

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**

**Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas**

“ESTRATEGIA PARA LA REACTIVACIÓN DEL SECTOR HOTELERO  
DE GUAYAQUIL FRENTE A LAS PLATAFORMAS DE ALOJAMIENTO”

**PROYECTO INTEGRADOR**

Previo la obtención del Título de:

**Licenciado en Turismo**

Presentado por:

Mónica Ayleen Barreto Barzola

Victoria Elizabeth Poveda Reinoso

GUAYAQUIL - ECUADOR

Año: 2022

## DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado primeramente a Dios, segundo a nuestras familias por su apoyo en todos nuestros sueños y por sobre todo por el amor condicional que nos dan, sin ellos no podríamos ser la persona que somos hoy en día. Gracias por todos sus consejos y su paciencia durante este arduo camino, que gracias a ello pudimos terminar con la realización de esta tesis.

A Beba, José Gabriel, Eduardo y Kevin, por enseñarme que los amigos también se pueden convertir en tu familia. A José por acompañarme en todo este proceso. A Ricardo y Doris por encaminarnos y ayudarnos en la parte del diseño del prototipo de nuestra tesis.

Pero por sobre todo dedicamos esta tesis al papá de mi compañera Victoria Poveda, ya que él estuviera muy feliz al ver que su hija cumplió con sus metas y objetivos propuestos.

## **AGRADECIMIENTOS**

Mi más sincero agradecimiento a Dios, por permitirnos cumplir con esta ardua tarea. A mi familia, quienes me han motivado e impulsado en mis sueños y estuvieron siempre a mi lado apoyándome en mis malos y buenos momentos. Especialmente a mi mamá Dora Reinoso y mi hermana Doris Poveda que han sido padre y madre para mi y siempre han velado por mi seguridad y desarrollo profesional.

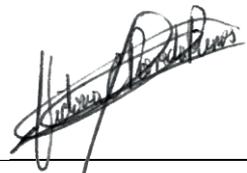
A mi compañera Ayleen Barreto que siempre estuvo ahí presente, dándole todo para la culminación de la tesis.

Con amor,  
Victoria Poveda

## DECLARACIÓN EXPRESA

“Los derechos de titularidad y explotación, me(nos) corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; *Mónica Ayleen Barreto Barzola* y *Victoria Elizabeth Poveda Reinoso* doy(damos) mi(nuestro) consentimiento para que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual”

  
*Mónica Ayleen  
Barreto Barzola*

  
*Victoria Elizabeth  
Poveda Reinoso*

## EVALUADORES

**Msc. Cinthy Veintimilla Mariño**

PROFESOR DE LA MATERIA

**Msc. Cinthy Veintimilla Mariño**

PROFESOR TUTOR

## RESUMEN

Desde el 2020, con la aparición de la pandemia, el sector hotelero ha evidenciado pérdidas económicas de millones de dólares. A esto, se le suma la llegada de plataformas como Airbnb, la cual ha tenido un incremento acelerado, posicionándola como un competidor directo para la industria hotelera. Nuestro proyecto busca establecer nuevas estrategias que permitan al sector hotelero diversificar sus servicios tradicionales para que logren hacerle frente al cambio tecnológico que avanza a lo largo del tiempo.

Previo a la realización de las estrategias realizamos entrevistas estructuradas a usuarios que utilicen la plataforma de Airbnb, un análisis cualitativo de comentarios realizados por usuarios en la plataforma de TripAdvisor para el sector hotelero y en Airbnb y un grupo focal con actores pertenecientes al sector hotelero.

Luego del análisis cualitativo de distintas fuentes, logramos realizar 5 estrategias competitivas para que puedan ser implementadas por el sector hotelero en la ciudad de Guayaquil. Estas estrategias son ideadas para que cada empresa privada o gremio las adecue de acuerdo con sus necesidades y capacidad de inversión.

Finalmente, se concluyó que es necesario realizar cambios en los servicios dentro del sector hotelero de la ciudad de Guayaquil debido a que las expectativas de los turistas van acorde al avance tecnológico.

**Palabras Clave:** Plataformas de alojamiento, Economía Colaborativa, Airbnb, Percepción del huésped, Sector Hotelero.

## **ABSTRACT**

*Since 2020, with the appearance of the pandemic, the hotel sector has evidenced economic losses of millions of dollars. In addition to this, the arrival of platforms such as Airbnb, that has had an accelerated increase, positioning it as a direct competitor for the hotel industry. Our project seeks to establish new strategies that allow the hotel industry to diversify its traditional services to face the technological advances that are evolving over time.*

*Prior to the development of the strategies, we conducted structured interviews with users who use Airbnb's platform, a qualitative analysis of comments made by users on TripAdvisor's platform for the hotel industry and on Airbnb, and a focus group with actors belonging to the hotel industry.*

*After the qualitative analysis of different sources, we were able to develop 5 competitive strategies that can be implemented by the hotel industry in the city of Guayaquil. These strategies are designed to be adapted by each private company or association according to their needs and investment capacity.*

*Finally, it was concluded that it is necessary to make changes in the services within the hotel industry in the city of Guayaquil since the expectations of tourists are changing in accordance with technological progress.*

**Keywords:** *Accommodation platforms, Collaborative Economy, Airbnb, Guest perception, Hotel Industry.*

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	I
<i>ABSTRACT</i> .....	II
ABREVIATURAS.....	V
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	VI
ÍNDICE DE TABLAS .....	VII
CAPÍTULO 1.....	8
1. INTRODUCCIÓN .....	8
1.1 Descripción del problema.....	9
1.2 Justificación del problema .....	10
1.3 Objetivos .....	12
1.3.1 Objetivo General .....	12
1.3.2 Objetivos Específicos .....	12
1.4 Marco teórico .....	12
1.4.1 Plataformas de alojamiento .....	12
1.4.2 Sector Hotelero .....	13
1.4.3 Economía Colaborativa .....	14
1.4.4 Percepción del Huésped.....	15
1.5 Metodología .....	15
1.5.1 Metodología .....	15
1.5.2 Fuentes de Información.....	16
1.5.3 Segmento y Muestra.....	16
1.5.4 Delimitaciones.....	16
CAPÍTULO 2.....	17
2. DIAGNÓSTICO .....	17

2.1	Identificación de tendencias mundiales y nacionales sobre economías colaborativas dentro del sector turístico.....	17
2.2	Análisis Cualitativo.....	18
2.3	Análisis de Reseñas .....	26
2.3.1	Análisis de los Hoteles.....	27
2.3.2	Análisis de Airbnb .....	29
CAPÍTULO 3.....		31
3.	ANÁLISIS Y PROPUESTAS.....	31
3.1	Análisis Benchmarking implementado en otros destinos.....	31
3.2	Elaboración de estrategias.....	33
3.2.1	Grupo focal.....	33
3.2.2	Estrategia .....	34
3.2.3	Acogida de propuestas .....	35
CAPÍTULO 4.....		38
4.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	38
4.1	Conclusiones .....	38
4.2	Recomendaciones.....	39
BIBLIOGRAFÍA .....		40
ANEXOS.....		43

## **ABREVIATURAS**

ESPOL Escuela Superior Politécnica del Litoral

TIC Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

OMT Organización Mundial del Turismo

MINTUR Ministerio de Turismo

FENACAPTUR Federación de Cámaras Provinciales de Turismo

OTA Online Travel Agency

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Rango de edades para usuarios entrevistados.....	18
Ilustración 2. Género de usuarios entrevistados.....	19
Ilustración 3. Frecuencia de uso de la plataforma Airbnb.....	19
Ilustración 4. Cualidades de AIRBNB de acuerdo con usuarios .....	20
Ilustración 5. Desventajas de AIRBNB de acuerdo con usuarios .....	21
Ilustración 6. Falencias de Hoteles de acuerdo con usuarios .....	22
Ilustración 7. Características de Airbnb.....	24
Ilustración 8. Experiencias Positivas y Negativas de los Usuarios .....	25
Ilustración 9. Nivel de Satisfacción de los Usuarios de los Hoteles según TripAdvisor .....	27
Ilustración 10. Atributos destacables de los hoteles conforme a los usuarios según TripAdvisor .....	28
Ilustración 11. Nivel de Satisfacción de los Usuarios de Airbnb .....	29
Ilustración 12. Atributos destacables de Airbnb según los Usuarios.....	30

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Proforma del Desarrollo de Aplicación Móvil .....	35
Tabla 2 Proforma de Recomendaciones de Establecimientos.....	36
Tabla 3 Proforma de Implementación de Llave Digital .....	37
Tabla 4 Campaña de Sensibilización .....	37

# CAPÍTULO 1

## 1. INTRODUCCIÓN

Una de las industrias que hoy en día ha ido tomando un mayor impacto a nivel mundial es el turismo. La actividad turística no solo se encarga de generar más fuentes de empleo, sino que también permite al turista descubrir diversos lugares, asimismo permite que el visitante pueda conocer sobre las tradiciones y cultura del destino.

Actualmente, el turismo se ha visto obligado a diversificar sus productos y servicios con la ayuda de herramientas digitales denominadas también TICs convirtiéndose en un pilar importante para su óptimo desarrollo. Según Zurab Pololikashvili secretario general de la OMT afirma que “La tecnología y la innovación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones (TICs), pueden mejorar la calidad de la experiencia turística, la gobernanza, los beneficios y el bienestar de los residentes. Contribuyen también a la preservación de los recursos del patrimonio material e inmaterial en aras del desarrollo sostenible del turismo cultural” (UNWTO, 2018). Convirtiendo a las TICs en una herramienta indispensable para los productos y servicios que el sector turístico ofrece a los visitantes nacionales y extranjeros.

El uso de las herramientas digitales en el sector turístico permite al usuario desde planificar el viaje, consultar información del destino hasta reservar el lugar de hospedaje, mediante el uso de dispositivos y plataformas tecnológicas. Es esencial ofrecer un servicio y producto de calidad para lograr la satisfacción del turista con el propósito de buscar el posicionamiento del destino dentro del mercado turístico. Una de las ramas importantes dentro del turismo es el sector hotelero y de alojamiento, la cual ha sido transformada debido a la utilización de TICs o herramientas digitales, creando plataformas que facilitan la reserva de hospedaje a través del Internet.

Estas plataformas de alojamiento ofrecen diferentes tipos de hospedaje. Un ejemplo de estas plataformas es Airbnb, la cual permite al usuario reservar en sencillos pasos un departamento o vivienda y además permite interactuar al turista directamente con el anfitrión del establecimiento, asimismo permite visualizar las reseñas de otros viajeros de sus experiencias. Por ese motivo el sector hotelero se ha visto afectado económicamente debido a que la mayoría de los usuarios prefieren utilizar Airbnb para reservar su hospedaje.

Debido a esto, los representantes de la Federación de Cámaras Provinciales de Turismo (Fenacaptur) están exigiendo al Ministerio de Turismo (Mintur) la regularización de Airbnb, ya que esta plataforma de alojamiento se ha convertido en una competencia directa para ellos dentro del mercado.

En la actualidad el MINTUR y FENACAPTUR buscan regularizar Airbnb, es decir que los propietarios que alquilen sus casas o departamentos deberán obtener el Registro de Turismo y La Licencia Única Anual de Funcionamiento para poder seguir con su actividad (El UNIVERSO, 2022). En consecuencia, es fundamental analizar cuáles son los factores por los cuales los turistas prefieren utilizar Airbnb ante los alojamientos de hospedaje tradicionales en la ciudad de Guayaquil.

### **1.1 Descripción del problema**

En el Ecuador, el sector hotelero representaba un 2,24% del PIB en el año 2019. En el 2020, se vio duramente afectado por la pandemia reduciendo las ventas netas del sector hotelero un 79,21% entre los meses de marzo y mayo, los cuales evidenciaron una pérdida neta de 51,54 millones de dólares. Estas pérdidas netas solo fueron disminuyendo, reflejando descensos hasta el primer mes del año 2021 a lo largo de todas las regiones a nivel mundial. (Zambrano, 2021).

Debido a las grandes pérdidas las empresas de servicios tuvieron que reinventarse y adaptarse al cambio que el mundo estaba enfrentando con restricciones de medidas de bioseguridad y distanciamiento. Por ejemplo, el Hotel Wyndham de la ciudad de Guayaquil optó por la digitalización de su oferta en el área de alimentos y bebidas empleando plataformas y recursos digitales para ofrecer sus servicios gastronómicos a sus clientes. Y a su vez, mediante estas plataformas ofrecían sus servicios de alojamiento. Sin embargo, con la llegada de las brigadas de vacunación estas restricciones se han ido eliminando y varios sectores han regresado a ofrecer sus servicios tradicionales, entre estos el sector hotelero.

