

Escuela Superior Politécnica del Litoral

Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas

Análisis de Satisfacción de los Usuarios de Hospedajes Gestionado por Medio de
la Plataforma Airbnb

Proyecto Integrador

Previo la obtención del Título de:

Licenciado en Administración de Empresas

Presentado por:

Katherine Dennisse Badillo Rodríguez

Liliana Annabel Orrala Soriano

Guayaquil – Ecuador

Año: 2023

Dedicatoria

El presente proyecto lo dedico a mi amado esposo por creer en mí, por apoyar todos mis sueños, por sostener mi mano con su amor incondicional y por alentarme cada mañana a seguir adelante. También lo dedico a mi esfuerzo y perseverancia, a mis ganas de superarme y a mi determinación que nunca me permitió darme por vencida.

Katherine Badillo Rodríguez

Dedicatoria

El presente proyecto lo dedico a Dios por haberme dado la capacidad para continuar con este desafío a pesar de la adversidad, a mi madre Lila Soriano por haber creído en mi hasta el último de sus días y hoy ser testigo de este logro desde la eternidad, a mi novio y su familia por haberme alentado a finalizar esta etapa, a mis maestros por sus conocimientos impartidos y los consejos que han formado mi intelecto.

Liliana Orrala Soriano

Agradecimientos

Agradezco a mi amado esposo por ser mi fortaleza, por levantarme en momentos difíciles, por enseñarme siempre a buscar una solución y por aplaudir con amor cada uno de mis logros; a mi adorada madre que siempre se esforzó por darme más de lo que necesito, por enseñarme con su ejemplo a trabajar duro y nunca rendirme y a mi querido padre por siempre estar orgulloso de mi y transmitirme con cariño sus principios y valores que me han convertido en la mujer de bien que soy.

Katherine Badillo Rodríguez

Agradecimientos

Agradezco a Dios por haber fortalecido el ánimo de superación, haberme dotado de las personas que serían apoyo para lograr esta ansiada meta. A mi familia en especial a mi mamá por haber apoyado este anhelo, a mi novio y su familia por anhelar un buen futuro profesional para mi vida, a mi compañera de tesis, por la paciencia y el entendimiento que mantuvo a lo largo de este proceso, a mi profesor de la materia por generar ese apasionamiento y practicidad para finalizar con éxito este proyecto.

Liliana Orrala Soriano

Declaración Expresa

“Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; Katherine Dennisse Badillo Rodríguez y Liliana Annabel Orrala Soriano damos nuestro consentimiento para que la ESPOLE 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”.



Katherine Dennisse
Badillo Rodríguez



Liliana Annabel
Orrala Soriano

Evaluadores

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a final flourish on the right side.

PhD. Ronald Campoverde Aguirre

PROFESOR TUTOR

Resumen

La plataforma online Airbnb ha generado un impacto positivo en quienes contratan servicios de hospedaje, para comprender cuáles son los factores que determinan su éxito en el mercado, se realizó un estudio cualitativo analizando las variables obtenidas mediante los comentarios vertidos por los usuarios de la plataforma. Dichas variables han sido utilizadas para determinar su diferenciación frente a otras compañías del sector hotelero de la provincia de Santa Elena cantón Salinas. Los resultados indicaron que además de los atributos definidos en los modelos convencionales, existen otros factores indispensables que intervienen en la calidad de servicio percibido por los huéspedes; así mismo, estos se pueden combinar estratégicamente con el propósito de ofrecer al usuario el mayor nivel de satisfacción y eliminar aquellos factores poco relevantes que incurren únicamente en gastos innecesarios para los propietarios de hoteles, hostales y casas o departamentos renteros que prestan servicios en Airbnb.

Palabras Clave: Airbnb, calidad de servicio hotelero, satisfacción de huéspedes.

Abstract

The Airbnb online platform has generated a positive impact on those who hire hosting services, to understand the factors that determine its success in the market, a qualitative study was carried out analyzing the variables obtained through the comments made by the users of the platform. These variables have been used to determine their differentiation from other companies in the hotel sector in the province of Santa Elena canton Salinas. The results indicated that in addition to the attributes defined in the conventional models, there are other essential factors that intervene in the quality of service perceived by the guests; Likewise, these can be strategically combined with the purpose of offering the user the highest level of satisfaction and eliminating those irrelevant factors that only incur unnecessary expenses for the owners of hotels, hostels, and rental houses or apartments that provide services on Airbnb.

Keywords: Airbnb, hotel service quality, guest satisfaction.

Índice general

Contenido	
Resumen	I
Abstract	II
Índice general	III
Índice de figuras	V
Índice de tablas	VI
CAPÍTULO 1.....	1
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Descripción del Problema	3
1.2. Justificación del Problema	3
1.3. Objetivos.....	3
1.3.1. <i>Objetivo General</i>	3
1.3.2. <i>Objetivos Específicos</i>	3
1.4. Marco Teórico.....	4
1.4.1. Satisfacción del Cliente.....	4
1.4.2. Calidad de Servicio.....	5
1.4.3. Modelos para Evaluar la Calidad de Servicios Hoteleros	5
1.4.3.1. <i>Modelo SERVQUAL</i>	6
1.4.3.2. <i>Modelo SERVPERF</i>	7
1.4.3.3. <i>Modelo LOGDSERV</i>	8
1.4.3.4. <i>Modelo LODGQUAL</i>	8
1.4.3.5. <i>Modelo HOTELSERV</i>	9
1.4.3.6. <i>Modelo HOTELQUAL</i>	9
1.4.4. Sector Hotelero de Salinas.....	11
1.4.5. Airbnb.....	14
1.4.6. Airbnb en Salinas	15
CAPÍTULO 2.....	17
2. METODOLOGÍA.....	17
2.1. Área y diseño de estudio.....	17
2.2. Análisis estadístico	17
CAPÍTULO 3.....	19
3. RESULTADOS.....	19

3.1. Factor Empleados.....	19
3.2. Factor Elementos Tangibles	20
3.3. Factor Fiabilidad.....	22
3.4. Factor Seguridad.....	23
3.5. Factor Ubicación	24
3.6. Factor Comodidad	25
3.7. Otros Componentes.....	26
3.8. Hallazgo correspondiente a la identificación de atributos	27
Estrategia de combinación de atributos.....	28
CAPÍTULO 4.....	30
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	30
4.1. Conclusiones	30
4.2. Recomendaciones	31
Bibliografía	32
Anexos.....	34

Índice de figuras

Figura 2. 1 Regresión logística	18
Figura 3. 1 Empleados	19
Figura 3. 2 Elementos tangibles	20
Figura 3. 3 Fiabilidad	22
Figura 3. 4 Seguridad	23
Figura 3. 5 Ubicación.....	24
Figura 3. 6 Comodidad.....	25
Figura 3. 7 Otros componentes	26
Figura 3. 8 Máxima satisfacción	29

Índice de tablas

Tabla 3. 1 Variables de mayor peso según cada factor	27
<u>Tabla 3. 2 Significancia de las variables</u>	29

CAPÍTULO 1

1. INTRODUCCIÓN

El 29 de febrero de 2020, Ecuador anunció oficialmente el primer caso de contagio de COVID-19 en su territorio, convirtiéndose en uno de los de mayor índice de contagios y muertes del mundo; dicha pandemia provocó graves impactos en la economía, uno de ellos fue el declive del comercio mundial que ocasionó el cierre definitivo de un considerable número de empresas, principalmente las del sector hotelero (Mundial, 2021).

Uno de los mayores sectores afectados a nivel mundial fue el sector turístico, puesto que, el número de turistas internacionales entre enero y abril del 2020 decreció un 44% con relación al 2019, provocando entre los años 2020 y 2023 pérdidas aproximadamente de USD \$53.000 millones y USD \$72.400 millones en América del sur (CEPAL, 2023).

