob.ec/sri-gestion-tramites-web-internet>

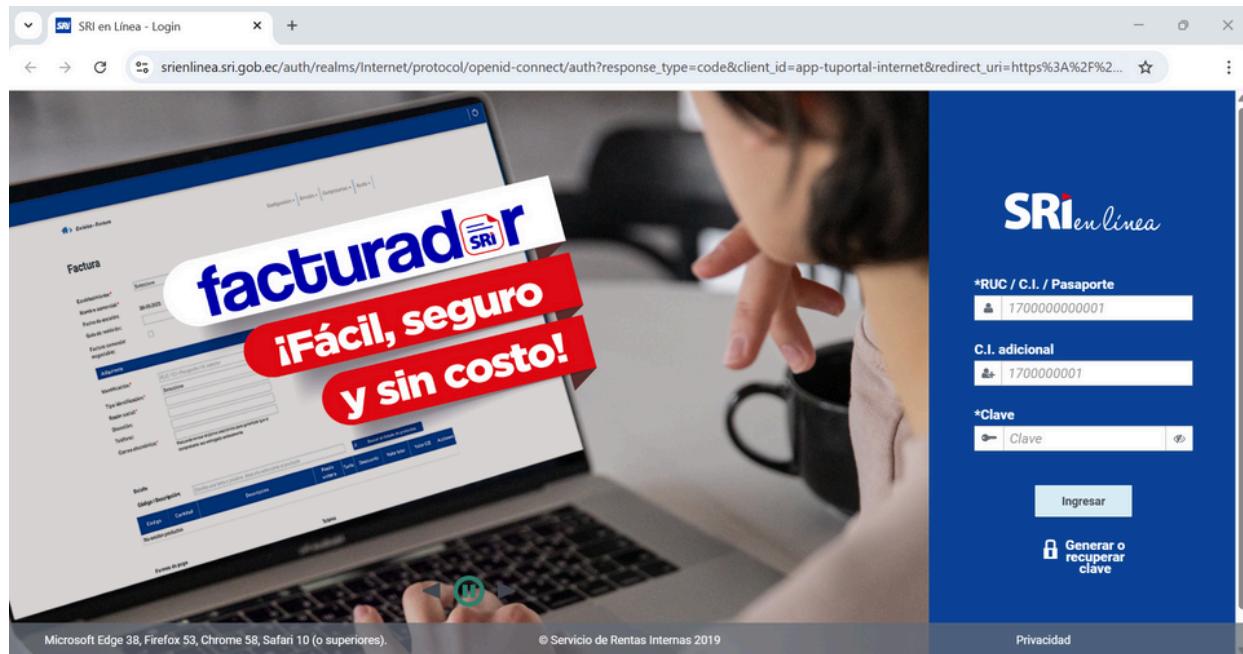
Observaciones

Si no tienes clave de acceso al SRI, puedes generarla en línea en el mismo portal.

Guarda el comprobante para adjuntarlo luego al registro turístico.

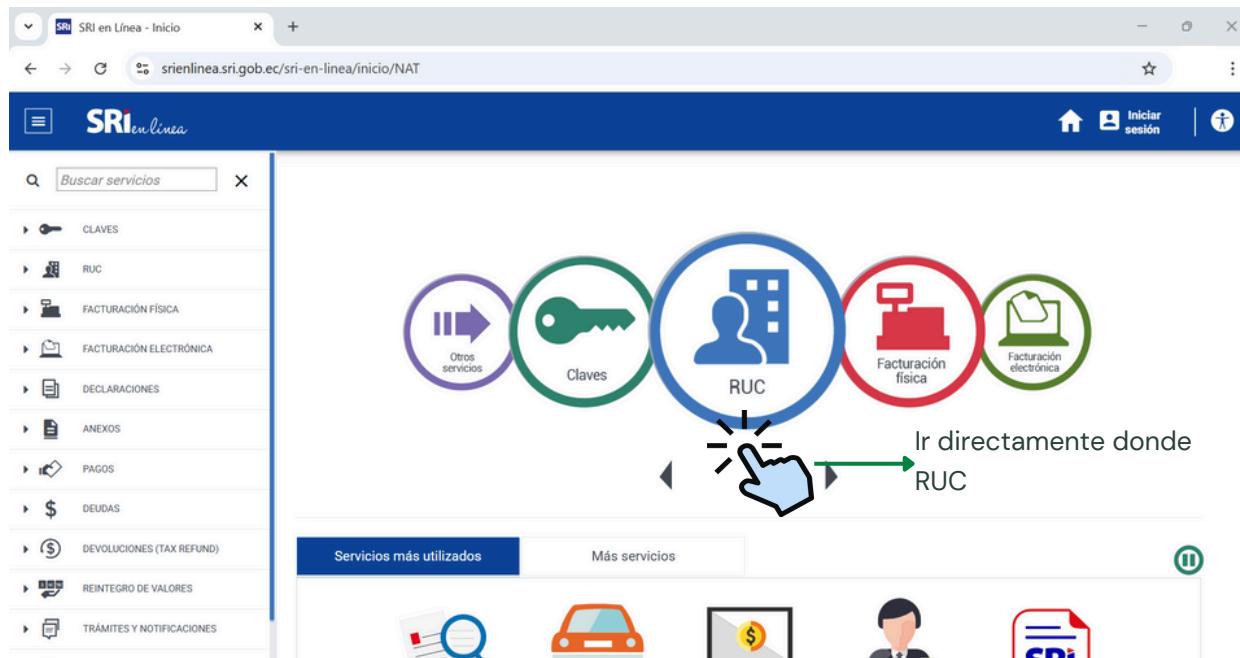
Actualizar el tipo de actividad económica a "Otros servicios de alojamiento por corto tiempo en hostales juveniles y refugio de montaña."