A lo largo de los años y conforme avanza la tecnología, las industrias de diversos sectores se han visto en la obligación de irse actualizando según con las necesidades de innovación que solicitan los consumidores, con el fin de seguir siendo participes activos del mercado. Debido a este fenómeno, fue creado el concepto de “Economía Colaborativa”, el cual busca aprovechar las ventajas de los avances tecnológicos en

conjunto al creciente interés por el consumo colaborativo. Dentro de las principales empresas que han optado por utilizar este concepto encontramos a; Uber, Cabify, Airbnb, Booking, Uber eats, Rappi, entre otros.

La presencia de Airbnb en el Ecuador es significativa desde el 2013, pero fue a partir del 2016 que su crecimiento de arrendatarios por año ha sido exponencial, posicionándola como un competidor directo para el sector hotelero del país. (Felix, 2018).

De acuerdo con los datos de Airbnb al primero de noviembre del 2019 más de 300.000 viajeros encontraron hospedaje en Ecuador a través de la plataforma Airbnb. Los huéspedes eran tanto nacionales e internacionales, estos últimos principalmente de Estados Unidos, pero también existía gran afluencia de visitantes provenientes de Canadá, Dinamarca, Francia y Colombia (Airbnb, 2020).

Según Herrera, el uso de estas plataformas ha ganado gran acogida a lo largo de los años para diversos perfiles de turistas, entre ellos, los reconocidos como turistas millenials. Este estudio indica que los turistas extranjeros millenials prefieren el uso de plataformas de alojamiento como Airbnb debido a que son alojamientos de calidad, cuentan con una oferta de precios más asequible, cuentan con espacios adecuados a la necesidad particular de cada huésped, se sienten tratados con amabilidad y educación y les agrada no tener procesos más estandarizados como en hoteles. Sin embargo, para turistas extranjeros que deseen visitar el país por primera vez, recomiendan utilizar hoteles debido a que estos pueden brindar un mayor soporte ante cualquier eventualidad. (Herrera, 2017).

De acuerdo con los temas antes expuestos podemos concluir que el auge de plataformas de alojamiento como Airbnb los ha posicionado como competidores directos para el sector hotelero, y a su vez, ha dejado en desventaja a este último. Esta competencia se ha visto en aumento a lo largo de los años, y se prevé que siga teniendo una gran acogida por parte del mercado.

## **1.2 Justificación del problema**

El objetivo de este trabajo de investigación es proponer estrategias de competitividad para la reactivación del sector hotelero en Guayaquil frente a las plataformas de alojamiento.

Este trabajo nos permitirá comprender cuales son las preferencias de los usuarios que utilizan las plataformas de alojamiento como Airbnb, además de descubrir cuales son los atributos primordiales que los inducen a utilizar los servicios de los hoteles tradicionales.

Con el pasar de los años las plataformas de viaje, que utilizan el concepto de economía colaborativa, han tenido un gran crecimiento y han creado nuevas tendencias que colocan a los servicios tradicionales en una posición compleja. El sector hotelero de la ciudad de Guayaquil considera a estas plataformas como “competencia desleal” y exigen la regulación o la limitación de la prestación de estos servicios alternativos.

Antes las exigencias del sector hotelero, el Ministerio de Turismo inició el proceso de regularización de Airbnb, sin embargo, como no tuvo el apoyo de los diferentes sectores desistieron en la implementación del documento. La Comunidad de Alojamientos del Ecuador fue uno de los sectores que se opuso al proceso debido a que consideran que el reglamento es muy restrictivo a comparación del gobierno anterior.

El presidente de la Federación de Cámaras de Turismo del Ecuador y vicepresidente del Comité Empresarial Ecuatoriano, Holbach Muñeton, señala que la plataforma de alojamiento Airbnb no paga cerca de 38 impuestos que la “actividad formal” cancela, asimismo se lleva alrededor del 25% del sector turístico y no lo factura. (El UNIVERSO, 2022)

Hoy por hoy, el mercado está en constante desarrollo debido a los nuevos avances tecnológicos por lo cual es importante que los diferentes sectores que comprenden la actividad turística sepan adaptarse y enfrentarse a los nuevos escenarios. En Guayaquil, la finalidad del sector hotelero es que se controlen estas plataformas de alojamiento como lo es Airbnb, sin embargo, estos no buscan diversificar sus servicios que ofertan a los huéspedes. Es importante tener en cuenta que el no adaptarse a los cambios podría complicar la sostenibilidad financiera de este sector.

Por esta razón, nuestro proyecto busca establecer nuevas estrategias que permitan al sector hotelero diversificar sus servicios tradicionales para que logren hacerle frente al cambio tecnológico que avanza a lo largo del tiempo.

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo General**

- Proponer estrategias de competitividad para la reactivación del sector hotelero en Guayaquil frente a las plataformas de alojamiento.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Identificar las tendencias mundiales y nacionales y nacionales sobre el uso de economías colaborativas dentro del sector turístico.
- Analizar los perfiles y las preferencias de los usuarios de hoteles y de plataformas de alojamiento en Guayaquil.
- Elaborar estrategias de competitividad que incentiven a la reactivación del sector hotelero en Guayaquil frente a las plataformas de alojamiento.
- Identificar la receptividad de nuevas estrategias de competitividad por parte del sector hotelero en Guayaquil.

## **1.4 Marco teórico**

### **1.4.1 Plataformas de alojamiento**

La evolución del Internet permitió incorporar nuevas plataformas tecnológicas dentro de diversas áreas, una de ellas es del hospedaje, la cual dentro de los servicios que ofrecen al cliente fueron empleando la utilización de estas. Las plataformas ofrecen servicios diferenciados a anfitriones y huéspedes en el mercado de alojamiento, además de que facilitan la transacción. Un aspecto interesante de las plataformas digitales, y que sin duda ha intuido en su éxito, es que han sabido solucionar problemas de información y disminuir los riesgos contratando seguros de responsabilidad por daños. (Cabezas Solis & Cujilema León, 2022)

Por otra parte, las plataformas permiten a los usuarios acceder a las mejores ofertas haciendo búsquedas específicas con determinados filtros de geolocalización, valoraciones de otros clientes y características del bien o servicio. Asimismo, permiten hacer pagos on-line directamente en la plataforma para mejorar la experiencia y evitar fraudes. (Cabezas Solis & Cujilema León, 2022)

Airbnb es una de las plataformas de alojamiento que ha crecido con el pasar de los años. Según el cofundador de Airbnb, Blecharczyk, "... el tema constante en todo lo que hacemos es que hemos estado creando experiencias que son únicas, locales y auténticas" (Ting, 2018). Para hacer uso de la plataforma el anfitrión debe entregar el espacio habitable cuando llega el huésped, y se espera que satisfaga las necesidades del huésped. En algunos casos, el anfitrión incluso comparte el espacio habitable con el huésped. Estas diferencias implican que los atributos del anfitrión son fundamentales para garantizar la entrega del producto y la prestación de un servicio de alta calidad. (Tugra Nazli, Pantea Foroudi, & TC Melewar, 2020)

#### **1.4.2 Sector Hotelero**

De acuerdo con el Reglamento de Alojamiento Turístico (MINTUR, 2015) se define al alojamiento como la actividad turística que puede ser desarrollada por una persona, ya sea natural o jurídica, que consiste en la prestación remunerada de un servicio de hospedaje temporal a huéspedes nacionales o extranjeros. Dentro de este servicio de alojamiento existen distintos requisitos para ser considerados de cierta clasificación y categoría.

En el Ecuador los servicios de alojamiento constan de las siguientes clasificaciones:

- Hotel (H)
- Hostal (HS)
- Hostería (HT)
- Hacienda Turística (HA)
- Lodge (L)
- Resort (RS)
- Refugio (RF)
- Campamento Turístico (CT)
- Casa de Huéspedes (CH)

El sector hotelero es representado por los servicios de alojamiento antes mencionados, y estos a su vez, ofrecen un servicio destinado a brindar alojamiento temporal a huéspedes con la finalidad de proporcionar satisfacción a sus clientes acorde

a deseos y necesidades de estos. Los servicios de alojamiento muchas veces son acompañados de servicios adicionales como alimentos y bebidas, entretenimiento y comunicación (Izquierdo, González, & Martínez, 2019).

De acuerdo con un estudio realizado sobre la percepción de los clientes en México, los principales atributos de servicio que agregan valor a las empresas de alojamiento del sector hotelero son: Servicios personalizados y respetuosos hacia los huéspedes, cumplir con todos los servicios estipulados, atender las necesidades de los huéspedes con rapidez, garantizar la seguridad y comodidad de los huéspedes, tener agilidad para resolver problemas y cuidar detalladamente la imagen, limpieza y orden de sus instalaciones (Hernández & Cruz, 2021).

### **1.4.3 Economía Colaborativa**

La economía colaborativa, también conocida como consumo colaborativo o Sharing Economy, es un concepto que se encuentra vinculado a prácticas antiguas como el trueque donde se intercambiaban recursos y capacidades entre personas de las comunidades. Este concepto ha formado una nueva perspectiva de consumo ya que implementa el modelo de P2P (peer to peer) o C2C (Citizen to Citizen) en el cual los involucrados son personas de igual rango. En contraste con los modelos usuales que se han implementado como lo son B2B (Business to Business) aplicado a los negocios entre empresas, y B2C (Business to Consumer) en referencia a negocios entre la empresa y el consumidor (Saldaña & Estela, 2020).

Este concepto se ha implementado en varios sectores, entre ellos, en el sector turístico. El turismo colaborativo ha puesto en evidencia fallas que poseen las empresas tradicionales del sector y las necesidades de los consumidores que no han logrado satisfacer. La implementación del concepto de economía colaborativa en empresas de servicios turístico como Airbnb para servicios de alojamiento y Uber para servicios de transportación han logrado llenar las necesidades poco exploradas de los consumidores, ganando gran acogida por parte del mercado, demostrando que las empresas deben irse transformando para evitar la disrupción (Lopes Souto Maior-Cabanne, Melo Silva Luft, & França de Abreu, 2020).

#### **1.4.4 Percepción del Huésped**

Se define como percepción al recuerdo emocional y racional que se genera en la mente del huésped, como consecuencia de la interacción con el hotel a través de las diferentes etapas, canales y puntos de contacto, antes, durante y después de su estadía. (García, s.f.)

Por otro lado, según Philemon Oyewole (2013) indica que cumplir con las expectativas de los huéspedes a lo largo de su visita al hotel es parte esencial para el crecimiento de la empresa y de su sustentabilidad. Brindar una excelente calidad en el servicio que provee el hotel es una de las estrategias que lo conllevan al éxito. Por tal motivo, hoy en día la calidad del servicio se ha convertido en un pilar importante para el desarrollo del sector hotelero.

Según Lovelock, C. & Wright, L. (2006) señala que las expectativas del cliente asumen un papel fundamental en la percepción de la calidad. Asimismo, existen diferentes factores que aumentan la expectativa del cliente, como las promesas de la empresa sobre la oferta del servicio, recomendaciones, experiencias vividas y las propias necesidades del cliente.

### **1.5 Metodología**

#### **1.5.1 Metodología**

Para nuestro proyecto de investigación decidimos utilizar un enfoque cualitativo que implica reunir datos de fuentes secundarias para analizar tendencias mundiales de economía colaborativa en turismo, e investigaciones que nos permitan comprender las motivaciones de los turistas para utilizar plataformas como Airbnb. En esta investigación cualitativa, para las fuentes primarias, realizaremos técnicas de entrevistas estructuradas para obtener información necesaria (Anexo 1). Además de las entrevistas estructuradas, realizaremos un análisis cualitativo de comentarios realizados por usuarios en la plataforma de TripAdvisor (Anexo 2) para el sector hotelero y en Airbnb (Anexo 3). Posterior a estas técnicas de recolección realizaremos un análisis interpretativo de acuerdo con el punto de vista de los usuarios entrevistados. (Taylor & Bodgan, 1984).

### **1.5.2 Fuentes de Información**

Las fuentes de información utilizadas para este proyecto de investigación serán con la finalidad de conocer los puntos de vista, vivencias, preferencias y gustos de los usuarios, por lo cual, se aplicarán técnicas como las entrevistas estructuradas para conocer a profundidad la opinión y percepción de los usuarios. Así mismo, se llevará a cabo un grupo focal con actores que pertenezcan al sector hotelero, posterior a las entrevistas estructuradas, con la finalidad de obtener puntos clave para la realización de estrategias dentro del sector.

### **1.5.3 Segmento y Muestra**

Para la segmentación de nuestra investigación definimos a los usuarios como Turistas Extranjeros y Nacionales que se hayan hospedado en la ciudad de Guayaquil. Para la clasificación de usuarios se utilizará el método de bola de nieve para realizar las entrevistas estructuradas tratando de evitar los sesgos de clasificación.

La muestra de la investigación se realizó por conveniencia hasta lograr el punto de saturación. Esta muestra consto de 12 entrevistas a diversos perfiles de nuestro segmento.