Statista (2022) muestra que es de vital importancia analizar esta actividad económica, ya que la industria turística en 2019 aportaba al PIB mundial USD \$9,63 billones es decir 10,3% de Producto Interno Bruto; en 2020 se redujo al 5,3% como consecuencia del cierre de varias empresas del sector, es decir USD \$4,78 billones; en 2021 obtuvo una leve recuperación situándose en 6,1% y contribuyendo con USD \$5,82 billones a la economía mundial.

Según datos de la Organización Mundial de Turismo en el 2021, año aún afectado por la pandemia, se registraron en todo el mundo aproximadamente 430 millones de llegadas de turistas internacionales que se alojaron por lo menos una noche; así mismo, para abril del 2023 la reserva de hoteles creció un 6%, la tasa de ocupación 66% y el arribo de turistas internacionales 86%; todos estos con respecto al año anterior. Como consecuencia, se prevé que la recuperación del sector irá mejorando cada año (OMT, 2023).

Ecuador es un destino turístico reconocido, las provincias que lideran la lista de destinos turísticos en el 2023 son Aguarico en la provincia de Orellana y Angochagua en Imbabura según información del Ministerio de Turismo; por otra parte, las provincias de Manabí, Santa Elena, Guayas y Azuay fueron las más visitadas durante los feriados para el cierre del año 2022. Es así como el país se recuperó más rápido de los efectos de la pandemia en el ámbito turístico que países como Argentina, Paraguay, Bolivia, Perú y Chile (Zambrano, 2023).

La provincia de Santa Elena específicamente el cantón Salinas es considerado uno de los balnearios más importantes del Ecuador, es un destino turístico altamente frecuentado tanto por turistas extranjeros como nacionales, cuenta con una gran infraestructura hotelera y es uno de los lugares más modernizados de la provincia (Turismo, 2020). Por estas razones ha sido tomada como objeto de estudio, pese a que exista una serie de factores que amenazan la estabilidad hotelera que se encuentra a un 35% de llegar a los niveles de 2019.

Uno de los principales factores que amenaza el sistema clásico de reservas y el servicio hotelero en general de Salinas es la innovación, debido a que en la actualidad se cuenta con una plataforma online que facilita la adquisición de servicios de hospedaje conocida como Airbnb.

En este estudio daremos énfasis a variables como nivel de satisfacción y calidad del servicio percibido por los usuarios de Airbnb, con el propósito de determinar su impacto en el cantón Salinas y a su vez que los hoteles tradicionales identifiquen cuáles son los factores que lo diferencian; esclareciendo si la decisión de contratar este servicio se encuentra influenciada por el precio o por la calidad.

1.1. Descripción del Problema

Al mercado hotelero se han incorporado nuevos servicios de alojamiento que representan una competencia directa para el sector; por ello se busca mediante un análisis cualitativo basado en los comentarios de los usuarios que utilizan los servicios de Airbnb, evaluar los aspectos que prevalecen al momento de contratar este tipo de hospedaje, con la finalidad de determinar cuáles son los factores diferenciadores que han permitido un crecimiento considerable de Airbnb en el cantón Salinas.

1.2. Justificación del Problema

Debido a las tendencias cambiantes y a la innovación en las tecnologías de comunicación y contratación de servicios, el mercado hotelero está enfrentando considerables cambios originados a partir del surgimiento de plataformas digitales que ofrecen servicios de gestión de hospedaje.

Por tal razón, es necesario evaluar el análisis de la calidad de hospedaje y satisfacción de los servicios, gestionados por la plataforma Airbnb en el cantón Salinas.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción de los servicios de Airbnb en el cantón Salinas, mediante un análisis cualitativo (comentarios de usuarios en la plataforma) para conocer si el índice de contratación se encuentra dado por la calidad ofrecida o el precio.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar el enfoque del modelo sobre el cual se pueda analizar con exactitud la calidad del servicio en el sistema hotelero.

- Diseñar una metodología que permita identificar los atributos que intervienen en la contratación de servicios Airbnb para evaluar cuáles son los más influyentes en los usuarios.
- Proponer estrategias de combinación de atributos que den como resultado el mayor nivel de satisfacción e incentiven el uso de Airbnb en los hoteles del cantón Salinas para fortalecer el sector hotelero.

1.4. Marco Teórico

1.4.1. Satisfacción del Cliente

Feigenbaum (2013) relaciona la satisfacción del cliente con el grado en que se han cumplido sus requerimientos frente a la percepción que este posee del servicio, tomando en consideración el surgimiento de las quejas, que al existir representan un indicador bajo de la satisfacción, pero en su ausencia no implica necesariamente un elevado nivel de satisfacción del cliente.

Por su parte, Cahuaya Rivera & Ñahuincopa Arango (2016) consideran que la satisfacción del cliente depende de ciertos atributos que generan determinadas expectativas en los clientes, tales como: actividades de comunicación, marketing, publicidad, promoción, atención del personal y tangibles dentro de los hoteles.

Otros factores que influyen en la satisfacción de los clientes son la imagen de marca y los valores culturales corporativos, así como los servicios de garantía o de mantenimiento que se encargan de corregir cualquier deficiencia presentada (Quiróa, 2014).

Conforme a lo expresado se dice que la satisfacción del cliente se relaciona con el cumplimiento de todas sus expectativas, basado en la información externa que lo rodea como

marketing, publicidad, recomendaciones, imagen de marca, valores culturales corporativos y tomando en cuenta determinados aspectos que influyen en su bienestar como la atención del personal, atención de quejas, resolución de deficiencias y aspectos tangibles dentro de los hoteles que lo hagan sentir cómodo.

1.4.2. Calidad de Servicio

La calidad de servicio se refiere a la capacidad de satisfacer las necesidades del cliente; siendo un factor necesario sobre el que se construye la competitividad y la sostenibilidad de las empresas; es fundamental para lograr un posicionamiento y su inclusión en los servicios hoteleros representa mayor garantía y seguridad para los huéspedes. La calidad no solo se determina por la atención que pueda recibir el cliente, sino que también puede depender del ambiente donde se lleve a cabo el servicio, la imagen corporativa de la empresa, la empatía del personal del hotel, la calidad de respuesta, referencias personales, seguridad para el huésped del establecimiento y adecuada infraestructura como habitaciones, restaurantes, baños, servicios adicionales, entre otros (Loor, Zambrano, Peña, & Once, 2020).

Además, para garantizar la efectividad en la calidad de servicios hoteleros es indispensable trabajar en la formación de los empleados para que conozcan e interioricen el servicio, de tal manera que al ofrecerlo generen empatía y relación de confianza en los huéspedes.

1.4.3. Modelos para Evaluar la Calidad de Servicios Hoteleros

Implementar un modelo de evaluación de servicio en los hoteles es necesario para realizar mediciones periódicas de calidad, incrementar ganancias, lograr la satisfacción de los clientes y evitar deficiencias en el servicio. Para ello es fundamental analizar cuáles son los factores que más influyen en la valoración de los clientes y que es lo que se espera del servicio, con el

propósito de que la calidad percibida por el cliente sea mayor a la esperada. Sin embargo, resulta complejo recolectar dicha información para llevar a cabo una medición; por estas razones se han creado algunos modelos para medir la calidad del servicio, entre los cuales destacan el modelo SERVQUAL que es aplicado a cualquier tipo de servicio; modelo SERVPERF que mide la calidad percibida por los clientes; modelo LODGSERV que mide la calidad de servicios en hoteles y el modelo HOTELQUAL enfocado en servicios de alojamiento (Bonilla, Guerrero, & López, 2018).