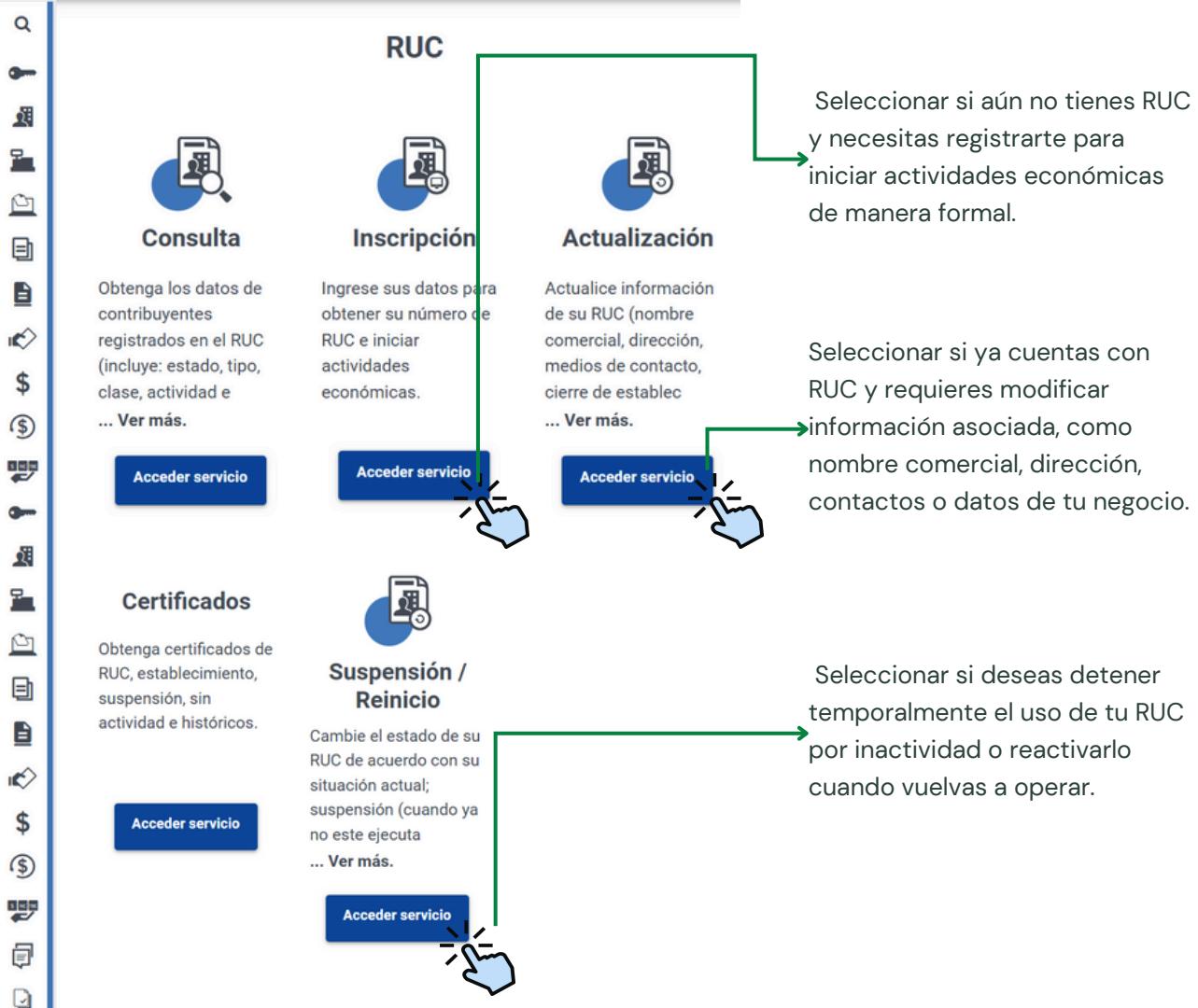
SRI EN LÍNEA



Se muestra la pantalla de inicio de sesión del portal SRI en Línea, donde los contribuyentes pueden ingresar con su RUC, cédula o pasaporte, junto con la clave asignada por el Servicio de Rentas Internas.

- Si ya tienes una cuenta: Ingresa tu número de RUC o cédula, completa el campo de C.I. adicional (si aplica), coloca tu clave y haz clic en Ingresar.
- Si es la primera vez que accedes: Debes generar tu clave en la opción "Generar o recuperar clave", ubicada debajo del botón de ingreso. Allí el sistema te pedirá tus datos personales (número de cédula/RUC, correo electrónico y preguntas de seguridad) para crear la contraseña que luego usarás siempre en SRI en Línea.





Registro en línea

Registro de actividades económicas

Ingrese las actividades que va a realizar en su establecimiento matriz y escoja cual de ellas será la principal.

Importante: Haga clic en cualquier opción de la columna **Actividad Principal**, para seleccionar la suya.

Agregar actividades económicas

Detalle de actividades económicas - 0 registros

Actividad principal	Actividad económica CIU	Código CIU	Eliminar
No existen registros			

* Ingresos anuales: Registre el valor total que estima obtener como ingresos al año, por todas sus actividades.

Importante: Recuerde que si seleccionó un título profesional al inicio del proceso, debe escoger una actividad asociada a su título en la opción **Agregar actividades económicas**.

Anterior **Cancelar** **Siguiente**

Actualizar actividad económica, seleccionar:
Otros servicios de alojamiento por corto tiempo
en hostales juveniles y refugio de montaña
***Este caso aplica a Cerro Ayampe**

O2

PASO

PERMISO DE USO DE SUELO

Documentos legales aplicados:
Reglamento de Alojamiento Turístico
Art. 7 (e)

Ley Orgánica de Tierras Rurales y
Territorios Ancestrales
Arts. 1–3, 6–7, 10, 12–13, 74 – 81

Reglamento a la Ley Orgánica de
Tierras Rurales y Territorios
Ancestrales
Art. 26

Resolución Nro. SGDPN-2022-021-1

¿Qué es?
¿Qué necesitas
tener?
¿Cómo se hace?

Tiempo estimado
Costo
¿Dónde se hace?
Observaciones

PERMISO DE USO DE SUELO

Institución responsable: GAD Municipal de Puerto López

¿Qué es?

Es el documento que confirma que el lugar donde se encuentra tu alojamiento es apto para uso turístico, según el Plan de Ordenamiento Territorial del cantón.

Este trámite se hace **presencialmente** y requiere una inspección en el terreno.

¿Qué necesitas tener?

- Especie valorada (formulario oficial) – se compra en Tesorería por \$.
- Copia de cédula y certificado de votación.
- Solvencia de agua – se obtiene en la terminal terrestre (\$1,50).

- Solvencia municipal – se paga en el GAD (\$3)
- Derechos de usufructo (si aplica, en caso de tierras

¿Cómo se hace?

- 1.Compra la especie valorada en Tesorería del GAD.
- 2.Entrega todos los requisitos en Ordenamiento Territorial.
- 3.El personal llena el formulario y lo envía a Secretaría General.
- 4.Secretaría remite la solicitud a la Alcaldía, quien lo aprueba.
- 5.Se solicita una inspección en el terreno (en máximo 2 días).
- 6.Proporciona transporte al personal técnico.

7. Luego de la inspección, se determina el valor final a pagar.

8. Realiza el pago en Tesorería.

9. El GAD emite el Permiso de Uso de Suelo.

Este permiso es indispensable para avanzar al registro turístico.

Tiempo estimado

De 3 a 5 días hábiles

Costo

Entre \$5 y \$10, más lo determinado según solvencias y especie valorada.

¿Dónde se hace?

GAD de Puerto López

- Tesorería, Ordenamiento Territorial, Secretaría, Rentas

Terminal terrestre (para solvencia de agua)

Observaciones

Asegúrate de tener clara la ubicación del predio, idealmente con un croquis.