Además de esto, decidimos utilizar comentarios de las plataformas de Airbnb y TripAdvisor para obtener experiencias que hayan tenido usuarios de plataformas de alojamiento y hoteles respectivamente. Para calcular la muestra de comentarios utilizamos la fórmula para calcular el tamaño de la muestra para una población finita. De acuerdo con la formula antes mencionada, la muestra para los comentarios de la plataforma Airbnb son de 278 comentarios y para la muestra de TripAdvisor son de 170 comentarios.

### **1.5.4 Delimitaciones**

Dentro de nuestra investigación podrían existir sesgos de clasificación al momento de escoger los usuarios a ser entrevistados, estos podrían no cumplir los criterios requeridos en su totalidad.

# CAPÍTULO 2

## 2. DIAGNÓSTICO

### 2.1 Identificación de tendencias mundiales y nacionales sobre economías colaborativas dentro del sector turístico.

En la actualidad, la economía colaborativa se ha expandido hacia el sector turístico con las plataformas de alojamiento que basan su modelo de negocio en este tipo de economía, de esta manera se han ido innovando, creando y desarrollando nuevos productos, servicios y experiencias para los usuarios.

Por esta razón, según Xia & Sanagustín Fons (2016) hoy en día el turismo presenta nuevas tendencias, siendo las siguientes:

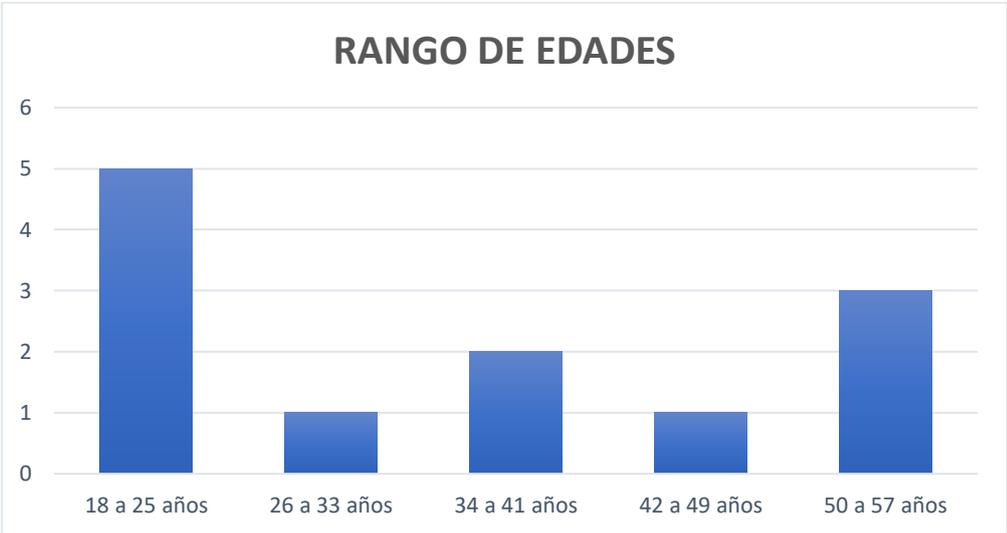
- **Diversificación de la entidad del mercado turístico:** Con la llegada del concepto de economía colaborativa, cualquier persona que cuenta con recursos puede ser el proveedor de los productos o servicios turísticos mediante estas plataformas. En contraste con el turismo tradicional, en donde los turistas obtienen sus servicios o productos directamente de las empresas netamente dedicadas a este sector. Esta tendencia afecta directamente al mercado laboral turístico.
- **Tendencia hacia productos turísticos no estándares:** Las plataformas colaborativas diversifican y personifican sus productos y servicios a los turistas a diferencia de las empresas tradicionales.
- **Mejora de la calidad de los productos y servicios y el valor resaltado de la marca personal:** Los proveedores se encargan de implantar su marca por medio de la innovación de sus productos y servicios mejorando la calidad de estos, de esta forma afianzan la reputación con sus clientes y van ganando ventaja frente a las empresas tradicionales.
- **Relación equilibrada entre el proveedor y el consumidor y atributos sociales más obvios:** La comunicación y la relación social es un beneficio importante ya que el objetivo del uso de estas plataformas es comunicarse entre sí compartiendo sus diversas experiencias y vivencias del entorno. Por esta razón dentro de la economía colaborativa, la relación entre amigos va a sustituir a la relación tradicional que se da entre agencias y clientes.

En el ámbito nacional, estas tendencias se ejemplifican con empresas turísticas que optan por utilizar recursos digitales para su promoción. Como ejemplo de estas tendencias podemos tomar el plan de negocios implementado por Hidrobo, F. para la agencia de viajes NATIVETRAVEL S.A. el cual busca implementar sus servicios en una plataforma virtual debido a la factibilidad de adaptarse a estas nuevas tendencias. (Hidrobo, 2017)

### 2.2 Análisis Cualitativo

Dentro del análisis de los datos cualitativos, para la interpretación de estos, los cuales han sido obtenidos mediante las entrevistas estructuradas decidimos utilizar el software NVIVO.

De acuerdo con el estudio realizado, el perfil de nuestro usuario entrevistado se encuentra principalmente dentro de los 18 a 25 años como se detalla en la ilustración debajo.

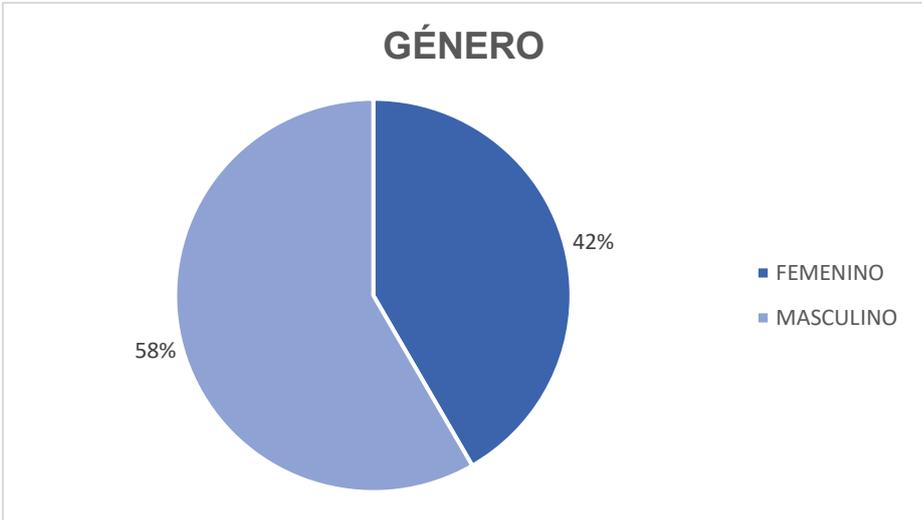


**Ilustración 1. Rango de edades para usuarios entrevistados**

*Fuente: Elaboración propia*

De acuerdo con los datos demográficos recolectados sobre los usuarios entrevistados, el 52% pertenece al género masculino frente a un 48% del género

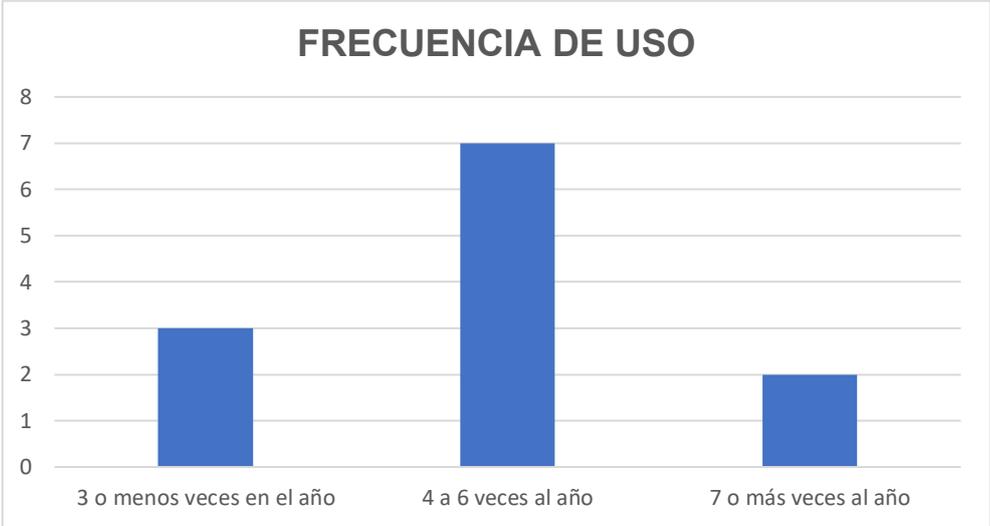
femenino. Estos datos se encuentran detallados en las ilustraciones debajo respectivamente.



**Ilustración 2. Género de usuarios entrevistados**

*Fuente: Elaboración propia*

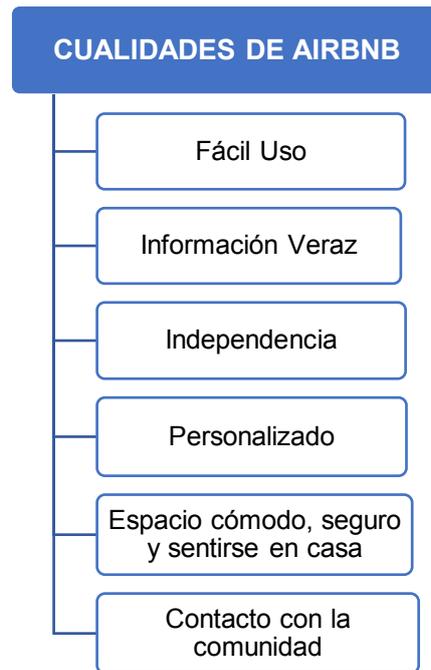
Además, podemos apreciar que en el gráfico debajo la mayoría de los entrevistados son clientes habituales de Airbnb los cuales hacen uso del servicio de 4 a 6 veces al año. Mientras que existe un grupo reducido de personas que hacen uso de Airbnb de 7 a más veces al año.



**Ilustración 3. Frecuencia de uso de la plataforma Airbnb**

*Fuente: Elaboración propia*

De acuerdo con la información obtenida durante las entrevistas decidimos clasificar los datos resumiéndolos en 5 categorías las cuales son las siguientes: Cualidades de Airbnb, Desventajas de Airbnb, Falencias del sector hotelero, Características de Airbnb y Experiencias positivas y negativas de Airbnb.



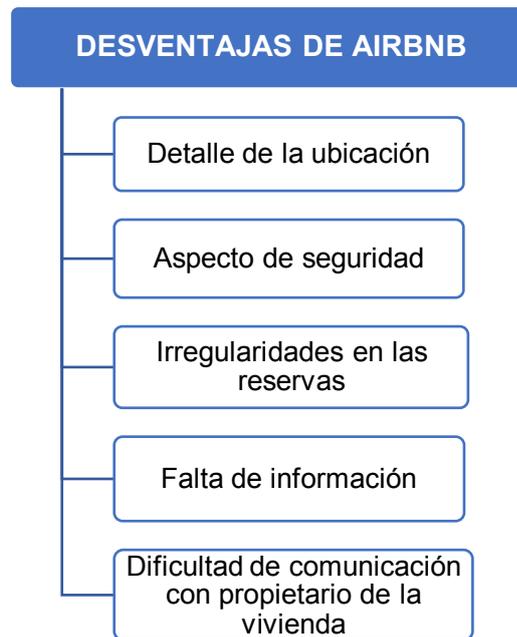
**Ilustración 4. Cualidades de AIRBNB de acuerdo con usuarios**

*Fuente: Elaboración propia*

Según los datos recolectados, los entrevistados destacaron que la aplicación es de fácil uso al momento de realizar la reservación, además de mostrar información veraz de las instalaciones dentro y fuera del lugar al que se van a hospedar.

Asimismo, sienten que tienen mayor independencia ya que no existen tantas reglas como en un hotel, y les agrada tener un servicio es personalizado ya que va acorde a los gustos y necesidades de cada persona, incluso el contacto directo entre el anfitrión y el huésped los hacen sentir más seguros y esa relación comercial se convierte en una relación amistosa y un encuentro significativo.

Por último, recalcaron que al momento de hospedarse se sintieron como en casa y eso es lo que mayormente les atrae, siendo estas las cualidades destacadas que Airbnb ofrece a sus usuarios.