1.4.3.1. Modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) Consiste en evaluar las expectativas que tiene el cliente sobre el servicio que va a recibir frente a la percepción del servicio que ha recibido, a través de la medición de sus resultados. Considerando a la calidad de servicio como una expectativa y su medición como el resultado de comparar lo que el cliente espera que le ofrezca la empresa versus la percepción del desempeño que se tiene del servicio recibido. El modelo basa su análisis en cinco criterios desarrollados dentro de un cuestionario de 22 preguntas, los cuales son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

- **Elementos Tangibles:** se refiere a la apariencia y funcionalidad del establecimiento, las cuales comprenden: apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal de contacto y material de comunicación.
- **Fiabilidad:** forma correcta y consistente en la que los empleados y el establecimiento prestan el servicio prometido.
- **Capacidad de Respuesta:** disposición de los empleados para ayudar a los usuarios y responder de manera rápida y eficiente los requerimientos exigidos por los clientes.

- **Seguridad:** se enfatiza el conocimiento, atención mostrada por los empleados y capacidad de generar confianza y credibilidad a los clientes. En este criterio también se encuentran inmersas variables como la cortesía y competencia.
- **Empatía:** grado en que los empleados se preocupan de las necesidades de los clientes y atienden individualmente cada uno de sus requerimientos.

Los resultados obtenidos permiten identificar y cuantificar los factores más significativos que permitan determinar el nivel de satisfacción que experimentan los usuarios, posterior a la utilización del servicio; así mismo, sirve para identificar las deficiencias obtenidas de cada una de las dimensiones en las que la empresa debe mejorar. Es así como la medición del grado de satisfacción de los clientes proporciona la medición de la calidad del servicio (Bonilla, Guerrero, & López, 2018).

1.4.3.2. Modelo SERVPERF

Este modelo mide la calidad del servicio en diferentes tipos de empresas, a diferencia del modelo SERVQUAL este se enfoca en la valoración del desempeño para medir la calidad del servicio y elimina la parte que menciona las expectativas de los clientes fijando su análisis únicamente en las percepciones (Torres Miranda, 2019).

Cronin & Taylor (1992) establecieron cinco dimensiones para medir la calidad de servicio.

- **Elementos Tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales para comunicaciones.
- **Confiabilidad:** Capacidad para brindar el servicio de forma precisa y digna de confianza.
- **Capacidad de respuesta:** Buena disposición para ayudar a los clientes a proporcionarles un servicio expedito.

- **Seguridad:** Conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza.
- **Empatía:** Cuidado y atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes.

1.4.3.3. Modelo LOGDSERV

Fue diseñado por Knutson, Stevens, Wullaert & Yokoyama (1990) para medir las expectativas de los clientes de los establecimientos hoteleros. Con el propósito de evaluar la calidad del servicio, los autores diseñaron un cuestionario de 26 preguntas, basándose en las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL. El orden de importancia, según la varianza experimentada por cada dimensión es en primer lugar, los elementos relacionados con la fiabilidad; en segundo lugar, los relacionados con la seguridad; en tercer lugar, la capacidad de respuesta; en cuarto lugar, los elementos tangibles del establecimiento y por último la dimensión empatía (Santomá & Ríos, 2009).

1.4.3.4. Modelo LODGQUAL

El modelo diseñado por Getty y Thompson (1994) fue implementado para medir las percepciones de los clientes respecto a la calidad de servicio en la industria hotelera. Para efectuar su estudio se tomó como base el modelo SERVQUAL adaptándolo al sector hotelero por medio de revisión literaria y entrevistas con consumidores y profesionales del sector; sus resultados confirmaron tres atributos de calidad de servicio en hotelería: elementos tangibles, fiabilidad y contacto (incluye capacidad de respuesta, seguridad y empatía); demostrando así que el modelo LODGQUAL tiene una alta fiabilidad a la hora de predecir la calidad de la estancia desde una perspectiva global (Santomá & Ríos, 2009).

1.4.3.5. Modelo HOTELSERV

Este modelo fue construido por medio de una adaptación del modelo SERVQUAL al sector hotelero y se desarrolló con la finalidad de determinar el número de atributos que definen la calidad de servicio en un hotel y cuál es la dimensión que mejor predice la calidad global de servicio, los resultados del estudio mostraron que existen tres factores que explican la calidad de servicio en la industria hotelera (Santomá & Ríos, 2009).

- El primer factor se denominó empleados: incluye aspectos relacionados con el comportamiento, apariencia de los empleados, rapidez del servicio, disposición, confianza, educación y conocimiento del trabajo. Es el factor que mejor explica la satisfacción de los clientes.
- El segundo factor fue elementos tangibles: incluye imagen de las instalaciones, decoración, materiales de construcción, limpieza, facilidad de uso de las instalaciones, entre otros.
- El tercer factor fue la fiabilidad: en este se evalúa el cumplimiento de promesas, prestación de servicio preciso y a tiempo.

1.4.3.6. Modelo HOTELQUAL

El modelo HOTELQUAL, diseñado por Falces, Sierra & Briñol (1999) se desarrolló con el objetivo de medir la calidad percibida por los clientes en servicios de alojamiento; además se basó en elaborar una escala de dos fases, en la primera fase se tomó como referencia el modelo SERVQUAL realizando un cuestionario adaptado al sector hotelero; y en la segunda fase se aplicó el cuestionario a una muestra representativa de usuarios de hoteles, dando como resultado que los cinco atributos del modelo SERVQUAL no son válidos para analizar el sector hotelero, iniciando así una agrupación en solo tres atributos: valoración del personal que presta el servicio,

valoración de las instalaciones del hotel y percepción sobre el funcionamiento y organización de los servicios que presta el hotel (Santomá & Ríos, 2009). Es así como el modelo HOTELQUAL se encuentra estructurado por un total de 20 preguntas adaptadas al servicio de alojamiento (Consultores, 2012).

Instalaciones

1. Las dependencias y equipamiento del edificio (ascensores, habitaciones, pasillos, etc.) deben estar bien conservados.
2. Las diferentes dependencias e instalaciones deben resultar agradables.
3. Las instalaciones deben estar limpias.
4. Las instalaciones deben ser confortables y acogedoras para sentirse a gusto en ellas.
5. Se debe conseguir fácilmente cualquier información sobre los diferentes servicios que se ofrecen.
6. Las instalaciones deben ser seguras y cumplir con normas de seguridad.

Personal

7. El personal debe tener un aspecto limpio y aseado.
8. El personal debe estar dispuesto a ayudar a los clientes.
9. Siempre debe haber personal disponible para proporcionar al cliente la información cuando la necesite.
10. El personal debe ser de confianza, se debe poder confiar en ellos.
11. El personal debe ser competente y profesional.
12. El personal debe conocer y se debe esforzar por conocer las necesidades de cada cliente.
13. Los empleados se deben preocupar por resolver los problemas del cliente.

Organización

14. Se debe prestar el servicio según las condiciones contratadas.
15. Se debe resolver de forma eficaz cualquier problema que pueda tener el cliente.
16. Base de datos para ingreso de información que minimice el tiempo de espera de registro (los datos y la información sobre la estancia del cliente deben ser correctos).
17. Los diferentes servicios del hotel deben funcionar con rapidez.
18. Siempre debe haber alguna persona de la dirección a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir (el gerente o el administrador se presentan durante la estadía).
19. Se debe actuar con discreción y respetar la intimidad del cliente.
20. El cliente debe ser lo más importante (El trato recibido durante la estadía fue el que esperaba recibir).

1.4.4. Sector Hotelero de Salinas

Es importante mencionar que el sector hotelero es una de las fuentes que mueve la economía en el Ecuador y más aún en los sectores que cuentan con atractivos turísticos como son las playas y balnearios que brindan a los turistas distracciones tales como práctica de deportes acuáticos y en las noches lugares acogedores para degustar de gastronomía y bebidas acompañadas de pistas de baile e inclusive brindan plataformas de Karaoke.