Brindar transporte al técnico agiliza la inspección.

03

PASO

PERMISO DEL CUERPO DE BOMBEROS

Documentos legales aplicados:

Reglamento de Prevención,
Mitigación y Protección Contra
Incendios.

Arts. 1–2, 16–17, 21–22, 29–32, 51–53,
95, 107, 151–167, 329;
Capítulos III y IV.

Reglamento de Alojamiento
Turístico.

Arts. 7 (f)

¿Qué es?
¿Qué necesitas
tener?
¿Cómo se hace?

Tiempo estimado
Costo
¿Dónde se hace?
Observaciones

PERMISO DEL CUERPO DE BOMBEROS

Institución responsable: Estación de Bomberos Municipal de Puerto López

¿Qué es?

Es una certificación que garantiza que tu alojamiento cumple con medidas básicas de seguridad para prevenir y actuar en caso de incendios u otras emergencias.

Este paso incluye una inspección presencial de las instalaciones.

¿Qué necesitas tener?

Un extintor vigente en cada piso de cada cabaña.

- Mantenimiento (anual): \$25
- Recarga por 2 años: \$60
- Señalética de salida de emergencia (\$15)

- Botiquín de primeros auxilios.
- Instalaciones eléctricas en buen estado.

¿Cómo se hace?

- 1.Acércate a la estación de bomberos de Puerto López y solicita el permiso
- 2.Coordina una fecha para la inspección en el establecimiento
 - Proporciona transporte al inspector para facilitar la visita
- 3.El inspector revisará:
 - Extintores actualizados y visibles
 - Señalética instalada
 - Botiquín disponible
 - Estado de las instalaciones eléctricas.

4. Regresa a la estación para:

- Conocer el valor del permiso
- Realizar el pago correspondiente

5. Recibe el Permiso de funcionamiento del Cuerpo de Bomberos

Tiempo estimado

2 días hábiles (dependiendo de la coordinación de la inspección)

Costo

Entre \$40 y \$60 (anual, según el tipo y tamaño del establecimiento)

¿Dónde se hace?

Estación de Bomberos de Puerto López

Observaciones

Revisa que todos los extintores estén visibles y al día.

La inspección puede ser reprogramada si no cumples con los requisitos.

Guarda este permiso para adjuntarlo en el Registro Turístico.

04

DOCUMENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA PARA LA PREVENCIÓN DE LA ESNNA.

Documentos legales aplicados:
Acuerdo Ministerial Nro. 2022-014, el
Código de Conducta para la
Prevención de la ESNNA

Reglamento de Alojamiento Turístico
Art. 34

¿Qué es?
¿Qué exige este
requisito?

¿Qué debe contener la
“política empresarial”
de aplicación del
Código?
¿Qué medio verificable
se exige?

PASO

ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO

¿Qué es?

El Código de Conducta es una herramienta obligatoria para los establecimientos turísticos, con base legal en:

- La Constitución del Ecuador (Art. 46),
- El Código Orgánico Integral Penal (Art. 91, 100, 102, 172),
- El Código de la Niñez y Adolescencia,
- El Código Ético Mundial para el Turismo,
- La Ley de Turismo.

Tiene como finalidad prevenir y erradicar cualquier forma de explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes, especialmente en el ámbito turístico.

¿Qué exige este requisito?

El Reglamento de Alojamiento Turístico y el Manual de Aplicación exigen que los establecimientos presenten un documento oficial (política empresarial interna) que

declare cómo adoptan, aplican y hacen cumplir el Código de Conducta para la prevención de la ESNNA.

¿Qué debe contener la “política empresarial” de aplicación del Código?

1. Encabezado institucional
 - Nombre del establecimiento
 - Fecha de emisión
 - Responsable legal o gerente
2. Compromiso institucional
 - Declaración formal de adhesión al Código de Conducta.
 - Compromiso con los derechos humanos y la protección de la niñez.
3. Objetivos
 - Prevenir la explotación sexual comercial de NNA en el marco del turismo.
 - Promover buenas prácticas en el servicio turístico.

4. Ámbito de aplicación

- Indicar a quiénes se aplica (personal, proveedores, clientes, etc.)
- Aplicación dentro de todas las operaciones del establecimiento.

5. Acciones concretas de cumplimiento

- Sensibilización y capacitación del personal.
- Prohibición explícita de tolerar o participar en actividades de ESNNA.
- Canales de denuncia internos y externos.
- Coordinación con autoridades locales y el Ministerio de Turismo.

6. Protocolos de actuación

- Qué hacer ante sospechas o denuncias de casos.
- Comunicación con autoridades (DINAPEN, Fiscalía, MINTUR).

7. Seguimiento y mejora continua

- Evaluación anual de la política.
- Actualización de procedimientos conforme a cambios normativos.

8. Firma del representante legal

¿Qué medio verificable se exige?

Según el Manual de Aplicación del Reglamento de Alojamiento Turístico, esto debe constar como un documento físico o digital disponible para revisión por la autoridad de control, preferentemente:

- Con membrete del establecimiento.
- Firmado por el representante legal.
- Socializado con el personal (se puede presentar una lista de asistencia a una capacitación como respaldo).

05

PASO

REGISTRO DE TURISMO

Documentos legales aplicados:
Reglamento de Alojamiento Turístico
Capítulo II, Sección I

Ley de Turismo
Art. 8, 9

Acuerdo Ministerial No. 2020-048
(SITURIN)
Capítulo II (Arts. 4–6)

Manual de Aplicación del
Reglamento de Alojamiento
Turístico.
Ámbito de aplicación (págs. 3–4);
Anexo A, Reqs. 12, 13, 24, 27, 29, 30

¿Qué es?
¿Qué necesitas
tener?
¿Cómo se hace?

Tiempo estimado
Costo
¿Dónde se hace?
Observaciones

REGISTRO DE TURISMO

Institución responsable: Ministerio de Turismo del Ecuador

Plataforma: SITURIN (siturin.turismo.gob.ec)

¿Qué es?

Es el registro oficial que te acredita como prestador de servicios turísticos ante el Estado.

Es obligatorio para funcionar legalmente como alojamiento turístico.

El trámite es gratuito y se realiza completamente en línea.

¿Qué necesitas tener?

- RUC activo.
- Permiso de uso de suelo otorgado por el GAD.

- Permiso del Cuerpo de Bomberos.
- Cédula del representante legal (o solicitante si es persona natural).
- Nombramiento legal (si es persona jurídica).

¿Cómo se hace?