**Ilustración 5. Desventajas de AIRBNB de acuerdo con usuarios**

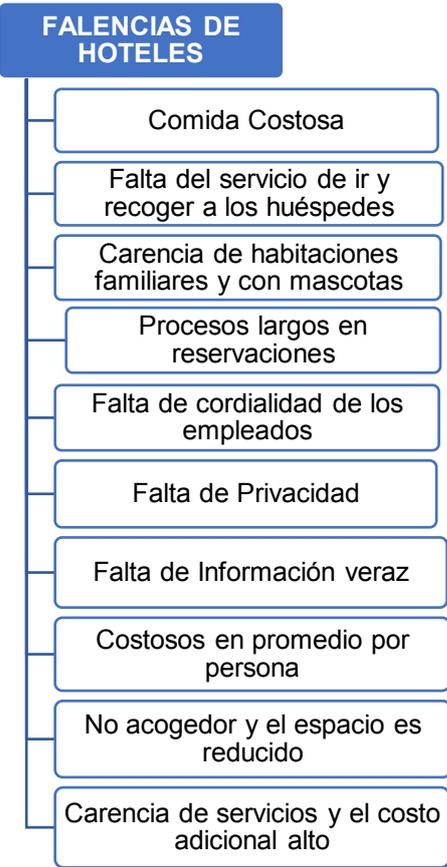
*Fuente: Elaboración propia*

Asimismo, los entrevistados mencionaron que existen ciertas desventajas en cuanto al uso de la plataforma de Airbnb. En primer lugar, se encuentra el detalle de la ubicación del alojamiento que en ciertas ocasiones no se refleja correctamente en el mapa causando un desconcierto al usuario al momento de llegada. También manifestaron incomodidad en cuanto al aspecto de seguridad dado que no se recopila la información de los huéspedes con los que podrían estar compartiendo el lugar de hospedaje generando dudas si es que estas personas podrían cometer actos ilícitos dentro o fuera del sitio.

Por otra parte, se han presentado ciertas irregularidades al momento de realizar la reservación donde se ofrecen ciertos beneficios a los huéspedes, los cuales durante el hospedaje se percatan que el lugar no ofrece los servicios y comodidades que se ofertaban en la plataforma, de igual modo existen dudas sobre la información y fotos poco detalladas de las instalaciones que se presentan en la aplicación.

Finalmente, algunos anfitriones no brindan una comunicación efectiva con los usuarios al momento de realizar la reservación, según la entrevistada, la Srta. Claudia Cox, “Quería reservar un alojamiento y le escribí al anfitrión, pero no recibí una pronta respuesta y al momento que me respondió me indicó que ya lo había reservado a otra

persona, lo cual me generó un descontento ya que cuando le escribí el lugar estaba disponible y por la ineficiencia del anfitrión tuve que buscar otro lugar más lejos de donde ya tenía planificada mi estancia”. En definitiva, Airbnb ofrece una variedad de beneficios, pero asimismo existen ciertas falencias en los servicios que oferta a sus usuarios.



**Ilustración 6. Falencias de Hoteles de acuerdo con usuarios**

*Fuente: Elaboración propia*

Durante la recolección de la información se preguntó a los participantes cuales eran las debilidades que perciben en el servicio de los hoteles tradicionales. De esta manera, nos permitió descubrir ciertas falencias que posee la industria hotelera.

Para empezar, la información y fotos que proporcionan los hoteles son limitados por lo que los usuarios no tienen conocimiento completo sobre la habitación en donde se van a hospedar. Además, el proceso de reservación es tedioso dado que suelen ser complicados o toman mucho tiempo ya que solicitan la documentación de cada visitante.

Por otro lado, el coste de alimentación dentro de los hoteles es bastante elevado y además no posee una gran variedad de comida que pueda satisfacer a la mayoría de los usuarios ocasionando que busquen otras alternativas para la alimentación. Otro elemento que destacaron los entrevistados es la carencia del servicio de recoger a los huéspedes en el terminal o el aeropuerto, ya que la mayoría no conocen la ciudad y se les dificulta llegar al destino.

En cuanto a las instalaciones los usuarios se mostraron insatisfechos ya que en su mayoría no cuentan con habitaciones familiares, sumado a esto está la falta de privacidad dado que el espacio entre las habitaciones es reducido, además existe el riesgo de que el personal de limpieza toque las pertenencias de los huéspedes.

Por último, indicaron que los servicios básicos son muy limitados, añadido a esto los servicios complementarios (lavandería, gimnasio, piscina, spa, pet friendly, etc.) y las habitaciones que ofertan los hoteles tradicionales tienen un costo muy elevado. Valor que no siempre se ve justificado puesto que el servicio que proporciona el personal del hotel no siempre es el correcto, en vista de que en ocasiones estos faltan el respeto a los huéspedes con gestos y palabras.

<b>CARACTERÍSTICAS DE AIRBNB</b>		
<b>Instalaciones</b>	Lugar ordenado	
	Lindas y modernas	
	Estar cómodo y relajado	
	Sitio acogedor	
	Posibilidad de preparar alimentos	
	Puedo recibir visitas de familiares y amigos	
<b>Precio</b>	Prefiere gastar su dinero en las atracciones de la ciudad que en el hospedaje	
	Precio accesible	
	Ajustarse al plan de viaje de los usuarios	
<b>Seguridad</b>	Privacidad	
	Buen proceso de admisión	
<b>Servicio</b>	Pet friendly	
	Limpieza	
	Pronta respuesta	
	Servicios básicos adicionales	
	Tenga buen internet	
	Mejor calidad de experiencia	
	Solucionar los problemas que se puedan surgir	
Asistencia a los usuarios		
<b>Ubicación</b>	Tranquilo	
	Facilidad de acceso	
	Ciertas zonas te brindan alimentación, distracción y seguridad	

### **Ilustración 7. Características de Airbnb**

*Fuente: Elaboración propia*

De acuerdo con la ilustración anterior podemos visualizar las características de Airbnb de acuerdo con los usuarios. Estos datos fueron recolectados mediante las entrevistas, y se lograron clasificar en 5 grupos: Instalaciones, Precio, Seguridad, Servicio y Ubicación.

Dentro del grupo de *Instalaciones* los usuarios buscan un lugar ordenado, con instalaciones modernas que cuente con la facilidad de preparar alimentos y recibir a sus familiares sin ningún tipo de complicación como en el que se tendría en hoteles. Luego encontramos *Precio* y *Seguridad*, con el cual los usuarios buscan precios mucho más accesibles para que el rubro de alojamiento no sea el más costoso de su viaje y buscan un espacio con privacidad y en zonas seguras, respectivamente.

De igual manera, para el grupo de *Servicio* encontramos requerimientos de pronta respuesta por parte del anfitrión, asistencia a los usuarios en caso de problemas, correcta limpieza de habitaciones y que posee facilidades como buen internet y que sean ambientes pet friendly. Finalmente, en el grupo de *Ubicación* se busca un alojamiento tranquilo, cercano a restaurantes o tiendas y que sea de fácil acceso mediante transporte urbano.



EXPERIENCIAS POSITIVAS

- Cuentan con piscina y jacuzzi
- Servicios adicionales cuentan con juegos de mesa
- Amabilidad por parte del anfitrión
- Disposición a ayudar
- Flexibilidad de horarios
- Brindan un paisaje relajante



EXPERIENCIAS NEGATIVAS

- La ubicación que la aplicación les dio no era la correcta
- Falta de comunicación entre anfitrión y huéspedes
- No muestran fotos de todo el lugar
- Horarios muy estrictos
- Las sábanas y departamento no estaban totalmente limpias

**Ilustración 8. Experiencias Positivas y Negativas de los Usuarios**

Fuente: Elaboración propia

Dentro de las experiencias de los usuarios al utilizar servicios de Airbnb decidimos agruparlas en experiencias positivas y experiencias negativas. Para los usuarios entrevistados dentro de sus experiencias más destacadas era el hecho de tener servicios adicionales como piscinas, jacuzzi, juegos de mesa y paisajes memorables. Además de

esto, también encuentran reconfortante la amabilidad por parte de anfitriones, su disposición a ayudar, y la flexibilidad de horarios de registro que puedan tener haciendo uso de estas plataformas.

Dentro de las experiencias negativas, se encuentran las irregularidades por información errada como fue el caso de un usuario el cual tenía una ubicación de su alojamiento, facilitada por el anfitrión, que no era la correcta o, la experiencia de otro usuario, que asegura que las fotos mostradas en la plataforma eran diferentes a la realidad de su alojamiento. Cabe destacar que, la comunicación a través de esta plataforma algunas veces también se convierte en una barrera ya que en caso de emergencias el anfitrión solo podrá revisar la información cuando entre a la aplicación y no cuando el huésped lo necesite.

### **2.3 Análisis de Reseñas**

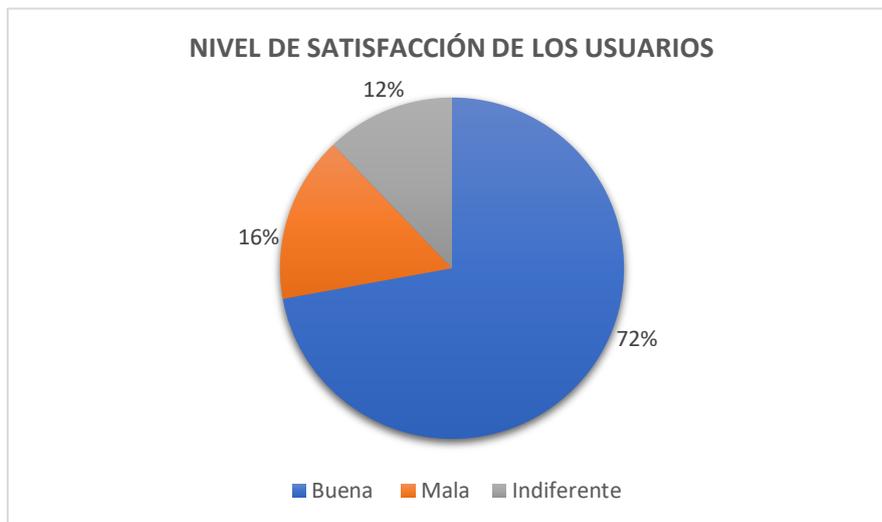
Para el análisis de reseñas utilizamos información extraída de comentarios realizados por los usuarios en las plataformas de Airbnb y TripAdvisor. Decidimos utilizar la plataforma de TripAdvisor para obtener información del sector hotelero, debido a que este cuenta con reseñas escritas de los huéspedes que se han hospedado en distintos hoteles en la ciudad de Guayaquil.

Para el tamaño muestral utilizamos la fórmula para calcular el tamaño de la muestra, realizando los cálculos con un 95% de nivel de confianza y un 5% de margen de error extrajimos una muestra de 278 comentarios para la plataforma de Airbnb y de 170 comentarios de la plataforma de TripAdvisor.

Para este análisis realizamos una tabla con las reseñas realizadas por los usuarios de Airbnb (Anexo 3) y una tabla con las reseñas realizadas por los usuarios de distintos hoteles en TripAdvisor (Anexo 2) para conocer su nivel de satisfacción con la plataforma utilizada y cuáles atributos son de mayor importancia.

Los atributos que se tomaron en cuenta para este análisis fueron: Instalaciones, Precio, Servicio, Seguridad y se utilizaron estos atributos debido a que fueron los más mencionados dentro de las entrevistas previamente analizadas.

### 2.3.1 Análisis de los Hoteles



**Ilustración 9. Nivel de Satisfacción de los Usuarios de los Hoteles según TripAdvisor**

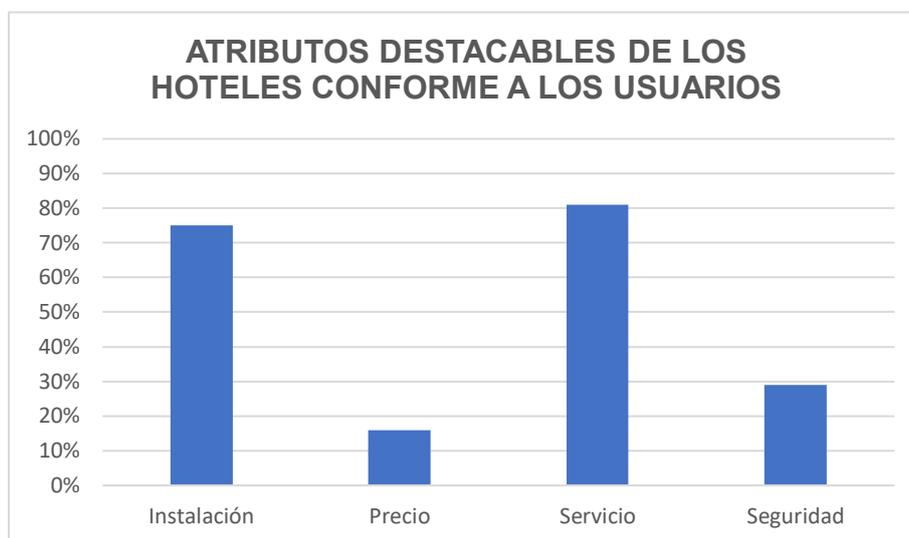
*Fuente: Elaboración Propia*

En comparación a la plataforma de Airbnb, los usuarios que realizaron reseñas de distintos hoteles en la plataforma de TripAdvisor tuvieron un nivel de satisfacción mucho más bajo llegando a tener un 16% de usuarios con experiencias negativas y un 12% con experiencias no memorables. Poseen un 72% de usuarios con buenas experiencias en comparación a los 94% de usuarios satisfechos que utilizan la plataforma de Airbnb.