Como parte de los datos resultantes de la investigación, según cifras del Ministerio de Turismo del Ecuador a nivel nacional existen 4211 establecimientos de alojamiento; de los cuales 65 son de categoría de lujo, 280 de primera categoría, 1117 de segunda categoría, 1068 de tercera categoría, 944 de cuarta categoría y 184 de categoría única; con lo cual podemos inferir que el sector hotelero si ocupa una proporción considerable en la economía del país.

La pandemia de covid-19 impactó de forma negativa la economía del cantón Salinas ya que siendo el lugar principal que por tradición acoge a personas en las temporadas altas de Navidad y fin de año, a raíz del incremento de contagios la ciudadanía optó por mantenerse en sus hogares y no ser parte de la aglomeración.

Salinas a lo largo de los años llegó a contar con 60 establecimiento hoteleros entre Hoteles y Hostales según datos obtenidos del Ministerio de Turismo y la Cámara de Comercio de Salinas. En la actualidad 36 son los hoteles hábiles y que forman parte de las Federación de Hoteleros en el Ecuador; esto se debe a que algunos establecimientos se vieron forzados a cesar sus actividades debido a la reducción de clientes producto de la llegada del primer paciente contagiado por el virus SARS-CoV2 al Ecuador, razón por la cual hostales y hoteles recibieron cancelaciones de reservas.

El desempleo de muchos habitantes fue el resultado de ese comportamiento generado por el temor que causo el contagio de la enfermedad además de las personas que adquirieron el virus pues unos lograron sobrellevar y sanar y otros lamentablemente no.

El 2021 el Ministerio de turismo brindó capacitaciones de bioseguridad siendo beneficiados 143 prestadores de servicios de alojamiento y de comidas y bebidas, Esta actividad fue realizada con la finalidad de normalizar el turismo socializando los protocolos de seguridad (Ministerio de Turismo, 2021).

Ya en el 2022 diario El Comercio tenía como titular la afluencia de turismo para el cierre de temporada en el mes de mayo y según declaraciones del Gerente de la Empresa Municipal de Turismo de Santa Elena, Jefferson Tigrero, el primer día declarado feriado se obtuvo el 40% de

cobertura de alojamientos, el segundo día el 50% y ya el tercer día se experimentó la reducción de turismo (Holguín, 2022).

Este comportamiento poblacional y dadas las recomendaciones de bioseguridad brindó confianza a nivel nacional dando como resultado la reactivación del turismo en el cantón. No todos los dueños de establecimientos contaron con los recursos para retomar sus actividades por lo que Salinas no completó el 100% de reactivación económica.

A finales del 2022 y con la total normalización del turismo en el Ecuador el sector hotelero se enfrentó a otro obstáculo que limitó su total reactivación y es que las hoy en día reconocidas como casas renteras empezaron a popularizarse hasta ser parte de las opciones de alojamientos en el verano.

Los habitantes del cantón Salinas vieron como una opción de negocio el resonado término de “casas renteras” por lo que muchos invirtieron en readecuaciones de sus predios con la finalidad de tenerlos disponibles en la temporada vacacional y feriados y de esta manera obtener ingresos que permitan sostener la economía familiar.

Es importante destacar que este tipo de negocio no están totalmente regularizados, pero tampoco existe una normativa que limite su existencia por lo que es un factor de incomodidad para los miembros de asociaciones que si están regularizados y que cumplen con estándares de calidad exigidos por el sector hotelero.

Con la implementación de la tecnología y plataformas encargadas de reservas de alojamiento encontramos más de 1000 opciones que no solo incluyen hoteles y hostales, sino que también casas familiares que brindan este servicio a turistas nacionales y extranjeros y que tienden a ofrecer más que servicio, experiencias.

1.4.5. Airbnb

A lo largo del 2019 se inició la era tecnológica en el segmento hotelero, pues Airbnb una plataforma online de hospedaje llegó a revolucionar el método clásico de reservas de los hoteles, hostales y casas de verano; actuando como intermediario entre individuos que desean alquilar sus propiedades y quienes buscan alojamiento en un sitio determinado de forma temporal; esta aplicación se encuentra presente en más de 190 países y ofrece a sus usuarios precios de hospedaje más económicos que los hoteles convencionales (La República, 2021).

Además, es uno de los negocios de economía colaborativa más exitoso de la actualidad, siendo así un sistema económico en el que se comparten servicios entre particulares a través de plataformas digitales. Esta empresa nació en 2008 bajo el nombre de airbedandbreakfast.com, como una iniciativa de Joe Gebbia, Brian Chesky y Nathan Blecharczyk, quienes ofrecían espacios de alojamiento dentro de su vivienda para pagar el alquiler (Sourtech, 2022).

La plataforma se encuentra conformada por anfitriones y huéspedes; los anfitriones son los dueños de la propiedad que ofrecen su vivienda en la página a otras personas que buscan hospedaje; mientras que los huéspedes son los viajeros que buscan alojamiento. Airbnb se encarga de establecer contacto entre los anfitriones y los huéspedes, realizar el cobro del servicio de alquiler y resolver problemas graves; así mismo, una de las principales características que diferencia a la plataforma es su seguridad; puesto que, tanto el anfitrión como el huésped cuentan con un sistema de verificación respaldado por medio del documento de identidad que puede ser credencial o pasaporte; además, el anfitrión debe contar con buenas reseñas y para conseguirlas es fundamental cumplir las expectativas de los huéspedes (Manzanilla, 2017).

- **Incentivos de la Plataforma**

Airbnb ofrece un método de incentivo a los anfitriones que consiguen una media de valoraciones altas, el cual consiste en otorgar mejor posicionamiento de la propiedad en el motor de búsqueda de la plataforma.

- **Precios y Pagos**

Al costo de la habitación por noche se suma una tarifa de limpieza establecida por el anfitrión que va desde los USD \$20 y USD \$30 para cubrir gastos relacionados con la limpieza del espacio; adicional sobre dicha suma, Airbnb cobra por cada transacción una tarifa de servicio del 14.2% al huésped y del 3% a los anfitriones para cubrir gastos de la plataforma y ofrecer servicios como el de asistencia 24/7 al huésped; pero si los anfitriones ofrecen experiencias deberán cancelar una tarifa del 20%. Así mismo, ciertos establecimientos ofrecen un descuento por estadia larga para reservas mayores o iguales a 3 días (Airbnb, 2023).

Por último, el precio de la habitación dependerá de la ubicación, calidad de la propiedad y servicios disponibles (Matus, 2023).

1.4.6. Airbnb en Salinas

El cantón Salinas de la provincia de Santa Elena se encuentra ubicado en el perfil costanero, por lo que cuenta con diferentes playas que acogen a propios y extraños y para tener una mejor información de lo que ofrece cada ubicación, Airbnb proporciona datos estadísticos de visita.

García (2021) menciona que, pese a que Salinas es uno de los mejores balnearios del Ecuador el desarrollo del turismo se encuentra limitado por el tema estacionario o temporada de playa y es por esta razón que muchos dueños de departamentos deciden ofrecer sus inmuebles

como lugar de alojamiento para obtener ingresos y usar el activo inmobiliario; sin embargo, esto genera una pérdida para el sector hotelero cuyo giro es ofrecer servicios de hospedaje.

En Salinas existen más de 1000 propiedades que ofrecen servicios de alojamiento por medio de la plataforma Airbnb. Algunos cuentan con piscina, acceso directo a la playa, vista al mar, áreas para trabajar, estacionamiento gratuito, admisión de mascotas, cocina, áreas de recreación, salas de juego, área para parrilladas y acceso a servicios de streaming, lo que vuelve atractivo el negocio online.