1. Ingresa a [https://siturin.turismo.gob.e
c](https://siturin.turismo.gob.ec)
2. Si no tienes cuenta:
 - Regístrate con tu correo y número de RUC
 - Recibirás un correo de verificación
 - Crea una contraseña para acceder

3. Inicia sesión y acepta los términos y condiciones
4. Elige el establecimiento que deseas registrar
5. Llena la información solicitada:
 - Datos personales o de la empresa
 - Información del alojamiento
 - Adjunta los documentos requeridos (uso de suelo, bomberos, etc.)
6. Envía la solicitud
7. Espera la emisión del Certificado de Registro de Turismo, que llega con código QR.

Si hay errores o faltantes, puedes ser suspendido temporalmente.

Si no subsanas los errores, el registro puede ser anulado definitivamente.

Tiempo estimado

De 3 a 7 días hábiles
(dependerá de la validación documental por parte del MINTUR)

Costo

Gratis

Observaciones

El Ministerio puede realizar una inspección posterior a los 60 días de emitido el registro.

SITURIN

Todo lo que necesitas saber

The screenshot shows the SITURIN login page on the left and the main "SISTEMA DE TURISMO INTELIGENTE" interface on the right. The login page includes fields for Correo Electrónico and Contraseña, and buttons for INGRESAR, CREAR CUENTA, and RECUPERAR CUENTA. The main interface features a sidebar with links like "5 PASOS PARA OBTENER UN REGISTRO DE TURISMO", "SIMULADOR DE NORMATIVA", "MANUAL", and "TÉRMINOS Y CONDICIONES". A central area displays information about obtaining a tourism registration certificate.



5 PASOS PARA OBTENER UN REGISTRO DE TURISMO

[Pasos para obtener un certificado de Registro de Turismo.](#)



Guía rápida para tu Registro de Turismo.



Sigue estos pasos generales y prácticos para tramitar y obtener el certificado oficial que acredita a tu establecimiento como prestador autorizado de servicios turísticos.



SIMULADOR DE NORMATIVA

Permite validar si se cumple o no con los requisitos para acceder a una clasificación y categoría específica.



Simulador para Identificar Actividad Turística y Clasificación

Simulador para Identificar Actividad Turística y Clasificación

Todos los campos (*) son obligatorios.

Tipo de Contribuyente: (*)

Seleccione

Personas Jurídicas

Personas Naturales

Entidad creada por la ley, como una empresa o asociación, que posee personalidad jurídica propia y puede realizar actividades económicas, contratar personal, poseer bienes y contraer deudas, respondiendo de sus obligaciones únicamente con su patrimonio.

Personas con capacidad legal para ejercer derechos y contraer obligaciones, que puede desarrollar actividades económicas a título personal, ya sea como trabajador independiente o microempresario, y responde de ellas con su patrimonio personal.

*Este caso aplica a Cerro Ayampe

Zona Geográfica: (*)

Seleccione

CONTINENTE

GALÁPAGOS

Seleccionar sólo si se ubica en Ecuador continental.

*Este caso aplica a Cerro Ayampe.

Seleccionar sólo si se ubica en las Islas Galápagos.

Actividad: (*)

Seleccione

ALIMENTOS Y BEBIDAS

ALOJAMIENTO

CENTROS DE TURISMO COMUNITARIO

TRANSPORTE TURÍSTICO

PARQUES DE ATRACCIONES ESTABLES

ORGANIZADORES DE EVENTOS, CONGRESOS Y CONVENCIONES

Si el principal servicio a prestar es el hospedaje, seleccionar esta opción.
*Este caso aplica a Cerro Ayampe.

En función al servicio que se desea prestar seleccionar la actividad reconocida por la ley.

Clasificación: (*)

Seleccione

REFUGIO 

CASA DE HUÉSPEDES

RESORT

CAMPAMENTO TURÍSTICO

HACIENDA TURÍSTICA

HOSTAL

HOTEL

HOSTERÍA

LODGE

INMUEBLES HABITACIONALES

*Este caso aplica a Cerro Ayampe.

Dentro de la actividad de alojamiento, existen 09 clasificaciones definidas en el Reglamento de Alojamiento Turístico (2022). Revisar el Art. 12 para identificar cuál va más acorde a tu establecimiento.

Haz click aquí: 

Corresponde al Reglamento de Alojamiento Turístico de Inmuebles Habitacionales, comúnmente conocido como "Airbnb", que son de categoría única y no tienen requisitos adicionales definidos.

Haz click aquí: 

Categoría: (*)

Seleccione 

Refugio solo opera bajo Categoría Única.

*Este caso aplica a Cerro Ayampe.

Revisar en el Art. 13 del Reglamento de Alojamiento Turístico (2022) las diferentes categorías según la clasificación.

Normativa

Atención

Los requisitos listados a continuación serán revisados por el inspector del Ministerio de Turismo el día de la visita a su establecimiento. Asegúrese que su establecimiento cumpla con aquellos seleccionados.

Los Requisitos marcados con * son obligatorios

Check list de los Requisitos para la clasificación de Refugio

A continuación se detallan los requisitos faltantes para Cerro Ayampe y cómo completarlos.

DOCUMENTOS PARA REGISTRO

* Al momento de la inspección se presentará el documento de "Permiso de funcionamiento de Cuerpo de Bomberos".



Ir al Paso 03 – Permiso del Cuerpo de Bomberos.

INSTALACIONES GENERALES

* Provisión de energía eléctrica en áreas de uso común, habitaciones y cuartos de baño y aseo (en caso de no existir red pública, garantizar la disponibilidad con un generador de energía eléctrica o sistemas de generación alternativa).



* Provisión de agua apta para el consumo humano.



* Sistema de comunicación para atención de emergencias.



* Acondicionamiento térmico en áreas de uso común, artificial y/o natural.



* Al momento de la inspección deberá presentar el documento que contenga la política empresarial de aplicación del Código de Conducta para la Prevención de la Explotación Sexual de Niños, Niñas y Adolescentes.



Ir al Paso 04 – Documento del cumplimiento del Código de Conducta para la prevención de la ESNNA.

ÁREAS DE CLIENTES

Áreas de clientes - General

* Servicio de atención permanente.



* Servicio de guardería.



*El establecimiento cuenta con cámaras de seguridad.

* Área de dormitorios.



* Cuarto de baño y aseo para huéspedes.



* Área de cocina.



* Área de comedor.



* Espacio para equipos e implementos.



* Espacio para almacenamiento de productos de limpieza y mantenimiento de equipos.



Caja fuerte por cabaña, 3 unidades.

* Casilleros para huéspedes.



Costo por unidad = \$45

Costo total = \$135

* Libro de registro de entrada y salida de huéspedes.



Ir al Anexo 1, formato base para llevar el registro de entrada y salida de huéspedes.

* Áreas de clientes - Habitaciones privadas y/o compartidas.



* Habitaciones privadas y/o compartidas.



* Acondicionamiento térmico artificial y/o natural.



* Cama(s) y/o literas (máx. 2 pisos).