Dentro de las reseñas se encuentran experiencias positivas como la de Erick descrita en abril del 2022 expresando “Tuve una larga estadía por cuestiones laborales, todo el equipo del hotel en general para mí se podría definir en servicio y excelencia. Todo el personal tiene la misma sintonía de dirección al servicio son super amables, atentos y cálidos en sus labores. Lograron hacer que mi estadía a pesar de ser tan extensa y estar lejos de casa me hiciera sentir como en ella”

La mayor parte de experiencias negativas están relacionadas al servicio que proveen los empleados del sector hotelero, llegando a sentir un trato despectivo por parte del personal, como lo describe el usuario Juan Antonio en febrero del 2022 señalando “La Colaboradora careció de amabilidad en mi estadía, lo calificó como una situación particular, su trato no es cálido y despectivo de acuerdo con la

apariciencia y otros del hospedado. (La discriminación es algo que no debería suceder hoy en día)".



**Ilustración 10. Atributos destacables de los hoteles conforme a los usuarios según TripAdvisor**

*Fuente: Elaboración Propia*

Además de esto, podemos apreciar que el atributo más destacable dentro de los hoteles es el *Servicio* brindado ya que varios usuarios han tenido malas experiencias con el personal de servicio lo que causa una gran molestia en los huéspedes. Esta brecha se debe a que los huéspedes esperan que se les ofrezca un buen servicio, con todo lo acordado, de acuerdo con la tarifa que pagaron para hospedarse en el hotel. Seguido del atributo de *Servicio* se encuentran las *Instalaciones* donde los usuarios esperan una buena limpieza de habitaciones, que cuenten con áreas de alimentos y bebidas, facilidad de acceso al hotel y el acceso a áreas húmedas como piscina, jacuzzi o sauna.

### 2.3.2 Análisis de Airbnb

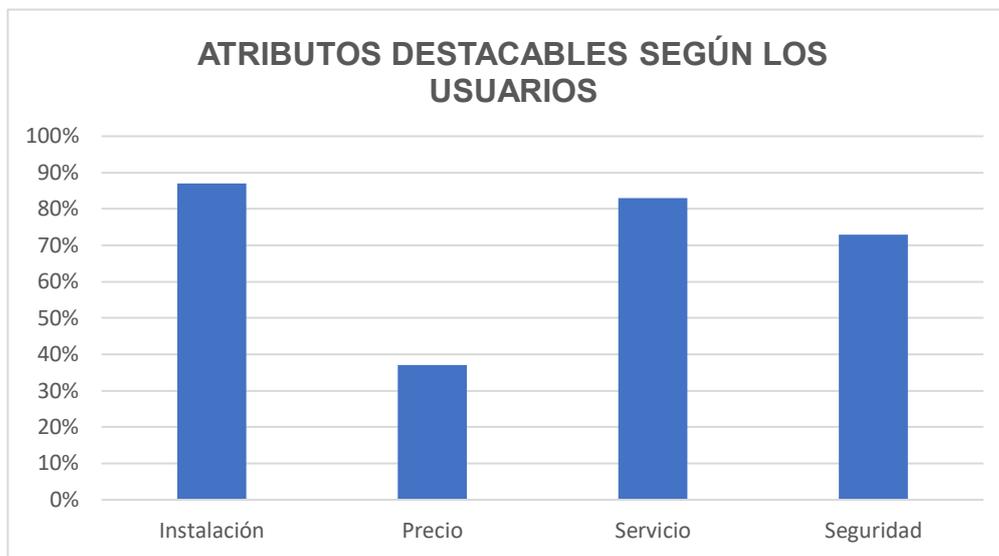


**Ilustración 11. Nivel de Satisfacción de los Usuarios de Airbnb**

*Fuente: Elaboración Propia*

Como se visualiza en la ilustración el 94% de usuarios que utilizan Airbnb, de acuerdo con las reseñas obtenidas de distintos alojamientos, están satisfechos con el uso de esta plataforma para conseguir alojamientos. A su vez, posee un 3% de usuarios no satisfechos con su hospedaje y un 3% de usuarios que son indiferentes al uso de estos alojamientos.

La mayoría de los huéspedes concuerda que el servicio ofrecido por Airbnb es completo, entre estos comentarios destacan el de Karla, publicado en enero del 2022, ella comenta “Alejandro nos atendió de maravilla. Muy buen servicio. Las instalaciones en perfecto estado y bien mantenidas. La suite tiene una excelente ubicación. Se encuentra cerca del aeropuerto, bares, cafeterías y buenos restaurantes.”



**Ilustración 12. Atributos destacables de Airbnb según los Usuarios**

*Fuente: Elaboración Propia*

Finalmente, dentro los atributos destacables de Airbnb tenemos como principales a *Instalación* y *Servicio* seguido de *Seguridad* y *Precio*. Como se mencionó anteriormente, la mayoría de los usuarios buscan tener autonomía con espacios donde puedan realizar su propia comida y tener mayor privacidad como patios o terrazas, que en el caso de solicitarlo en un hotel saldría en un costo extra por la estadía.

Dentro del atributo de servicio las reseñas muestran un gran interés en la comunicación que poseen anfitrión y huésped, les agrada el sentirse como en casa y la pronta respuesta por parte del anfitrión para poder resolver problemas

# CAPÍTULO 3

## 3. ANÁLISIS Y PROPUESTAS

### 3.1 Análisis Benchmarking implementado en otros destinos

El Benchmarking es un proceso el cual permite realizar comparaciones de los productos, procesos y servicios de las organizaciones que lideran el mercado, permitiendo mejorar estrategias, métodos y técnicas e implementarlas a nuestra empresa. (Spendolini, 1995)

Además, este proceso recoge varios tipos, según Spendolini (1995) existen tres tipos de Benchmarking los cuales son:

- **Benchmarking interno:** El objetivo principal es conocer los modelos del desarrollo interno de una empresa comparando la información específica acerca de las funciones y procesos de la organización.
- **Benchmarking competitivo:** Se encarga de determinar información primordial acerca de los productos, procesos y resultados de los competidores principales y de esta forma realizar las comparaciones de los datos con la organización.
- **Benchmarking funcional o genérico:** Se encarga de realizar un análisis a empresas u organizaciones que no representan una competencia directa, asimismo identifica las características relacionadas a los productos, procesos y servicios.

Dentro de la industria hotelera el benchmarking es utilizado con la finalidad de alcanzar las estrategias empresariales. Las empresas consultoras internacionales utilizan métodos de benchmarking en sus investigaciones para analizar la situación y proyectar el desarrollo futuro de la industria hotelera, lo cual puede considerarse una evaluación comparativa de los distintos destinos y esta puede tener un espacio muy amplio dentro del sector hotelero.

Según Kosar, L (2011) existen diversos tipos de evaluación comparativa entre los cuales tenemos los siguientes:

- **Evaluación comparativa de procesos (Process benchmarking):** Se centra en la observación e investigación de los procesos empresariales con el objetivo de identificar las prácticas más exitosas de las empresas de referencia.
- **Análisis comparativo financiero (Financial benchmarking):** Se realiza un análisis financiero y se compara los resultados para la evaluación de su competitividad y productividad.
- **Benchmarking desde la perspectiva del inversor:** Compara empresas similares las cuales pueden considerarse alternativas de inversión desde la perspectiva del inversor.
- **Evaluación comparativa de resultados (Performance benchmarking):** Permite evaluar la posición competitiva de la empresa mediante la comparación de los productos y servicios.
- **Evaluación comparativa de productos (Product benchmarking):** Permite diseñar nuevos productos o mejorar los ya existentes.
- **Benchmarking estratégico:** Se basa solamente en la observación de las estrategias que emplean las otras empresas para competir dentro del mercado.
- **Benchmarking funcional:** En este tipo de benchmarking, la empresa se centrará en una sola función para poder mejorar el funcionamiento de esta.
- **Evaluación comparativa de los mejores (Best-in-class benchmarking):** Implica el estudio del competidor o empresa líder que tiene mejor desempeño de una función en específico.
- **Evaluación comparativa operativa (Operational benchmarking):** Abarca cada aspecto de la empresa, desde la productividad del personal hasta el flujo del trabajo. Esta categoría se subdivide en 2 tipos de evaluación comparativa:
  - **Interno:** Se lleva a cabo dentro de la organización y sirve para identificar sus Fortalezas, Debilidades, Amenazas y Oportunidades (DAFO). De esta manera, se consigue crear una visión empresarial y conduce a tener un control de calidad de sus productos, servicios y procesos.

- **Externo:** Es un proceso de comparación con otras empresas y se presenta en varias formas.
  - Cuando se realiza comparaciones con organizaciones del mismo sector, entonces corresponde al benchmarking competitivo.
  - Cuando existe una comparación del rendimiento de la empresa dentro del mismo sector, corresponde al benchmarking sectorial. Este está definido territorialmente.
  - Cuando existe una relación con las actividades de otras empresas operando en las mismas condiciones sociopolíticas, corresponde al benchmarking trans-industrial. También entran dentro de esta clasificación cuando se trata de comparar con otras organizaciones del sector que no son competidoras.

Dentro de las grandes cadenas hoteleras existen varias implementaciones de los tipos de benchmarking antes expuestos. Un ejemplo de esto es la estrategia “Moments” implementada por la cadena Marriot, la cual trata de personalizar su servicio ofreciendo tours y actividades a los clientes según su preferencia. Esta estrategia implementa el Product Benchmarking, buscando mejorar el servicio ya existente.

## **3.2 Elaboración de estrategias**

### **3.2.1 Grupo focal**

Antes de realizar las estrategias competitivas decidimos llevar a cabo un grupo que consto de 5 personas, que poseen cargos operativos en el sector hotelero, para realizar una lluvia de ideas sobre estrategias que se podrían implementar dentro de los diferentes hoteles en los que trabajan. El propósito de este grupo focal fue reconocer más a fondo el servicio que ofrece actualmente el sector hotelero en Guayaquil y lo que este carece. Y de esta manera, crear estrategias basadas en las falencias de estos servicios y qué implementar para mejorarlos.

### 3.2.2 Estrategia

La formulación de estrategias tiene como ejes dos cualidades principales descritas previamente en el capítulo 2. Estas se dividen en las cualidades de Servicio y Comunicación.

Dentro del Área de Servicio las estrategias propuestas ideadas son:

- **Llave Inteligente**

Consiste en la creación de pulseras inteligentes que sirve para agilizar los procesos que realizan los huéspedes permitiéndoles desde abrir su habitación en sencillos pasos, pagar bebidas o comidas y hasta acceder a los diferentes espacios de ocio y entretenimiento.

- **Recomendaciones de establecimientos**

Se busca implementar una página web mediante un código QR dentro de las habitaciones del hotel con las principales recomendaciones para restaurantes que los huéspedes podrían visitar según sus preferencias. Esto les permitirá elegir entre las opciones de recomendaciones que se les ofrece, y estará disponible las 24 horas del día.

- **Aplicación del hotel**

Consiste en la creación de una aplicación que permitirá a los huéspedes desde reservar habitaciones hasta realizar el check-in, por otro lado, contará con una función de “Llave Digital” la cual permite acceder a la habitación mediante el teléfono móvil. También ofrecerá un espacio para poder contactarse con los recepcionistas en cualquier momento, por último, también se podrá contratar los servicios adicionales que ofrece el hotel.

Dentro del Área de Comunicación las estrategias propuestas ideadas son:

- **Rebranding**

Se busca realizar un estudio de mercado con el cuál se pueda entender cuáles son las necesidades, personalidad y conducta del público objetivo; este estudio permitirá a la marca realizar los cambios y mejoras necesarios para poder atraer nuevos clientes y reforzar la fidelidad de la marca con los clientes que ya posee.

- **Campaña de Sensibilización**

Se trata de elaborar una campaña que pueda ser transmitida en medios digitales y tradicionales, mostrando los empleos que genera el Hotel, el servicio cordial de cada colaborador y transmitir el sentimiento de tener un hogar lejos de casa.

### 3.2.3 Acogida de propuestas

Para este último punto decidimos realizar una entrevista estructurada a Nathalie Montalbán, propietaria de dos hostales en la ciudad de Guayaquil con más de 10 años de experiencia en el sector hotelero. Dentro de la presentación de las estrategias la entrevistada resalto la importancia de las estrategias en el área de comunicación alegando que la transparencia de servicios ofrecidos es uno de los principales servicios diferenciadores que ofrece un hotel, en contraste a plataformas de alojamiento como Airbnb en las cuales puede existir cierto sesgo de información.