La plataforma presenta imágenes de las instalaciones para que los usuarios puedan visualizar el lugar donde se hospedarán, muestra la ubicación, detalle de los servicios que ofrece, guía de sitios turísticos referidos por el anfitrión, precio, disponibilidad y reglas de la casa como capacidad máxima de huéspedes y horarios de entrada (check-in) y salida; además posee dos sistemas de medición de calidad; la primera es por medio de reseñas emitidas por los huéspedes y la segunda es realizada evaluando 6 dimensiones con una puntuación de 1 a 5 estrellas; estas dimensiones son: limpieza, fiabilidad, comunicación, ubicación, llegada y precio (Airbnb, 2023).

Para seguridad de los usuarios, cada establecimiento cuenta con el perfil del anfitrión donde se muestran sus datos personales, verificación de identidad, fotografía, contacto, calificación otorgada por los huéspedes, reseñas y años de prestación de servicios en Airbnb.

CAPÍTULO 2

2. METODOLOGÍA

2.1. Área y diseño de estudio

El presente estudio corresponde a un diseño no experimental, realizado por medio de la plataforma Airbnb a través de 315 reseñas escogidas al azar de 31 propiedades que ofrecen servicios de alojamiento en Salinas; para obtener un mejor procesamiento de datos y posterior análisis, la descarga de los comentarios desde la página se llevó a cabo de forma manual por medio de la metodología web scraping que permite extraer información de sitios web y almacenarla en una hoja de cálculo.

Una vez completada la descarga, se procedió a elaborar una guía de observación basada en los tres factores del modelo HOTELSERV: empleados, elementos tangibles y fiabilidad; mismos que determinan la calidad de servicio en la industria hotelera; esto con la finalidad de identificar y clasificar las diferentes variables que intervienen en el nivel de satisfacción de los usuarios de la plataforma y establecer otros componentes indispensables que mejoren la experiencia de los huéspedes, así como criterios mejoradores en caso de presentarse.

2.2. Análisis estadístico

En este estudio se empleó un análisis de los datos con estadística descriptiva por medio del programa QDA Miner Lite, el cual permitió hacer un análisis cualitativo de los comentarios emitidos por los huéspedes de Airbnb que se alojaron en establecimientos de Salinas.

Para dicho efecto se procedió a importar la base de datos con el contenido de las reseñas al programa; esta importación dio como resultado la generación de 70 códigos o atributos encontrados, clasificados en 7 familias de códigos, los cuales fueron: empleados, elementos

tangibles, fiabilidad, ubicación, comodidad, seguridad y otros componentes. Los códigos que se encuentran inmersos dentro de una familia de códigos deben guardar similitud como requisito; finalmente se seleccionó el comentario y se aplicó el código o atributo correspondiente.

Este análisis se realizó con el propósito de identificar los atributos que determinan la satisfacción de los usuarios de Airbnb, cuál es su frecuencia y si guardan similitud con los atributos definidos por el modelo HOTELSERV.

Una vez efectuada la identificación, se llevó a cabo un segundo análisis con la finalidad de proponer una estrategia de combinación de atributos que den como resultado el mayor nivel de satisfacción. Para esto se elaboró una base de datos en Excel conformada por el número de reseñas y los 70 atributos hallados; el llenado de la tabla se realizó mediante códigos binarios, donde 1 representaba si la reseña hacía mención del atributo y 0 cuando la reseña no hacía mención del atributo. Posteriormente, se trasladó la base de datos al programa R Studio para establecer las combinaciones por medio de regresión logística.

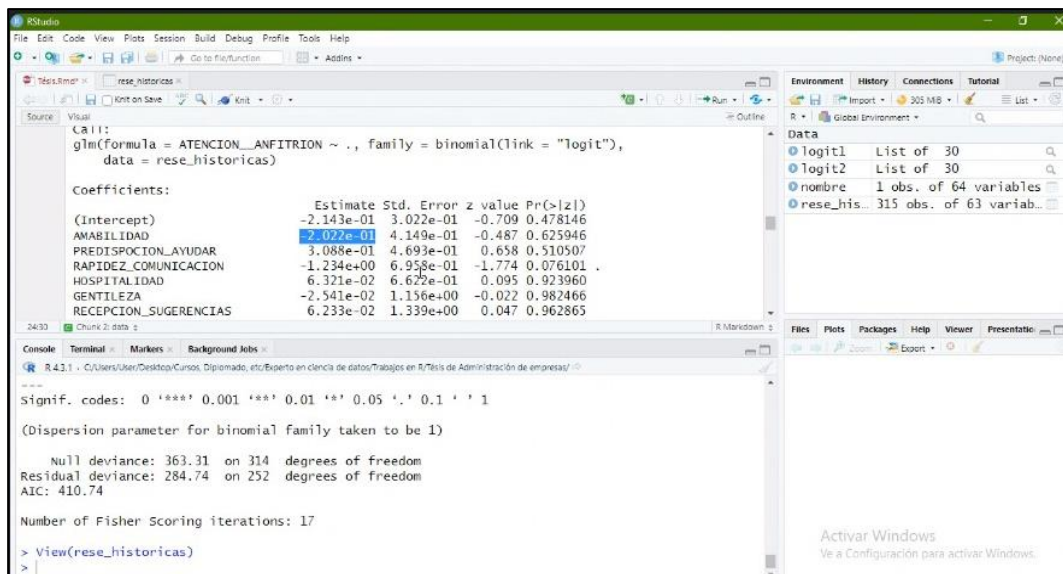


Figura 2. 1 Regresión logística

CAPÍTULO 3

3. RESULTADOS

El estudio se realizó en base a 315 reseñas que fueron analizadas por medio de los 7 factores identificados en el análisis cualitativo. Dichos factores fueron: empleados, elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, ubicación, comodidad y otros componentes.

3.1. Factor Empleados

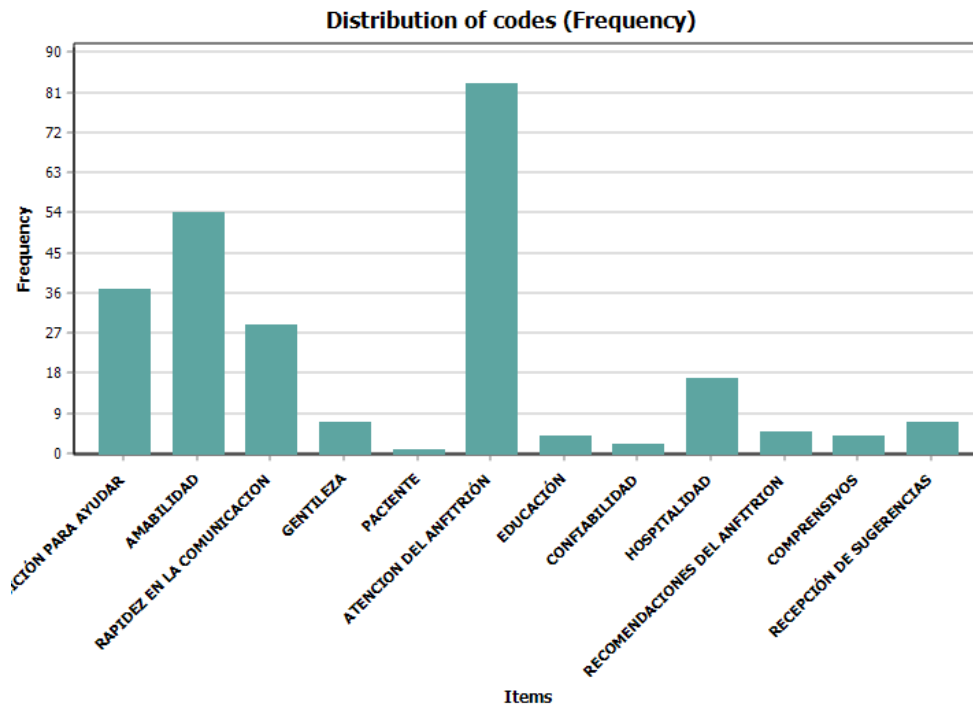


Figura 3. 1 Empleados

En la figura 3.1 se observó que, de los 315 comentarios, 250 corresponden al factor empleados. Dentro de este factor han sido descubiertos 12 atributos que intervienen en la satisfacción de los huéspedes con respecto a los anfitriones de Airbnb.