* Colchón con cubre colchón o base para colocar saco de dormir.



* Almohadas.



* Protector de almohadas.



* Cobijas o bolsas para dormir.



* Sábanas y fundas de almohada (color blanco, beige o colores claros unicolor - sin dibujos o estampados).



CATEGORÍA ÚNICA

* Cobijas extras a petición del huésped.



* Basurero con funda y tapa.



* Cortinas o persianas o puerta interior de la ventana.



* Áreas de clientes - Cuarto de baño y aseo.



* Cuarto de baño y aseo para huéspedes.



* Lavamanos.



* Espejo sobre el lavamanos.



* Tomacorriente.



* Inodoro con asiento y tapa.	<input checked="" type="checkbox"/>	Uno en cada baño. Tras la visita in situ, se determina la necesidad de comprar 3 unidades.
* Basurero con tapa.	<input checked="" type="checkbox"/>	Costo por unidad = \$12 Costo total = \$36
* Dispensador de pared de jabón líquido.	<input type="checkbox"/>	Se da la necesidad de comprar al menos un dispensador de toallas desechables. Ubicarlo en los baños compartidos. Costo por unidad = \$60 Costo total = \$60
* Jabón líquido.	<input checked="" type="checkbox"/>	
* Dispensador de toallas desechables.	<input type="checkbox"/>	
* Toallas desechables.	<input checked="" type="checkbox"/>	
* Porta papel o dispensador de papel dentro o cerca de las áreas de los cuartos de baño y aseo.	<input checked="" type="checkbox"/>	
* Papel higiénico.	<input checked="" type="checkbox"/>	Como son 4 baños, se requieren de 4 unidades Costo por unidad = \$19,7 Costo total = \$78, 8
* Dispensador de desinfectante de manos dentro o fuera de los cuartos de baño y aseo.	<input type="checkbox"/>	
* Desinfectante de manos.	<input type="checkbox"/>	Considerar al menos un litro. Costo por litro = \$12,91 Costo total = \$12,91
* Cartilla de control de limpieza.	<input type="checkbox"/>	
* Sistema de drenaje de aguas residuales.	<input checked="" type="checkbox"/>	
* Toallas de cuerpo y manos (color blanco, beige o colores claros unicolor - sin dibujos o estampados).	<input checked="" type="checkbox"/>	
* Áreas de clientes - Área de estar.	<input checked="" type="checkbox"/>	
* Acondicionamiento térmico artificial y/o natural.	<input checked="" type="checkbox"/>	
* Asientos (sillas, bancas, taburetes, poltronas, etc.).	<input checked="" type="checkbox"/>	
* Áreas de clientes - Comedor.	<input checked="" type="checkbox"/>	
* Mesa de comedor con sillas.	<input checked="" type="checkbox"/>	
* Mueble o estante para almacenar provisiones.	<input checked="" type="checkbox"/>	

Ir al Anexo 2, formato base para Cartilla de control de limpieza.

*Ubicarlo en el baño compartido

Áreas de clientes - Cocina

CATEGORÍA ÚNICA

* Cocina o cocineta de al menos dos quemadores.	<input checked="" type="checkbox"/>
* Lavaplatos con sistema de drenaje en área de cocina.	<input checked="" type="checkbox"/>
* Vajilla.	<input checked="" type="checkbox"/>
* Vasos.	<input checked="" type="checkbox"/>
* Cubiertos.	<input checked="" type="checkbox"/>
* Ollas.	<input checked="" type="checkbox"/>
* Sartén.	<input checked="" type="checkbox"/>
* Menaje de cocina básico (cuchillo, espátula, cucharón, tablas de picar, tazón, coladores).	<input checked="" type="checkbox"/>

* Mueble o estantería para almacenar utensilios e insumos.

* Basurero con tapa.

OTROS SERVICIOS

* Contar con un plan de seguridad que incluya mecanismos de contingencia y atención de emergencias, según lo establecido por la Autoridad competente.

* Personal con conocimiento de primeros auxilios certificado por la autoridad competente.

* Contar con personal entrenado para atención de emergencias y rescate.

* Equipos de primeros auxilios al menos: camilla, férulas, mantas térmicas y oxígeno.

* Información sobre las distintas actividades o servicios turísticos que se desarrollan en el entorno del establecimiento.

* Sistema de sirena o campana.

* Señalización interna y externa del establecimiento.

* Botiquín de primeros auxilios con contenido básico no caducado, según lo establecido en este Reglamento.

Faltan las siguientes secciones

- DOCUMENTOS PARA REGISTRO
- INSTALACIONES GENERALES
- Áreas de clientes - General
- CATEGORÍA ÚNICA
- OTROS SERVICIOS

Documento que lo puedes solicitar a un consultor externo, o dentro del Municipio de Puerto López

Costo total = \$ 40

Curso de la Cruz Roja para el personal

Costo total para dos personas = \$ 84

Compra de al menos un botequín y camilla para rescate

Costo total = \$ 105

Sistema de sirena y luces de emergencia son requeridos.

Costo por 4 luces de emergencia = \$81,7

Costo por un sistema de sirena = \$35

Costo total = \$ 117,7

Revisar el Manual de Señalización Turística para más referencia.

Haz click aquí: 

Costo total = \$ 47,74

Señalización Requerida

- Señalización de aproximación
- Baños comunes
- Área común
- Punto de encuentro
- Estacionamiento
- Nombres de la cabañas



MANUAL

Manual de usuario del Sistema de Turismo Inteligente - SITURIN.



MANUAL DE USUARIO EXTERNO

Aplica los pasos generales los procesos de acreditación, de las actividades de: Alojamiento; Alimentos y Bebidas; Agenciamiento Turístico; Centros Turísticos Comunitarios; Transporte Turístico; Parques de Atracciones Estables, Bolera, Pista de patinaje, Terma, Balneario; o, Centro de Recreación Turística.

Para entrar al sistema ingresar al siguiente enlace:

<https://siturin.turismo.gob.ec/auth/authentication/login>



Ministerio de Turismo

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Términos y Condiciones del Sistema de Turismo Inteligente - SITURIN.



Ministerio de Turismo

AVISO LEGAL IMPORTANTE PARA TODOS LOS USUARIOS: LEA CUIDADOSAMENTE LOS TÉRMINOS DE USO Y CONDICIONES DE PRIVACIDAD DE LA PLATAFORMA DIGITAL, ANTES DE ACEPTAR.

TÉRMINOS DE USO Y CONDICIONES DE PRIVACIDAD DE LA PLATAFORMA DIGITAL

El ingreso a la plataforma tiene por objeto conceder al "USUARIO" el acceso y uso al "SISTEMA DE TURISMO INTELIGENTE SITURIN" (EN ADELANTE MENCIONADA COMO "LA PLATAFORMA DIGITAL", para los procesos de acreditación de las actividades, modalidades y servicios turísticos.