Dentro del Análisis de Costos, se realizó una tabla con la descripción de los costos relacionados con el desarrollo de las estrategias propuestas anteriormente. Este análisis de costos representa la inversión de que cada empresa debería de realizar en caso de querer implementar las estrategias, ya sea de forma individual o colectiva.

**Tabla 1 Proforma del Desarrollo de Aplicación Móvil**

*Fuente: Elaboración Propia*

<b>Desarrollo de Aplicación Móvil</b>				
<b>Concepto</b>	<b>Descripción</b>	<b>Duración</b>	<b>Costo</b>	<b>Costo total</b>
Login	Vía Email	12	10	120
	Log-out	3	10	30
	Recuperación de contraseña	3	10	30
	Vía Social Media	4	10	40
Profile	Información general	6	10	60
	Edición de datos	4	10	40
	T&C, política de privacidad	2	10	20
	Verificación OTP	4	10	40
	Cerrar cuenta	6	10	60
	Subir/ cambiar foto perfil	4	10	40
	Agregar foto de perfil desde la galería	8	10	80
	Recortar fotografía	8	10	80
Reservación	Historial de reservaciones	16	10	160
	Calendario	16	10	160
	Detalles de reservación	18	10	180
	Filtro de reservas	12	10	120
	Descarga detalles de reserva	8	10	80

Listado de habitaciones y servicios	Página con el listado de servicios disponibles	22	10	220
Llave digital	Filtro de publicados	16	10	160
	Ventana con detalle de cada producto publicado	12	10	120
	Desarrollo llave digital del hotel	12	10	120
Comunicación	Sincronización con API de terceros	10	10	100
	1-1 Chat	25	10	250
	Archivos adjuntos	6	10	60
Notificaciones	Indicador de mensajes nuevos	4	10	40
	Notificaciones in-app	18	10	180
	Notificaciones pop-up	4	10	40
Fase de definición	Análisis	12	8	96
	Usabilidad	3	8	24
	Prototipado	3	8	24
Wireframing y Diseño UI	Diseño de ventanas únicas	10	8	80
	Diseño de ventanas repetidas	6	8	48
	Diseño de ventanas mixtas	4	8	32
<b>TOTAL</b>				<b>2934</b>

**Tabla 2 Proforma de Recomendaciones de Establecimientos**

*Fuente: Elaboración Propia*

<b>Desarrollo de Recomendaciones de Establecimiento</b>				
<b>Concepto</b>	<b>Descripción</b>	<b>Duración</b>	<b>Costo</b>	<b>Costo total</b>
<b>Login</b>	Vía Email	12	8	96
	Vía social Media	3	8	24
	Recuperación de contraseña	3	8	24
	Log-out	4	8	32
<b>Home screen</b>	Redirección OR	4	8	32
	Publicación de reseñas	6	8	48
	Publicación de comentarios	6	8	48
	Añadir fotografías	8	8	64
	Puntuación y likes	4	8	32
<b>Dominio</b>	Registro de dominio	-	-	<b>40</b>
	Host de la página	-	-	90
<b>TOTAL</b>				<b>530</b>

**Tabla 3 Proforma de Implementación de Llave Digital***Fuente: Elaboración Propia*

<b>Implementación de Llave Digital</b>				
<b>Concepto</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidades</b>	<b>Costo</b>	<b>Costo total</b>
<b>Configuración</b>	Registro de llaves	12	10	120
	Base de datos	3	10	30
<b>Pulsera</b>	Pulseras	100	1,5	150
	<b>TOTAL</b>	-	-	<b>300</b>

**Tabla 4 Campaña de Sensibilización***Fuente: Elaboración Propia*

<b>Campaña de Sensibilización</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Costo</b>	
		<b>Grandes Empresas</b>	<b>PYME</b>
<b>Rediseño Identidad Corporativa</b>	1	\$1.400	\$850
<b>Idea Creativa</b>	1	\$3.000	\$1.500
<b>Producción Comercial Televisión</b>	1	\$9000	
<b>Gestión de Medios Digitales</b>	12	\$1.200	
<b>Inversión de Pauta</b>	1	-	-
<b>TOTAL</b>		<b>\$14.600</b>	<b>\$12.550</b>

# CAPÍTULO 4

## 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1 Conclusiones

En este trabajo se logró analizar el impacto que ha tenido actualmente Airbnb sobre el sector hotelero en la ciudad de Guayaquil, de acuerdo con nuestra investigación, podemos concluir que cada vez que la tecnología vaya evolucionando las preferencias y necesidades de los huéspedes van cambiando por lo que el servicio tradicional ya no puede ser una opción.

Para el desarrollo de las estrategias se utilizó entrevistas estructuradas a usuarios que utilicen la plataforma Airbnb, además de un análisis cualitativo de comentarios realizados por usuarios en la plataforma de TripAdvisor para la industria hotelera y asimismo para Airbnb. Dentro de los cuales, se pudo observar las falencias que tiene el sector hotelero sobre Airbnb como lo muestra la Ilustración 6, a esto se le suma el nivel de satisfacción de usuarios de Airbnb que se muestra en la Ilustración 11 comparando la satisfacción de las personas cuando se hospedan en un hotel como se muestra en la Ilustración 9.

Para la comprensión de la investigación también decidimos realizar un grupo focal con actores pertenecientes de la industria hotelera para poder desarrollar estrategias que ayuden al sector hotelero a diversificar los servicios que ofrecen a sus huéspedes, estas estrategias permitirán mejorar la atención al cliente hasta agilizar el servicio brindado.

La implementación de las estrategias propuestas dependerá de cada establecimiento, sin embargo, el establecimiento deberá valorar la inversión y realizar su propia proyección de ingresos que le permita cubrir lo propuesto en la investigación. Para finalizar, es importante entender que reinventarse ya no puede quedar solo en palabras se debe llevar a la acción, ya que si el establecimiento no se adapta a los cambios lastimosamente podría irse a la quiebra y perder a sus clientes leales.

## 4.2 Recomendaciones

- a) Realizar capacitaciones al área de Marketing sobre la importancia y el impacto del uso de las redes sociales. Por otro lado, realizar cursos de como poder innovar el contenido publicitario en redes, para que de esta forma el establecimiento desarrolle una mejor conexión con los usuarios y aumente su alcance en la comunidad online.
- b) Reforzar los mensajes diferenciadores como la seguridad y atención 24 horas, en comparación a plataformas como Airbnb que no poseen este servicio.
- c) De acuerdo con la opinión de varios usuarios el espacio amplio dentro de las habitaciones del hotel y el espacio de áreas verdes son cualidades favorecedoras para su decisión en hospedarse en el establecimiento.
- d) Las estrategias de Comunicación están ideadas, primordialmente la estrategia de Campaña de Sensibilización, a realizarse de forma conjunta con todo el gremio del sector hotelero. Esta unión podría beneficiar de gran manera a todos sus implicados ya que busca atraer potenciales clientes a hospedarse en sus establecimientos.

# BIBLIOGRAFÍA

- UNWTO. (14 de 11 de 2018). *UNWTO*. Obtenido de UNWTO: <https://www.unwto.org/es/press-release/2018-11-14/tecnologias-de-vanguardia-y-participacion-comunitaria-claves-para-el-desarr>
- Felix, E. (2018). *El impacto de Airbnb en la industria hotelera del Ecuador*. Obtenido de <https://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/7207/1/137675.pdf>
- Airbnb. (13 de Enero de 2020). *Airbnb News*. Obtenido de Airbnb: <https://news.airbnb.com/ea/airbnb-en-ecuador-en-2019/>
- Herrera, M. d. (2017). *PREFERENCIA DE LOS TURISTAS EXTRANJEROS MILLENNIALS POR AIRBNB EN LIMA, PERÚ*. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d1ffc6b5-f7a4-4392-8832-dfd9988e6b0a/content>
- Cabezas Solis, M. Y., & Cujilema León, N. K. (2022). Análisis de la competencia en el alojamiento entre las plataformas de economía colaborativa y los establecimientos turísticos registrados. Caso Bahía de Caráquez. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/18088>
- Ting, D. (27 de febrero de 2018). *Airbnb Struggles to Balance Its Past and Future*. Skift. Obtenido de <https://skift.com/2018/02/24/airbnb-wants-to-evolve-while-staying-true-to-its-roots/>
- Tugra Nazli, A., Pantea Foroudi, & TC Melewar. (2020). What makes Airbnb likeable? Exploring the nexus between service attractiveness, country image, perceived authenticity and experience from a social exchange theory perspective within an emerging economy context. *International Journal of Hospitality Management*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102635>
- García, E. (s.f.). *Gestión de la Experiencia del Huésped*. Recuperado el 31 de mayo de 2022, de <https://erickalejandrogarcia.com/gestion-de-la-experiencia-del-huesped/#:~:text=La%20Experiencia%20del%20Hu%C3%A9sped%2C%20es,y%20despu%C3%A9s%20de%20su%20estad%C3%ADa>.

- MINTUR. (2015). *REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURISTICO*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Izquierdo, G. A., González, Y. D., & Martínez, C. M. (2019). *Revista de Ciencias Sociales y Económicas*. Obtenido de Revisión Bibliográfica Actualizada sobre el Servicio Hotelero: <https://revistas.uteq.edu.ec/index.php/csye/article/view/283>
- Hernández, J. B., & Cruz, A. D. (2021). *TRANSITARE*. Obtenido de Influencia de la calidad en el servicio sobre la competitividad en hoteles. Estudio de la percepción del cliente.: <file:///Users/ayleenbarreto/Downloads/131-418-1-PB.pdf>
- Saldaña, R. R., & Estela, A. H. (2020). El turismo de los Millennials; Airbnb y la economía colaborativa. *Gestión en el tercer milenio*, 23(46), 99-106. .
- Lopes Souto Maior-Cabanne, C., Melo Silva Luft, M. C., & França de Abreu, A. (2020). ECONOMÍA COLABORATIVA EN TURISMO Estudio comparativo de modelos de negocio entre empresas tradicionales y de turismo colaborativo. . *Estudios y perspectivas en turismo*, 29(3), 690-708.
- Philemon Oyewole. (2013). The role of frequency of patronage and service quality of all-you-can-eat buffet restaurant: A perspective of socio-economic and demographic characteristics of African American consumers. *International Journal of Hospitality Management*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2013.03.005>
- Lovelock, C., & Wright, L. (2006). "Serviços: marketing e gestão". São Paulo: Saraiva.
- El UNIVERSO. (13 de mayo de 2022). Borrador de reglamento para Airbnb queda suspendido por falta de consenso, anuncia el Ministerio de Turismo. *El UNIVERSO*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/economia/borrador-de-reglamento-para-airbnb-queda-suspendido-por-falta-de-consenso-anuncia-el-ministerio-de-turismo-nota/>
- Zambrano, C. (August de 2021). *VISTAZO*. Obtenido de Hoteles adaptan su servicio gastronómico frente a nuevas necesidades: <https://www.vistazo.com/enfoque/hoteles-adaptan-su-servicio-gastronomico-frente-a-nuevas-necesidades-DG686612>
- Taylor, S., & Bodgan, R. (1984). *La observación participante en el campo*. Obtenido de Metodologías y Técnicas de la Investigación: revisión y aplicación de diversos

paradigmas:

[https://www.edumargen.org/docs/2018/curso36/unid02/apunte05\\_02.pdf](https://www.edumargen.org/docs/2018/curso36/unid02/apunte05_02.pdf)

Spendolini, M. (1995). Benchmarking. Norma.

Xia, H., & Sanagustín Fons, M. V. (2016). *Los efectos positivos de la economía colaborativa en el turismo sostenible*. Obtenido de Biblioteca Universidad de Zaragoza: <https://zaguan.unizar.es/record/571116?ln=es>

Hidrobo, F. (2017). Obtenido de PLAN DE NEGOCIOS DE NATIVETRAVEL S.A. EMPRESA DEDICADA AL TURISMO APLICANDO ECONOMIA COLABORATIVA: <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/8300/1/UDLA-EC-TMAEF-2017-04.pdf>

Kosar, L. (2011). Benchmarking method for quality evaluation in hotel. *Exclusive e-journal*.

# **ANEXOS**

# ANEXO 1

## GUIA ENTREVISTAS

Buenos días, mi nombre es Ayleen Barreto, mis compañera es Victoria Poveda, somos estudiantes de la Materia Integradora en la ESPOL, el propósito por el cual estamos reunidos aquí es para poder conocer su opinión acerca de el uso de plataformas de alojamiento como Airbnb.

¿Cuánto tiempo lleva utilizando plataformas de alojamiento?