El atributo atención del anfitrión fue el de mayor frecuencia con un 33.2% puesto que para los huéspedes es indispensable que los anfitriones estén pendientes a sus necesidades, seguido de la amabilidad con un 21.6%, así mismo la predisposición para ayudar cuenta con un

14.8%, la rapidez en la comunicación representa un 11.6%, la hospitalidad representa un 6.8%, gentileza 2.8%, recepción de sugerencias 2.8%, recomendaciones del anfitrión 2%, educación y comprensión ambos con 1.6%, confiabilidad 0.8% y paciencia 0.4%.

Observación: los huéspedes además de requerir un trato amable y gentil necesitan que los anfitriones los hagan sentir como en casa, sean educados, comprensivos, pacientes, confiables, estén siempre atentos a sus necesidades, contesten rápidamente a sus inquietudes, estén predispuestos a resolver cualquier inconveniente que se presente durante su estadía, ofrezcan recomendaciones de sitios turísticos o lugares de comida y escuchen sugerencias y las pongan en práctica.

3.2. Factor Elementos Tangibles

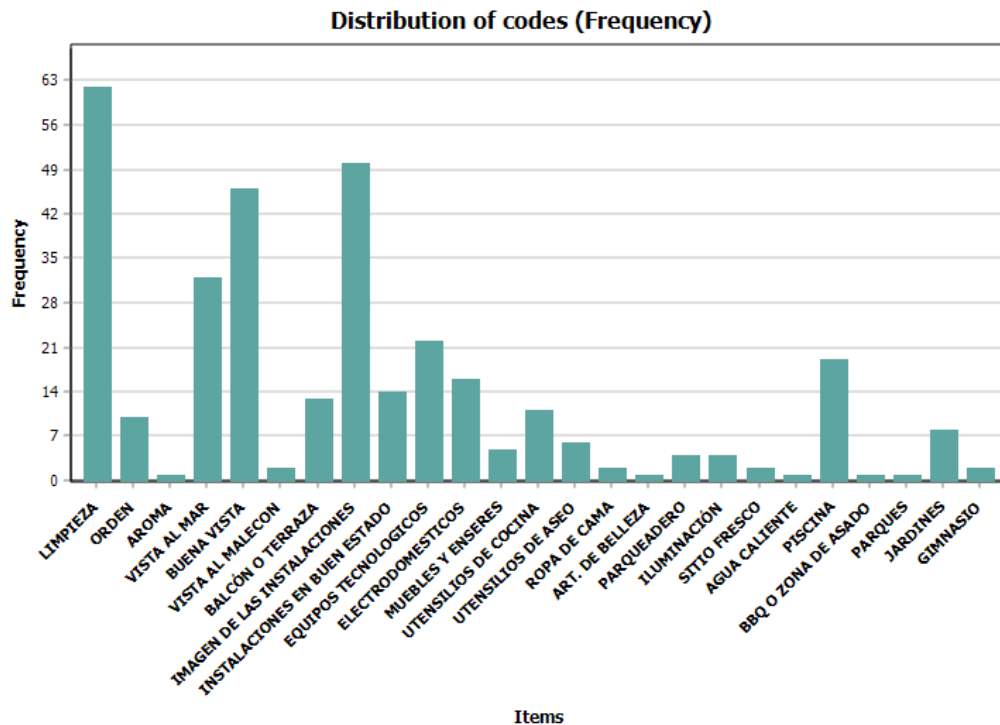


Figura 3. 2 Elementos tangibles

En la figura 3.2 se observó que, de los 315 comentarios, 335 veces se hizo referencia al factor elementos tangibles; es decir este factor es mencionado más de dos veces en un mismo comentario. Dentro de este factor han sido descubiertos 29 atributos que intervienen en la satisfacción de los huéspedes con respecto a las instalaciones de Airbnb.

El atributo que mayormente destacaron los usuarios fue la limpieza con 20.4%, seguido de imagen de las instalaciones 16.4%, buena vista 15.1%, vista al mar 10.5%, equipos tecnológicos 7.2%, piscina 5.7%, electrodomésticos 5.3%, instalaciones en buen estado 4.6%, balcón o terraza 4.3%, utensilios de cocina 3.6%, orden 3.3%, jardines 2.4%, utensilios de aseo 2%, muebles y enseres 1.6%, parqueadero 1.3%, iluminación 1.3%, sitio fresco 0.7%, ropa de cama 0.7%, gimnasio 0.6%, agua caliente 0.3%, artículos de belleza 0.3%, aroma 0.3%, parques 0.3% y área de BBQ o asado 0.3%.

Observación: para que los huéspedes se sientan satisfechos con las instalaciones es necesario que el establecimiento cuente con excelente limpieza, esto incluye limpieza profunda de baños, utensilios de cocina, patio, área social y alrededores; así mismo es importante que se encuentre ordenado, que la propiedad sea fresca, cuente con buen aroma, jabón y agua caliente en los baños, una adecuada decoración, pintura (se recomienda tonos pasteles para contribuir a la amplitud y relajación), iluminación tanto dentro como fuera del lugar, que todas las instalaciones se encuentren en buen estado y que exista un espacio adecuado para guardar vehículos (en caso de no existir, se recomienda que el anfitrión tenga listo el contacto de un garaje). Además, los usuarios están satisfechos con este sistema porque sus instalaciones cuentan con todos los equipos necesarios desde muebles cómodos, televisores, aires acondicionados, refrigeradora, microonda, cocina, lavadora, secadora, cafetera, lavaplatos, olla arrocera y vajillas; hasta utensilios de aseo, ropa de cama, artículos de belleza como plancha y secadora de cabello.

También los usuarios valoran mucho las propiedades que cuentan con una buena vista ya sea al mar o al malecón desde balcones o terrazas para ello se recomienda amoblar esta zona para que los huéspedes puedan observar la caída del sol mientras disfrutan de su bebida preferida.

3.3. Factor Fiabilidad

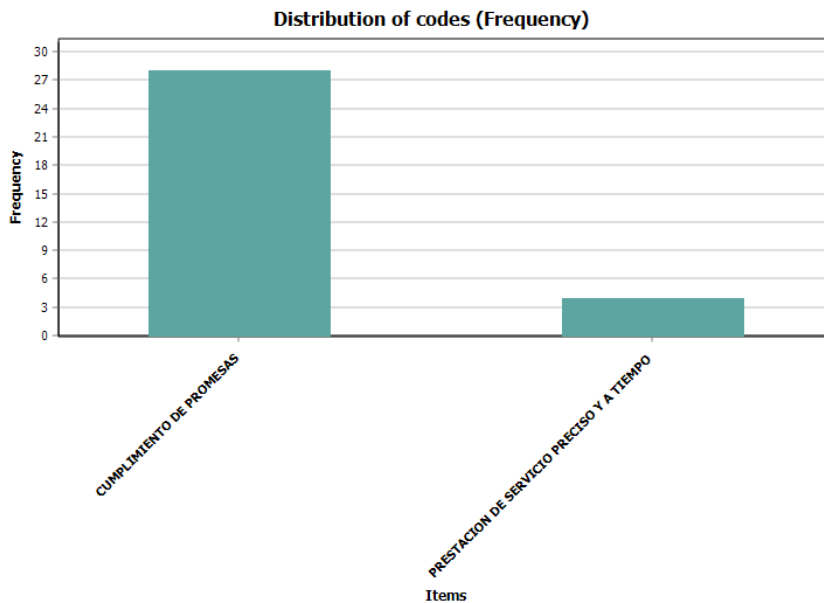


Figura 3. 3 Fiabilidad

En la figura 3.3 se observó que, de los 315 comentarios, 32 corresponden al factor fiabilidad. Dentro de este factor han sido descubiertos 2 atributos que intervienen en la satisfacción de los huéspedes con respecto a la credibilidad de Airbnb.