El "USUARIO", deberá crear una cuenta y será el único responsable y custodio de la contraseña, con la cual tendrá acceso a los procesos de acreditación, de las actividades, modalidades y servicios turísticos definidos por la Ley de Turismo y normativa conexa aplicable. El "USUARIO" será el responsable único de cualquier actividad asociada a su cuenta y a la contraseña registrada para el uso de la "PLATAFORMA DIGITAL".

Cualquier uso no autorizado o violación de seguridad que el "USUARIO" haya detectado sobre su cuenta deberá ser notificado inmediatamente al Ministerio de Turismo al correo electrónico tecnologia@turismo.gob.ec.

Toda comunicación dirigida al "USUARIO" por parte de la "PLATAFORMA DIGITAL" que tenga relación con el servicio se enviará a la dirección de correo electrónico que el "USUARIO" registró al momento de la inscripción. Es responsabilidad del "USUARIO" notificar cualquier modificación respecto a la dirección de correo electrónico registrado y no podrá alegar desconocimiento de información que le hubiese sido enviada a través de la "PLATAFORMA DIGITAL".

Por lo expuesto, el "USUARIO" reconoce la validez jurídica de los mensajes de datos autorizados o expedidos por el Ministerio de Turismo a través de la "PLATAFORMA DIGITAL", conforme lo determina el artículo 2 de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos. La documentación e información proporcionada por el "USUARIO", podrá ser utilizada por el Ministerio de Turismo cuando este lo requiera.



Manual detallado de cómo manejar la plataforma SITURIN, desde la creación de la cuenta hasta la solicitud del Registro de Turismo

En caso de existir dudas al momento de realizar el proceso online, puedes acudir al Manual compartido por el Ministerio de Turismo.



Términos de Uso y Condiciones de Privacidad de la Plataforma Digital

Consiste en un documento de 4 páginas que establecen las reglas de uso de la plataforma SITURIN, donde el usuario asume responsabilidad sobre la veracidad de la información y el manejo de su cuenta, mientras que el Ministerio de Turismo administra y verifica los datos. Su aceptación es obligatoria, tiene validez legal y prohíbe usos indebidos, como suplantación o manipulación del sistema.

06

PASO

LICENCIA ÚNICA DE FUNCIONA- MIENTO

Documentos legales aplicados:
Ley de Turismo
Art. 8, 10, 26

Reglamento de Alojamiento
Turístico
Capítulo II, Sección II

¿Qué es?
¿Qué necesitas
tener?
¿Cómo se hace?

Tiempo estimado
Costo
¿Dónde se hace?
Observaciones

LICENCIA ÚNICA DE FUNCIONAMIENTO

Institución responsable: Dirección de Turismo y Desarrollo Social del GAD de Puerto López

¿Qué es?

Es el permiso final que emite el GAD para autorizar legalmente el funcionamiento de tu alojamiento turístico en el cantón. Es un requisito anual y se basa en tus activos (infraestructura y equipamiento).

Se solicita después de tener el Registro de Turismo

¿Qué necesitas tener?

- Registro de Turismo (emitido por el MINTUR)
- Plan de contingencia:
 - Se solicita en la Unidad de Gestión de Riesgos del GAD
 - Valor: \$40
 - Validación anual: \$15

- Certificado de posesión del terreno
 - Emitido por el presidente de la comuna (en este caso, Las Tunas)
- Solvencia municipal – GAD (Rentas), valor: \$3
- Solvencia de agua potable
 - Terminal terrestre, valor: \$1,50

¿Cómo se hace?

1. Reúne todos los requisitos mencionados
2. Acércate a la Dirección de Turismo y Desarrollo Social del GAD
3. Presenta tu solicitud con los documentos
4. Coordina la inspección del establecimiento
 - Ofrece transporte al técnico.

5. El técnico verifica la infraestructura y llena una ficha con tu información
6. Se calcula el valor a pagar por la licencia (según tus activos)
 - Para categoría "Refugio": entre \$60 y \$70 anuales
7. Realiza el pago en Rentas del GAD
8. Recoge tu Licencia Única de Funcionamiento

Observaciones

Esta licencia debe renovarse cada año.

- Es indispensable para mantener vigente tu actividad turística.
- El GAD puede realizar inspecciones posteriores o pedir actualizaciones del plan de contingencia

Tiempo estimado

- 2 días hábiles
 - Día 1: Solicitud
 - Día 2: Inspección y pago.

Costo

- Entre \$60 y \$70 al año
(dependerá de tu categoría y activos fijos)

¿Dónde se hace?

GAD Municipal de Puerto López

- Dirección de Turismo
- Rentas
- Unidad de Gestión de Riesgos
- Secretaría Comunal (para certificado de posesión)

PRESUPUESTO PARA REQUISITOS

Detalle de costos de los requisitos para alcanzar la categoría de Refugio, según los anexos del Reglamento de Alojamiento Turístico.

Requisitos	Costo
Dispensador de gel	\$59.10
Gel desinfectante	\$12.91
Capacitación del personal para emergencias	\$84.00
Equipos de primeros auxilios	\$105.00
Luces de emergencia	\$81.20
Sistema de sirena	\$35.00
Señalización interna	\$47.74
Registro de huéspedes	-
Reglamento interno	-
Caja de seguridad	\$135.00
Dispensador de jabón en líquido	\$36.00
Dispensador de papel	\$60.00
Jabón líquido	\$3.32
Cartilla de control de limpieza	-
Costo total por requisitos	\$659.27

Costos sujetos al precio del mercado 2025.

PRESUPUESTO DE FORMALIZACIÓN TOTAL ESTIMADO

Trámites	Costo estimado
Obtención del RUC	Gratis
Permiso de uso de suelo (requisitos)	\$5.50
Permiso del Cuerpo de Bomberos	\$360.00
Registro de Turismo	Gratis
Licencia única de funcionamiento (LUAF)	\$127.50
Requisitos pendientes por cumplir.	\$659.27
Costo total por trámites	\$1,645.27

El presupuesto no incluye el costo del permiso de uso de suelo, ni de la Licencia Única de Funcionamiento, ya que estos valores se determinan posterior a la inspección realizada por la autoridad competente.

El costo del trámite para sacar el Permiso del Suelo, lo determina el Municipio después de la inspección del terreno.

Para la LUAF, el monto a pagar anualmente es dictado por la Dirección de Turismo del Municipio, y se calcula en base a los activos del alojamiento sobre un porcentaje.

Todos los costos están sujetos al precio del mercado 2025.

ANEXOS

Anexo 1. Formato de Libro de registro de entrada y salida de huéspedes

Descargar plantilla



[Click aquí](#)

Anexo 2. Formato de Cartilla de control de limpieza

Descargar
plantilla



Click aquí

LOGO DE LA EMPRESA

Se recomienda colocar la cartilla en un lugar visible. Para Cerro Ayampe colocarlo en los baños comunes.