### INTRO

1. ¿Con qué frecuencia hace uso de esta? ¿Por qué le es agradable hacer uso de Airbnb? **Averiguar que tanto conocen los participantes estas aplicaciones**
2. ¿Qué cualidades son las que ud considera más importantes al momento de hacer uso del servicio de Airbnb? **Identificar e indagar que asocian con un buen servicio**
3. ¿Por qué no utilizar hoteles tradicionales? Cambiar pregunta, por qué no hoteles **Motivaciones personales, tratamos de hacer que la gente comparta su punto de vista:**
4. ¿Percibe ud. algún tipo de desventaja (puntos débiles) al momento de hacer uso de Airbnb?
5. Cual ha sido su mejor experiencia haciendo uso de estas apps ? ¿Alguna destacable?
6. ¿Ha tenido alguna mala experiencia al momento de reservar o el servicio ofrecido por medio de estas aplicaciones? Si es así, cuéntenos como fue.
7. ¿De estas características (4 características primordiales) cual es la primordial para el servicio de alojamiento y por qué?
  - a) Precio
  - b) Instalaciones (espacio)
  - c) Servicio
  - d) Seguridad











<a href="https://www.airbnb.com/rooms/4204444501480251?adults=1&amp;children=0&amp;check_in=2023-03-15&amp;check_out=2023-03-16&amp;keyword=search_416095040-4431-0318-078">https://www.airbnb.com/rooms/4204444501480251?adults=1&amp;children=0&amp;check_in=2023-03-15&amp;check_out=2023-03-16&amp;keyword=search_416095040-4431-0318-078</a> <a href="https://www.airbnb.com/rooms/4204444501480251?adults=1&amp;children=0&amp;check_in=2023-03-15&amp;check_out=2023-03-16&amp;keyword=search_416095040-4431-0318-078">4f0a0da6458acourse_impression_id_p3_1559895872_3qMz7GncZu2MB5H</a>	Norte	Denny Xavier	Junio 2022	Juan	Perfecto para ir en familia. Muy limpio y acogedor. Recomendado 100%	194	1	0	0	1	1	1	1	
			Junio 2022	Carolina	Es una estancia muy agradable, limpia y confortable	195	1	0	0	1	1	1	1	1
<a href="https://www.airbnb.com/rooms/13990076401480251?adults=1&amp;children=0&amp;check_in=2023-02-18&amp;check_out=2023-02-19&amp;keyword=search_416095040-4431-0318-078">https://www.airbnb.com/rooms/13990076401480251?adults=1&amp;children=0&amp;check_in=2023-02-18&amp;check_out=2023-02-19&amp;keyword=search_416095040-4431-0318-078</a> <a href="https://www.airbnb.com/rooms/13990076401480251?adults=1&amp;children=0&amp;check_in=2023-02-18&amp;check_out=2023-02-19&amp;keyword=search_416095040-4431-0318-078">8f0a0da6458acourse_impression_id_p3_1559895872_3qMz7GncZu2MB5H</a>	Norte	Alejandra	Junio 2022	Diana Carolina	Limpieza Excelente Comodidad Seguridad Respeto Comunicación	196	1	0	0	1	0	1	1	
			Mayo 2022	Carlos	Excelente lugar, buena ubicación, buen host según volvería	197	1	0	0	1	1	1	1	1
			Abril 2022	Andrea	Todo super limpio, gran atención excelente lugar.	198	1	0	0	1	0	1	1	1
			Marzo 2022	Juan	Ubicación privilegiada, muy cómodo y limpio, seguro, altamente recomendable. Un lugar muy bonito y acogedor. en una parte céntrica de Guayaquil.	199	1	0	0	0	0	0	1	1
			Febrero 2022	José	Se encuentra cerca de un centro comercial para poder comprar o ir a comer. Tiene un parque privado y techado para que uno no se moje en tiempo de lluvia. Muy buena atención por parte de Alejandra y quedo muy agradecido con ella.	200	1	0	0	1	0	1	1	1
			Diciembre 2021	Alexander	Excelente departamento, el costo es super cómodo y las instalaciones son repensadas para seguir cerca de un centro comercial y del aeropuerto 100% recomendable	201	1	0	0	1	1	0	1	1
			Mayo 2021	José	Muy buena atención, después cualquier duda al instante y garantiza desde antes de hospedarse un servicio de calidad.	202	1	0	0	0	0	1	0	0
			Mayo 2021	Alejandra	Todo lo que necesitaba encontraba desde saca corchitos hasta vajilla cubiertos etc., el accesorio más excelente servicio en la terraza el wifi super rápido, lo único que no había lo local realmente no puede manejar la tv por cable pero de ahí demandado recomendable.	203	1	0	0	1	0	1	0	0
			Enero 2021	José	De lugar a dudas, un sitio muy acogedor y completo, con todos los servicios y en una zona céntrica. La anfitriona fue muy clara en las instrucciones y meotro predisposición para ayudarme en lo que requiriera. Recomendado!	204	1	0	0	1	1	1	1	1
			Diciembre 2020	María Fernanda	Excelente ubicación. Lugar bonito. Súper cómodo. Limpio. Volvería	205	1	0	0	1	0	1	1	1
<a href="https://www.airbnb.com/rooms/43969600/reviews?adults=1&amp;children=0&amp;check_in=2023-02-22&amp;check_out=2023-03-01&amp;keyword=search_416095040-4431-0318-078">https://www.airbnb.com/rooms/43969600/reviews?adults=1&amp;children=0&amp;check_in=2023-02-22&amp;check_out=2023-03-01&amp;keyword=search_416095040-4431-0318-078</a> <a href="https://www.airbnb.com/rooms/43969600/reviews?adults=1&amp;children=0&amp;check_in=2023-02-22&amp;check_out=2023-03-01&amp;keyword=search_416095040-4431-0318-078">4f0a0da6458acourse_impression_id_p3_1559895872_3qMz7GncZu2MB5H</a>	Norte	Adrian	Junio 2022	Carla	Excelente estadía super recomendando lugar limpio agradable y con todo lo necesario	206	1	0	0	1	0	1	0	
			Marzo 2022	Stevr	El departamento es exactamente lo que se muestra en las fotos, muy aseado y cerca de muchos lugares para visitar y restaurantes. Tmb está muy bien equipado para quedarse algunos días	207	1	0	0	1	0	1	1	1
			Noviembre 2021	Xavier	Excelente lugar, muy acogedor. Cuenta con todo lo indicado.	208	1	0	0	1	1	1	1	1
			Febrero 2021	Rosana	El lugar fue muy acogedor. Limpio y en buena estación de bus. Adán fue una respuesta rápida con claridad y amabilidad. Me encantó el departamento. El departamento estuvo muy acogedor. Súper recomendable	209	1	0	0	1	0	1	1	1
			Abril 2021	Ambar	Excelente ubicación en un departamento completo al cual le brinda la oportunidad de cocinar los propios alimentos y cuenta con una excelente limpieza.	210	1	0	0	1	0	1	0	1
<a href="https://www.airbnb.com/rooms/32002676401480251?adults=1&amp;children=0&amp;check_in=2023-02-12&amp;check_out=2023-02-13&amp;keyword=search_416095040-4431-0318-078">https://www.airbnb.com/rooms/32002676401480251?adults=1&amp;children=0&amp;check_in=2023-02-12&amp;check_out=2023-02-13&amp;keyword=search_416095040-4431-0318-078</a> <a href="https://www.airbnb.com/rooms/32002676401480251?adults=1&amp;children=0&amp;check_in=2023-02-12&amp;check_out=2023-02-13&amp;keyword=search_416095040-4431-0318-078">8f0a0da6458acourse_impression_id_p3_1559895872_3qMz7GncZu2MB5H</a>	Centro	Blanca	Marzo 2022	Julio	Blanca es una persona atenta, se preocupa porque las cosas salgan bien en la vida, el lugar es como se muestra en las fotos, muy cómodo todo. La zona con restaurantes y diversión en la zona.	212	1	0	0	1	0	1	1	
			Febrero 2020	Juan	Excelente comunicación y el departamento muy limpio con buenos detalles. Recomendado al 100%	213	1	0	0	1	1	1	1	
<a href="https://www.airbnb.com/rooms/43969600/reviews?adults=1&amp;children=0&amp;check_in=2023-02-22&amp;check_out=2023-03-01&amp;keyword=search_416095040-4431-0318-078">https://www.airbnb.com/rooms/43969600/reviews?adults=1&amp;children=0&amp;check_in=2023-02-22&amp;check_out=2023-03-01&amp;keyword=search_416095040-4431-0318-078</a> <a href="https://www.airbnb.com/rooms/43969600/reviews?adults=1&amp;children=0&amp;check_in=2023-02-22&amp;check_out=2023-03-01&amp;keyword=search_416095040-4431-0318-078">4f0a0da6458acourse_impression_id_p3_1559895872_3qMz7GncZu2MB5H</a>	Norte	Alejandro	Mayo 2022	Eduardo	El departamento de Alejandro es maravilloso, de muy buen gusto y muy acogedor, la señora Janeth muy cordial y amable, un muy buen lugar para hospedarse	214	1	0	0	1	0	1	1	
			Marzo 2022	Rony	Excelente experiencia como siempre, mi estadía fue tranquila, segura y el baño es muy amable	215	1	0	0	1	0	1	1	
			Octubre 2021	Eduardo	Es un lugar hermoso, muy confortable y lleno de sorpresas agradables. Me encantó el departamento, las comodidades y la cercanía a los lugares más turísticos de Guayaquil. Una excelente opción que definitivamente lo recomiendo a todos.	216	1	0	0	1	1	1	1	
			Octubre 2021	Rafaela	Me encantó la luz natural y el diseño me hizo sentir como en casa. El transporte desde el aeropuerto fue rápido y fácil porque Alejandro organizó un taxi para mí. Janet, quien me recibió con claridad y amabilidad, fue el dueño de todo el departamento. El departamento estaba limpio, la cama y las almohadas eran muy cómodas y la cocina estaba equipada con todo lo que necesitaba para hacer comidas. Recomiendo este apartamento que puede ser un gran lugar a Guayaquil.	217	1	0	0	1	0	1	1	
<a href="https://www.airbnb.com/rooms/43969600/reviews?adults=1&amp;children=0&amp;check_in=2023-02-22&amp;check_out=2023-03-01&amp;keyword=search_416095040-4431-0318-078">https://www.airbnb.com/rooms/43969600/reviews?adults=1&amp;children=0&amp;check_in=2023-02-22&amp;check_out=2023-03-01&amp;keyword=search_416095040-4431-0318-078</a> <a href="https://www.airbnb.com/rooms/43969600/reviews?adults=1&amp;children=0&amp;check_in=2023-02-22&amp;check_out=2023-03-01&amp;keyword=search_416095040-4431-0318-078">4f0a0da6458acourse_impression_id_p3_1559895872_3qMz7GncZu2MB5H</a>	Norte	Alejandro	Septiembre 2021	José	Una experiencia fabulosa y altamente recomendada. El trato de Alejandro y su madre es de mucha calidez y amabilidad, siempre dispuestos a hacer de la estancia lo más placentera posible. Sobre el departamento solo tengo palabras de admiración. Sumamente bonito y decorado con un gran gusto. Lo recomiendo al 100%.	218	1	0	0	1	1	1	1	
			Diciembre 2020	Katrina	Nois quedamos en el departamento una semana y luego nos fuimos a otro lugar y volvimos que regresar porque entendimos la comodidad y el lugar del departamento de Alejandro. Al final, nos quedamos 2 semanas y el lugar se sentía como en casa. Contamos la mayoría de nuestras comidas en la cocina completa y además la permito unas veces. ¡Definitivo fue muy amable y siempre disponible si necesitábamos algo, incluso imprimió algunos documentos que necesitábamos para viajar. Muy lindas y restaurables camas y llegar a muchos lugares populares fácilmente. Definitivamente regresaremos si podemos!	219	1	0	0	1	1	1	1	
			Mayo 2022	Juan	Excelente lugar, muy limpio, cómodo y con todas las facilidades que se necesita. Recomendado.	220	1	0	0	1	0	0	0	
<a href="https://www.airbnb.com/rooms/43969600/reviews?adults=1&amp;children=0&amp;check_in=2023-02-22&amp;check_out=2023-03-01&amp;keyword=search_416095040-4431-0318-078">https://www.airbnb.com/rooms/43969600/reviews?adults=1&amp;children=0&amp;check_in=2023-02-22&amp;check_out=2023-03-01&amp;keyword=search_416095040-4431-0318-078</a> <a href="https://www.airbnb.com/rooms/43969600/reviews?adults=1&amp;children=0&amp;check_in=2023-02-22&amp;check_out=2023-03-01&amp;keyword=search_416095040-4431-0318-078">4f0a0da6458acourse_impression_id_p3_1559895872_3qMz7GncZu2MB5H</a>	Centro	Laura	Junio 2022	José	Excelente ubicación, cerca de todo, el mobiliario y equipamiento del apartamento en excelente estado, las respuestas y atención por parte de Laura fueron impecables. Espazo súper bonito.	221	1	0	0	1	0	1	1	