El atributo que mayormente destacaron los usuarios fue cumplimiento de promesas con un 87.5% el cual hace referencia a encontrar las instalaciones tal como se describen y muestran en las fotos con todo lo que se ofrece en el anuncio; mientras que la prestación de servicio preciso y a tiempo representa un 12.5% de dichos comentarios.

3.4. Factor Seguridad

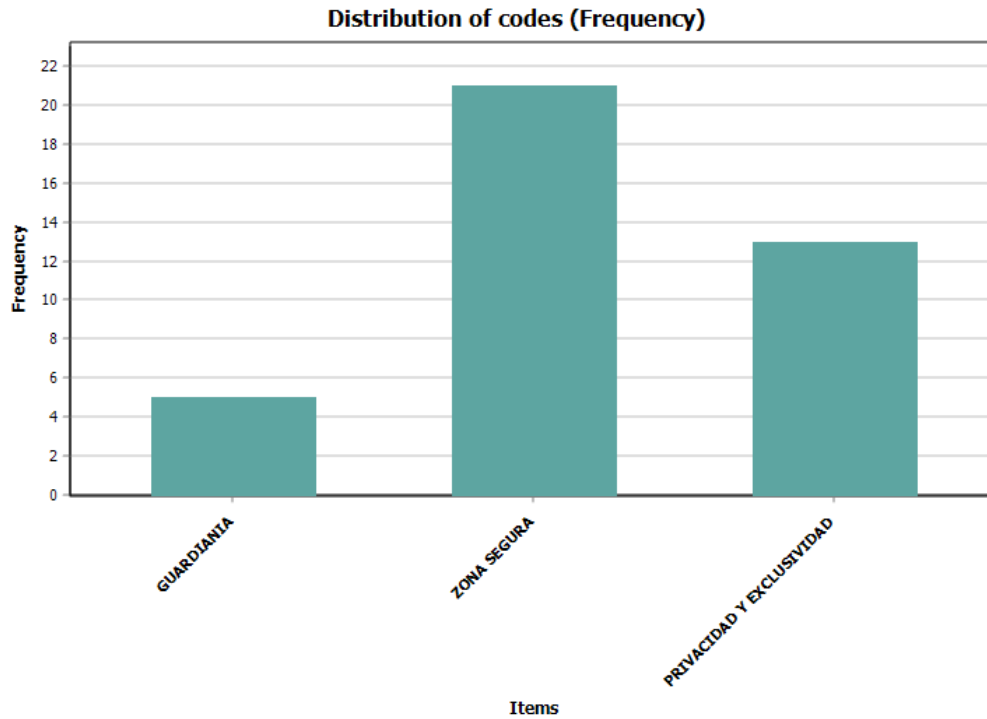


Figura 3. 4 Seguridad

En la figura 3.4 se observó que, de los 315 comentarios, 39 corresponden al factor seguridad. Dentro de este factor han sido descubiertos 3 atributos que intervienen en la satisfacción de los huéspedes con respecto a la seguridad ofrecida por Airbnb.

El atributo que mayormente destacaron los usuarios fue zona segura o tranquila con un 53.8%, privacidad y exclusividad 33.3% y por último guardianía con 12.8%.

Observación: Se sugiere que los establecimientos cuenten con cámaras de seguridad en la parte externa de la propiedad, para la tranquilidad tanto de los huéspedes como del anfitrión.

3.5. Factor Ubicación

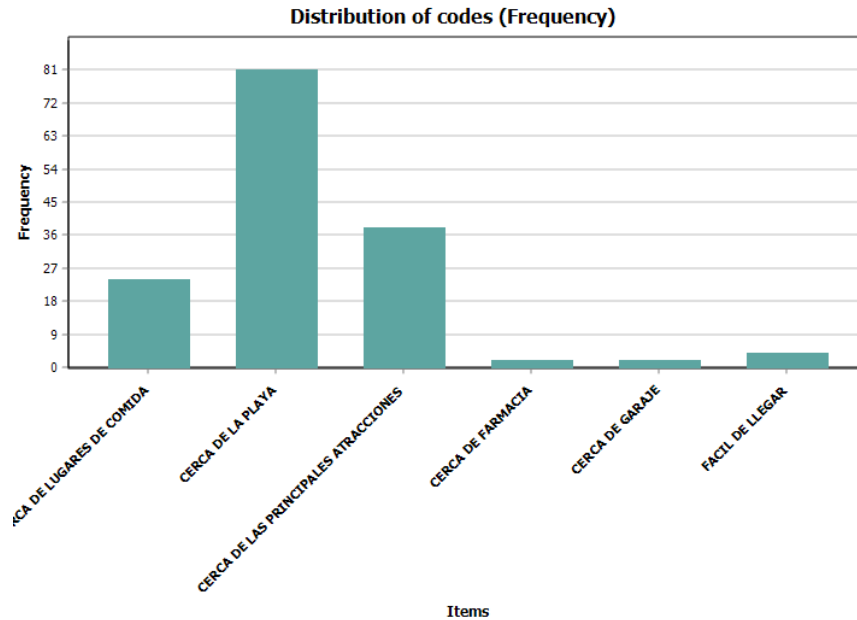


Figura 3. 5 Ubicación

En la figura 3.5 se observó que, de los 315 comentarios, 151 corresponden al factor ubicación. Dentro de este factor han sido descubiertos 8 atributos que intervienen en la satisfacción de los huéspedes con respecto a la ubicación de los Airbnb.

El atributo que mayormente destacaron los usuarios fue cerca de la playa 53.6%, cerca de las principales atracciones (malecón, parques, centro comercial) 25.2%, cerca de lugares de comida (restaurantes, supermercados) 15.9%, fácil de llegar 2.6%, cerca de farmacias 1.3% y cerca de garaje 1.3%.

Observación: se sugiere que para incrementar el nivel de satisfacción se ofrezca a los usuarios que llegan en transporte interprovincial, servicio de movilización hacia la propiedad por un costo asequible.

3.6. Factor Comodidad

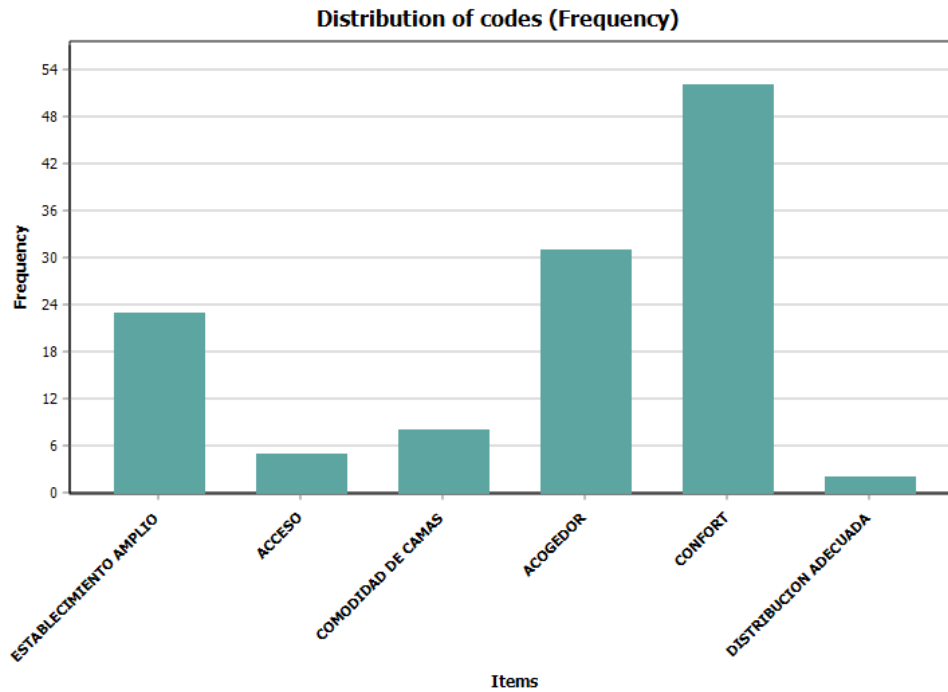


Figura 3. 6 Comodidad

En la figura 3.6 se observó que, de los 315 comentarios, 121 corresponden al factor comodidad. Dentro de este factor han sido descubiertos 6 atributos que intervienen en la satisfacción de los huéspedes con respecto a la comodidad de los Airbnb.