CARTILLA DE CONTROL DE LIMPIEZA				
NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO:		RESPONSABLE:		
La presente herramienta se podrá acoplará cada área o necesidad de la establecimiento turístico				
No.	ÁREA A DESINFECTAR	FECHA	RECURSOS NECESARIOS	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO
1				
2				
3				
4				
5				
Responsable de la herramienta: Firma:		Propietario y/o Gerente: Firma:		
Miembros del Equipo: Firma:		Firma de Aprobación: Firma:		

Anexo 3. Requisitos especificados en el Reglamento de Alojamiento Turístico (2022)

ANEXO 5. REFUGIO - RF		
REQUISITO		MEDIO VERIFICABLE
No.		REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA
		INSTALACIONES GENERALES
1	Área para estacionamiento.	Espacio específico para vehículos de clientes que llegan al establecimiento. Letrero de identificación del área de estacionamiento.
2	Provisión de energía eléctrica en áreas de uso común, habitaciones y cuartos de baño y aseo (en caso de no existir red pública, garantizar la disponibilidad con un generador de energía eléctrica o sistemas de generación alternativa).	Energía eléctrica en funcionamiento, disponible para uso del huésped en áreas de uso común (e.g. área de estar, comedor, cocina, entre otros), habitaciones y cuartos de baño y aseo. En caso de no existir red pública, el establecimiento puede contar con: Generador de energía eléctrica, paneles solares, energía hídrica, entre otros.
3	Provisión de agua filtrada para consumo humano.	Agua para consumo disponible en el establecimiento.
4	Sistema de comunicación para atención de emergencias.	Dispositivos para comunicación en funcionamiento. Teléfono celular, teléfono satelital, radios portátiles u otros dispositivos que permiten la comunicación para atención de emergencias.
5	Acondicionamiento térmico en áreas de uso común, artificial y/o natural.	El acondicionamiento térmico en áreas de uso común, tanto el enfriamiento o calefacción, pueden ser mediante sistemas artificiales o naturales. Sistemas de operación individual o centralizada. <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de aire acondicionado, ventilador, calefactores, chimeneas, sin daños evidentes y en funcionamiento. • Técnicas de construcción que permitan el acondicionamiento térmico.
REQUISITO		MEDIO VERIFICABLE
		térmico.
ÁREAS DE CLIENTES		
Áreas de clientes - General		
6	Servicio de atención permanente.	Personal específico para atención al cliente, las 24 horas.
7	Servicio de guardianía permanente.	Personal destinado a la seguridad en el establecimiento, las 24 horas.
8	Área de dormitorio común.	Espacio destinado a la pernoctación se encuentra habilitado. Puede incluir: camas, mesas de noche, áreas para la colocación de objetos personales.
9	Cuarto de baño y aseo privados o compartidos.	Servicios higiénicos exclusivos para la habitación o compartidos, se encuentran habilitados.
10	Área de estar.	Espacios de uso común o múltiple a disposición del huésped, se encuentran habilitados (salas). Deberá contar como mínimo con sillas.
11	Área de cocina.	Espacio destinado para la preparación de alimentos. Deberá contar con equipamiento mínimo (cocina o cocineta, utensilios, entre otros).
12	Área de comedor.	Espacio destinado para el consumo de alimentos. Puede incluir: mesas, sillas, armarios o estantes destinados para la colocación de insumos y utensilios.
13	Bodegaje de equipos e implementos.	Área destinada para el almacenamiento de equipos e implementos se encuentra habilitada. Letreros de identificación de las áreas de bodegaje.
14	Área de recibimiento de huéspedes y entrega de equipos.	Área específica destinada al recibimiento de los clientes. Letreros de identificación de las áreas de recibimiento y entrega de equipos.
15	Bodega utilería para productos de limpieza con implementos y facilidades para mantenimiento de equipos.	Área destinada para el almacenamiento de implementos de limpieza y mantenimiento, se encuentra habilitada. Letrero de identificación de la bodega.
16	Casilleros de seguridad.	Caja fuerte, casilleros o lockers, con sistema de seguridad con llave, clave, huella digital o sistema de cierre, sin daños evidentes y en funcionamiento.
Áreas de clientes - Habitaciones privadas y/o compartidas		
17	Habitaciones privadas y/o compartidas.	Habitaciones para uso exclusivo del huésped o compartidas, habilitadas.
18	Acondicionamiento térmico artificial y/o natural.	El acondicionamiento térmico en áreas cada habitación, tanto el enfriamiento o calefacción, pueden ser mediante sistemas artificiales o naturales; podrán estar permanentes en la habitación o a petición del huésped. <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de aire acondicionado, ventilador, calefactores, chimeneas, sin daños evidentes y en funcionamiento. • Técnicas de construcción que permitan el acondicionamiento térmico.
19	Cama(s) y/o literas (máx. 2 pisos).	Camas y/o literas sin daños evidentes y habilitadas para el uso del cliente.
20	Colchón con cubre colchón o base para colocar saco de dormir.	Colchón sin daños evidentes de acuerdo al tipo de cama implementada en el establecimiento. Protector de colchón sin daños evidentes, que permiten mantener la superficie de descanso limpia con el máximo nivel de higiene.

REQUISITO		MEDIO VERIFICABLE
21	Almohadas a petición del huésped.	• Base para colocar saco de dormir, habilitada, sin daños evidentes y limpia. Almohadas sin daños evidentes, disponibles bajo solicitud del huésped.
22	Protector de almohadas.	Protector de almohada sin daños evidentes, que permite mantener la superficie de descanso limpia con el máximo nivel de higiene.
23	Cobijas térmicas, de ser el caso, a petición del huésped.	Cobijas o cobijas térmicas sin daños evidentes, disponibles bajo solicitud del huésped.
24	Sábanas a petición del huésped.	Sábanas sin daños evidentes, disponibles bajo solicitud del huésped.
25	Área para la colocación de ropa e insumos personales del huésped.	Clóset, armario o compartimentos específicos para la colocación de ropa, insumos y objetos personales, se encuentran habilitados y sin daños evidentes.
26	Basurero.	Basurero con o sin tapa, sin daños evidentes.
27	Tomacorrientes (al menos dos).	Tomacorrientes sin daños evidentes y en funcionamiento.
28	Cortinas o persianas, pueden ser sustituidos por puerta interior de la ventana.	Sistema de oscurecimiento en la habitación sin daños evidentes y funcionando (e.g. cortinas, persianas, puerta interior de la ventana, entre otros).