			Mayo 2022	Sabán	El departamento es hermoso con todas las comodidades y además en una ubicación muy segura y con todos los servicios turísticos que se necesitan para cuando lo necesitas pero el no te va molestar por nada, volveríamos sin dudarlo.	222	1	0	0	1	0	1	1	
			Abril 2022	Paulina	Tengo el gusto de recomendar a Guillermo ya que es un chico muy amable y responsable. Él me recibió muy amable, la casa siempre está impecable y las cosas son muy cómodas y a la casa está super bien ubicada para las actividades como para las que yo viajé con mi mamá así como el desayuno y hacer turismo en Guayaquil. Lomas de Urdesa es un sitio seguro y de fácil acceso.	223	1	0	0	1	0	0	0	
<a href="https://www.airbnb.com/rooms/43969600/reviews?adults=1&amp;children=0&amp;check_in=2023-02-22&amp;check_out=2023-03-01&amp;keyword=search_416095040-4431-0318-078">https://www.airbnb.com/rooms/43969600/reviews?adults=1&amp;children=0&amp;check_in=2023-02-22&amp;check_out=2023-03-01&amp;keyword=search_416095040-4431-0318-078</a> <a href="https://www.airbnb.com/rooms/43969600/reviews?adults=1&amp;children=0&amp;check_in=2023-02-22&amp;check_out=2023-03-01&amp;keyword=search_416095040-4431-0318-078">4f0a0da6458acourse_impression_id_p3_1559895872_3qMz7GncZu2MB5H</a>	Norte	Guillermo	Abril 2022	Kenneth	limpio, cómodo y muy bien ubicado	224	1	0	0	1	0	0	0	
			Abril 2022	Casul	Excelente servicio y atención! Don Luis, el encargado es super amable y atento al departamento es hermoso y cómodo	225	1	0	0	1	0	1	1	
			Marzo 2022	Luisa	El lugar bien ubicado y seguro. Todo limpio y muy amables todos! Definitivamente recomiendo	226	1	0	0	1	0	1	1	
			Abril 2021	Jonathan	Excelente atención, puntualidad absoluta, lugar de parqueo ideal y un impecable alojamiento	227	1	0	0	1	0	1	0	
<a href="https://www.airbnb.com/rooms/43969600/reviews?adults=1&amp;children=0&amp;check_in=2023-02-22&amp;check_out=2023-03-01&amp;keyword=search_416095040-4431-0318-078">https://www.airbnb.com/rooms/43969600/reviews?adults=1&amp;children=0&amp;check_in=2023-02-22&amp;check_out=2023-03-01&amp;keyword=search_416095040-4431-0318-078</a> <a href="https://www.airbnb.com/rooms/43969600/reviews?adults=1&amp;children=0&amp;check_in=2023-02-22&amp;check_out=2023-03-01&amp;keyword=search_416095040-4431-0318-078">4f0a0da6458acourse_impression_id_p3_1559895872_3qMz7GncZu2MB5H</a>	Norte	Rotundo	Marzo 2022	Verónica	Departamento muy limpio, cómodo, es exactamente como se ve en las fotos. El baño es tranquilo y "seguro". Recomendado al 100%.	228	1	0	0	1	1	1	1	
			Julio 2021	Ronald	Es un lugar cómodo y acogedor, se como se ven en las fotos, el lugar está limpio y de fácil acceso, la comunicación de igual forma excelente.	229	1	0	0	1	1	1	1	
<a href="https://www.airbnb.com/rooms/43969600/reviews?adults=1&amp;children=0&amp;check_in=2023-02-22&amp;check_out=2023-03-01&amp;keyword=search_416095040-4431-0318-078">https://www.airbnb.com/rooms/43969600/reviews?adults=1&amp;children=0&amp;check_in=2023-02-22&amp;check_out=2023-03-01&amp;keyword=search_416095040-4431-0318-078</a> <a href="https://www.airbnb.com/rooms/43969600/reviews?adults=1&amp;children=0&amp;check_in=2023-02-22&amp;check_out=2023-03-01&amp;keyword=search_416095040-4431-0318-078">4f0a0da6458acourse_impression_id_p3_1559895872_3qMz7GncZu2MB5H</a>	Norte	Marisel	Diciembre 2021	Jasmin	Un lugar muy cómodo - limpio - moderno - igual como se ve en las fotos, y la anfitriona muy atenta y amable.	230	1	0	0	1	0	1	1	
			Octubre 2021	Esterly	Excelente anfitriona Marisel, muy atenta, puntual, buena de buena energía. El lugar es tal cual se muestra en las fotos. Limpio y tiene todas las comodidades. Recomendado	231	1	0	0	1	1	1	1	
			Octubre 2021	Jorge	Excelente lugar para hospedarse. Todo es tal y como se muestra en las fotos. La Señora Marisel es muy atenta y está pendiente de cada uno de los detalles en la estadía, desde el momento de hacer el check in hasta la salida. La ubicación es bastante buena y céntrica para conocer Guayaquil. En el caso de mi estadía, después de estar paralizado con tanta seguridad y me moví en Uber. La mayoría de cosas costaron entre \$0.2 y \$0.5. La piscina es perfecta para una día de baño de calor. El departamento es muy cómodo en todas las estadías. La principal que brinda este lugar es la ideal para poder relajarse. Sin duda es un Airbnb para volver a alquilar y con toda seguridad, es un lugar 5 estrellas.	232	1	0	0	1	1	1	1	
<a href="https://www.airbnb.com/rooms/43969600/reviews?adults=1&amp;children=0&amp;check_in=2023-02-22&amp;check_out=2023-03-01&amp;keyword=search_416095040-4431-0318-078">https://www.airbnb.com/rooms/43969600/reviews?adults=1&amp;children=0&amp;check_in=2023-02-22&amp;check_out=2023-03-01&amp;keyword=search_416095040-4431-0318-078</a> <a href="https://www.airbnb.com/rooms/43969600/reviews?adults=1&amp;children=0&amp;check_in=2023-02-22&amp;check_out=2023-03-01&amp;keyword=search_416095040-4431-0318-078">4f0a0da6458acourse_impression_id_p3_1559895872_3qMz7GncZu2MB5H</a>	Norte	Roberto	Noviembre 2020	Roberto	Marisel nos atendió muy cordialmente personalmente nos dio a conocer el departamento el cual es tal como muestra las fotos, muy limpio, limpio y confortable muy funcional cada espacio del departamento y está en una muy buena ubicación como para poder movilizarse dentro de Guayaquil las lugares de interés.	233	1	0	0	0	1	0	0	
			Marzo 2022	Santiago	Excelente lugar, cerca de todo, muy seguro, departamento cómodo, excelente anfitriona, de seguro volveremos pronto	234	1	0	0	1	1	1	1	
<a href="https://www.airbnb.com/rooms/43969600/reviews?adults=1&amp;children=0&amp;check_in=2023-02-22&amp;check_out=2023-03-01&amp;keyword=search_416095040-4431-0318-078">https://www.airbnb.com/rooms/43969600/reviews?adults=1&amp;children=0&amp;check_in=2023-02-22&amp;check_out=2023-03-01&amp;keyword=search_416095040-4431-0318-078</a> <a href="https://www.airbnb.com/rooms/43969600/reviews?adults=1&amp;children=0&amp;check_in=2023-02-22&amp;check_out=2023-03-01&amp;keyword=search_416095040-4431-0318-078">4f0a0da6458acourse_impression_id_p3_1559895872_3qMz7GncZu2MB5H</a>	Norte	America	Octubre 2021	Rita Fernanda	El departamento es cómodo, buen ubicado, bien mantenido y en una urbanización segura, fue una estancia satisfactoria	235	1	0	0	1	0	0	0	
			Agosto 2021	Karla	Óptimo servicio, no burmos Internet desde que llegamos hasta el momento que nos fuimos. Además, checkear el carro cuando estaba estacionado en el garage dentro del condominio y nadie nos supo dar razón ni la duafra del departamento ni la administradora del edificio.	236	0	1	0	0	0	0	0	0
			Junio 2021	Alejo	El departamento está muy bien mantenido, se siente seguro, muy buena limpieza y la ubicación es impecable, realmente disfrutamos de la estadía.	237	1	0	0	1	0	0	0	1
<a href="https://www.airbnb.com/rooms/43969600/reviews?adults=1&amp;children=0&amp;check_in=2023-02-22&amp;check_out=2023-03-01&amp;keyword=search_416095040-4431-0318-078">https://www.airbnb.com/rooms/43969600/reviews?adults=1&amp;children=0&amp;check_in=2023-02-22&amp;check_out=2023-03-01&amp;keyword=search_416095040-4431-0318-078</a> <a href="https://www.airbnb.com/rooms/43969600/reviews?adults=1&amp;children=0&amp;check_in=2023-02-22&amp;check_out=2023-03-01&amp;keyword=search_416095040-4431-0318-078">4f0a0da6458acourse_impression_id_p3_1559895872_3qMz7GncZu2MB5H</a>	Centro	Bruno	Enero 2022	Karen	Paula y Bruno! Muy buena comunicación, muy amables y sobre todo atentos! La ubicación del apartamento es fabulosa porque está todo cerca, restaurantes, recreaciones, me fascino la forma en cómo se decoró y organizó cada parte del departamento (Estában seguros de que volveremos)	238	1	0	0	1	1	1	1	
			Febrero 2022	Arny	Excelente departamento, la ubicación es perfecta para personas que quieren conocer un poco más la ciudad de Guayaquil. La anfitriona Paula, siempre al tanto de nuestras necesidades.	239	1	0	0	1	0	1	1	
<a href="https://www.airbnb.com/rooms/43969600/reviews?adults=1&amp;children=0&amp;check_in=2023-02-22&amp;check_out=2023-03-01&amp;keyword=search_416095040-4431-0318-078">https://www.airbnb.com/rooms/43969600/reviews?adults=1&amp;children=0&amp;check_in=2023-02-22&amp;check_out=2023-03-01&amp;keyword=search_416095040-4431-0318-078</a> <a href="https://www.airbnb.com/rooms/43969600/reviews?adults=1&amp;children=0&amp;check_in=2023-02-22&amp;check_out=2023-03-01&amp;keyword=search_416095040-4431-0318-078">4f0a0da6458acourse_impression_id_p3_1559895872_3qMz7GncZu2MB5H</a>	Centro	Bruno	Febrero 2022	Esteliana	Muy amables personas, atentos, cordiales, excelente atención y siempre pendientes para ayudarnos si algo necesitábamos.	240	1	0	0	1	1	1	1	
			Noviembre 2021	Aniana	El departamento es perfecto y en las fotos. La cama es cómoda, la WiFi funciona perfectamente y los arañones fueron muy sencillos. Está ubicada muy cerca de todo y es muy conveniente. Es un buen lugar para una gran estancia en Guayaquil.	241	1	0	0	1	0	1	1	
			Abril 2022	Enain	Beautiful apartment with all the amenities you want! The location of the apartment is excellent! If you want to explore Guayaquil, Communication was very good and some nice tips for exploration were shared with me before my arrival!	242	1	0	0	1	1	1	1	
			Abril 2022	Karla	Realmente un lugar de descanso, lo que necesitaba. El personal 5 estrellas, muy atento y comunicativo. El lugar es espacioso y se encuentra super bien localizado.	243	1	0	0	1	1	1	1	
<a href="https://www.airbnb.com/rooms/43969600/reviews?adults=1&amp;children=0&amp;check_in=2023-02-22&amp;check_out=2023-03-01&amp;keyword=search_416095040-4431-0318-078">https://www.airbnb.com/rooms/43969600/reviews?adults=1&amp;children=0&amp;check_in=2023-02-22&amp;check_out=2023-03-01&amp;keyword=search_416095040-4431-0318-078</a> <a href="https://www.airbnb.com/rooms/43969600/reviews?adults=1&amp;children=0&amp;check_in=2023-02-22&amp;check_out=2023-03-01&amp;keyword=search_416095040-4431-0318-078">4f0a0da6458acourse_impression_id_p3_1559895872_3qMz7GncZu2MB5H</a>	Centro	Israeudis	Diciembre 2021	Lidhi	Excelente ubicación, el lugar hermoso y vista lindísima también, el personal fue super atento todo momento y nos recibieron con una cortesía. Segura y recomendable	244	1	0	0	1	1	1	1	
			Septiembre 2021	Marcela	Es un concepto diferente pero con todas las comodidades - sentíamos que estábamos disfrutando de la naturaleza y confort al mismo tiempo. La vista es espectacular y el personal lo hizo muy amable!	245	1	0	0	1	0	1	0	
			Agosto 2021	Male	Un lugar con la mejor ubicación para pasar cerca de los lugares turísticos de Guayaquil. El lugar fue muy cómodo y la hospitalidad de primera. Siempre atentos a resolver inquietudes o lo ayudaron. Totalmente recomendable.	246	1	0	0	1	1	1	1	