Áreas de clientes - Cuarto de baño y aseo

REQUISITO		MEDIO VERIFICABLE
29	Cuarto de baño y aseo privados o compartidos.	Cuartos de baño y aseo privados o compartidos habilitados para uso del huésped.
30	Lavamanos.	Lavamanos sin daños evidentes y en funcionamiento.
31	Espejo sobre el lavamanos.	Espejo sobre el lavamanos sin daños evidentes.
32	Tomacorriente.	Tomacorrientes sin daños evidentes y en funcionamiento.
33	Inodoro con asiento y tapa.	Inodoro con asiento y tapa (según el tipo de inodoro), sin daños evidentes y en funcionamiento

REQUISITO		MEDIO VERIFICABLE
34	Basurero con tapa.	Basurero con tapa sin daños evidentes.
35	Dispensador de pared de jabón líquido.	Dispensador de jabón sin daños evidentes y en funcionamiento.
36	Jabón líquido.	Jabón líquido disponible para el uso del cliente.
37	Dispensador de toallas desechables.	Dispensador de toallas sin daños evidentes.
38	Toallas desechables.	Toallas desechables disponibles para uso del huésped.
39	Porta papel o dispensador de papel dentro o cerca de las áreas de los cuartos de baño y aseo.	Porta papel o dispensador de papel higiénico sin daños evidentes y en funcionamiento.
40	Papel higiénico.	Papel higiénico disponible para uso del huésped.
41	Dispensador de gel desinfectante dentro o fuera de los cuartos de baño y aseo.	Dispensador de desinfectante de manos sin daños evidentes y en funcionamiento.
42	Gel desinfectante.	Gel desinfectante de manos disponible para uso del huésped.
43	Cartilla de control de limpieza.	Registro de limpieza diaria, ubicado en un lugar visible al huésped. Registro puede incluir: fecha, nombre de quien realiza la limpieza, tipo de limpieza, insumo requerido, reporte de novedades (daños), firma.
44	Sistema de drenaje de aguas residuales.	Sistema de drenaje de aguas residuales en funcionamiento.

Áreas de clientes - Área de estar

REQUISITO		MEDIO VERIFICABLE
45	Acondicionamiento térmico artificial y/o natural.	El acondicionamiento térmico en áreas de uso común, tanto el enfriamiento o calefacción, pueden ser mediante sistemas artificiales o naturales. Sistemas de operación individual o centralizada. <ul style="list-style-type: none"> Sistema de aire acondicionado, ventilador, calefactores, chimeneas, sin daños evidentes y en funcionamiento. Técnicas de construcción que permitan el acondicionamiento térmico.

REQUISITO		MEDIO VERIFICABLE
46	Asientos (sillas).	Sillas sin daños evidentes ubicadas en el área de estar del establecimiento a disposición del huésped.

Áreas de clientes - Comedor

REQUISITO		MEDIO VERIFICABLE
47	Mesa de comedor con sus respectivas sillas.	Mobiliario (mesa y sillas) sin daños evidentes y en funcionamiento disponibles para uso del huésped.
48	Mueble o estante para almacenar provisiones.	Mueble o compartimentos destinados para el almacenamiento de provisiones, sin daños evidentes y en funcionamiento, disponibles para uso del huésped.

Áreas de clientes - Cocina

REQUISITO		MEDIO VERIFICABLE
49	Cocina o cocineta de al menos dos quemadores.	Cocina o cocineta sin daños evidentes y en funcionamiento, disponible para uso del huésped.
50	Sistema de drenaje en la cocina (lavaplatos).	Sistema de drenaje en el lavaplatos de la cocina, en funcionamiento.
51	Lavaplatos.	Lavaplatos sin daños evidentes y en funcionamiento.
52	Vajilla a petición del huésped.	Vajilla sin daños evidentes, disponible para uso del huésped.
53	Vasos a petición del huésped.	Vasos sin daños evidentes, disponible para uso del huésped.
54	Cubiertos a petición del huésped.	Cubiertos sin daños evidentes, disponible para uso del huésped.
55	Al menos una olla a petición del huésped.	Olla sin daños evidentes, disponible para uso del huésped.
56	Al menos un sartén a petición del huésped.	Sartén sin daños evidentes, disponible para uso del huésped.
57	Al menos un cuchillo a petición del huésped.	Cuchillo sin daños evidentes, disponible para uso del huésped.
58	Al menos una cuchara de cocina a petición del huésped.	Cuchara de cocina sin daños evidentes, disponible para uso del huésped.
59	Al menos una espátula a petición del huésped.	Espátula sin daños evidentes, disponible para uso del huésped.
60	Al menos un cucharón a petición del huésped.	Cucharón sin daños evidentes, disponible para uso del huésped.

REQUISITO		MEDIO VERIFICABLE
61	Al menos un tazón a petición del huésped.	Tazón sin daños evidentes, disponible para uso del huésped.
62	Mueble con puertas para almacenar utensilios e insumos.	Mueble sin daños evidentes y en funcionamiento, disponible para uso del huésped.
63	Basurero con tapa.	Basurero con tapa sin daños evidentes.
OTROS SERVICIOS		
64	Contar con un plan de seguridad que incluya mecanismos de contingencia y atención de emergencias, según lo establecido por la Autoridad competente.	Documento que reposa física y digitalmente en el establecimiento. Puede estar incorporado en el manual de operaciones de la empresa.
65	Servicio de primeros auxilios.	Asistencia inmediata en caso de accidentes, disponible para el huésped. Personal formado para prestar servicios de primeros auxilios.
66	Contar con personal entrenado para atención de emergencias y rescate.	Registros de simulacros realizados dentro del establecimiento con el personal. Personal cuenta con certificados de capacitación en primeros auxilios, emitidos por la autoridad competente. Certificado de capacitación de cursos realizados.
67	Equipos de primeros auxilios al menos: camilla, férulas, mantas térmicas y oxígeno.	Camilla, férulas, mantas térmicas, oxígeno, entre otros equipos de primeros auxilios, sin daños evidentes y en funcionamiento, a disposición para uso en caso de emergencias.
68	Información sobre las distintas actividades o servicios turísticos que se desarrollan en el entorno del establecimiento.	Documento a disposición del huésped. Material informativo se encuentra en lugares visibles a disposición del huésped.
REQUISITO		MEDIO VERIFICABLE
69	Luces de emergencia en todos los recintos de uso común.	Luces de emergencia sin daños evidentes y en funcionamiento.
70	Sistema de sirena o campana.	Sistema implementado en el establecimiento (sirena o campana) sin daños evidentes y en funcionamiento, disponible para uso en caso de emergencia.
71	Señalización interna y externa del establecimiento.	Letreros que identifiquen los servicios e instalaciones del establecimiento.
72	Botiquín de primeros auxilios conforme a lo establecido en el presente Reglamento.	Mueble, caja o maleta que contiene los suministros médicos descritos en el Reglamento.