El atributo que mayormente destacaron los usuarios fue confort 43%, ambiente acogedor 25.6%, amplitud 19%, comodidad de camas 6.6%, comodidad de acceso 4.1% y distribución adecuada del departamento 1.7%.

3.7. Otros Componentes

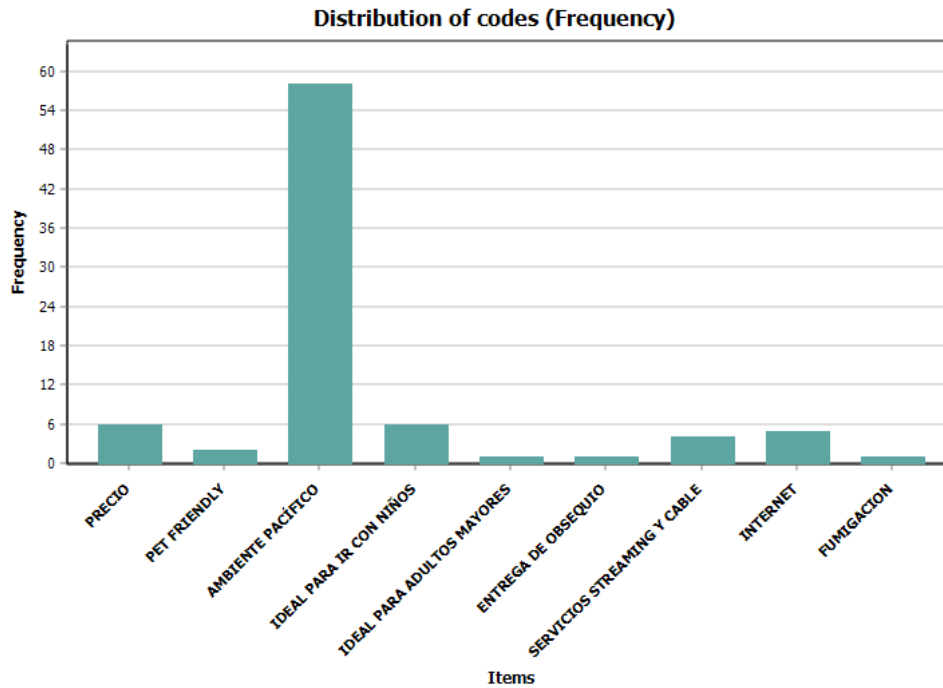


Figura 3. 7 Otros componentes

En la figura 3.7 se observó que, de los 315 comentarios, 84 corresponden a otros componentes también indispensables para lograr la satisfacción de los huéspedes; es así como han sido descubiertos dentro de este factor 10 atributos.

El atributo que mayormente destacaron los usuarios fue ambiente pacifico tranquilo y familiar con un 69%, seguido de precio acorde con la calidad 7.1%, establecimiento ideal para ir con niños 7.1%, internet 6%, servicios de streaming y Tv cable 4.8%, establecimiento pet friendly 2.4%, ideal para adultos mayores 1.2%, entrega de obsequios 1.2% y fumigación 1.2%.

Observación: se recomienda que los propietarios tengan en los establecimientos repelentes y que además realicen mantenimiento de áreas verdes y fumigaciones periódicas para evitar molestias por mosquitos.

3.8. Hallazgo correspondiente a la identificación de atributos

Los resultados han podido denotar que las personas que contratan servicios de alojamiento por medio de Airbnb buscan intimidad, un ambiente pacífico y tranquilo cerca de la playa, que sea seguro, confortable, limpio, con excelentes instalaciones, apropiado para descansar y desestresarse mientras se observa el mar, que además se encuentre alejado del ruido y de la aglomeración; ya sea para pasar en pareja o en familia que cuente con niños o adultos mayores. Por estas razones, necesitan un lugar donde encuentren todos los elementos necesarios como equipos tecnológicos, electrodomésticos, y servicios de telecomunicación para no salir de la propiedad.

Tabla 3. 1 *Variables de mayor peso según cada factor*

Factores	Variabes	Pesos Totales
Factor Empleados	Atención del anfitrión	33.2%
	Amabilidad	21.6%
Factor Elementos Tangibles	Limpieza	20.4%
	Imagen de las Instalaciones	16.4%
Factor Fiabilidad	Cumplimiento de promesas	87.5%
Factor Seguridad	Zona segura	53.8%
Factor Ubicación	Cerca de la playa	53.6%
Factor Comodidad	Confort	43%
Otros Componentes	Ambiente pacífico	69%

Elaborado por: Los autores

Estrategia de combinación de atributos

El análisis de combinación de atributos que maximicen la satisfacción de los usuarios se determinó en dos fases.

En la primera fase se insertaron todos los 70 atributos y se aplicó por medio de R Studio una ecuación logarítmica con la finalidad de determinar el intercepto eficiente de atributos; lo cual dio como resultado lo siguiente:

- El factor que engloba todos los aspectos relacionados con el comportamiento de los empleados se asocia eficientemente con la comodidad, ya que este factor no depende únicamente de cuan cómodas sean las camas, cuan cómodos se sientan los huéspedes con el acceso, amplitud del espacio y las instalaciones, sino que también depende de cómo se sientan con la atención brindada por el anfitrión.
- Determino que, la credibilidad del anfitrión (fiabilidad) contribuye con la buena imagen de las instalaciones, así como la limpieza y demás componentes que engloban el factor elementos tangibles, asociándolo así en una sola variable “imagen de las instalaciones”.
- El factor seguridad fue asociado con la variable ambiente pacifico; puesto que, para que los huéspedes se sientan tranquilos y en paz en un establecimiento es necesario que este brinde seguridad.
- Finalmente, el factor ubicación no fue asociado a ningún otro componente por lo que el programa tomo la variable de mayor peso dentro de esta categoría que fue cerca de la playa con un 53.6%

Una vez realizadas las intercepciones, se procedió a determinar la combinación tomando como base el nivel de significancia de las variables detalladas en la tabla 3.2.

Tabla 3. 2 Significancia de las variables

Variable	Valor
Cerca de la playa	3.317
Confort	3.009
Imagen de las instalaciones	2.042
Vista al mar	2.018
Ambiente pacífico	1.965

Elaborado por: Los autores

Por último, se aplicó una prueba de bondad de ajuste, que según el criterio de Hosmer-Lemeshow Goodness of Fit es una herramienta válida para evaluar la calidad del ajuste de un modelo de regresión logística a datos reales.

Del cual se obtuvo que, el p-value es menor a 0.05 lo que representa que el modelo, en este caso dicha combinación es apropiada y por ende los atributos:

Cerca de la playa + Confort + Imagen de las instalaciones + Vista al mar + Ambiente pacífico; son la combinación que maximiza la satisfacción de los usuarios en establecimientos Airbnb.

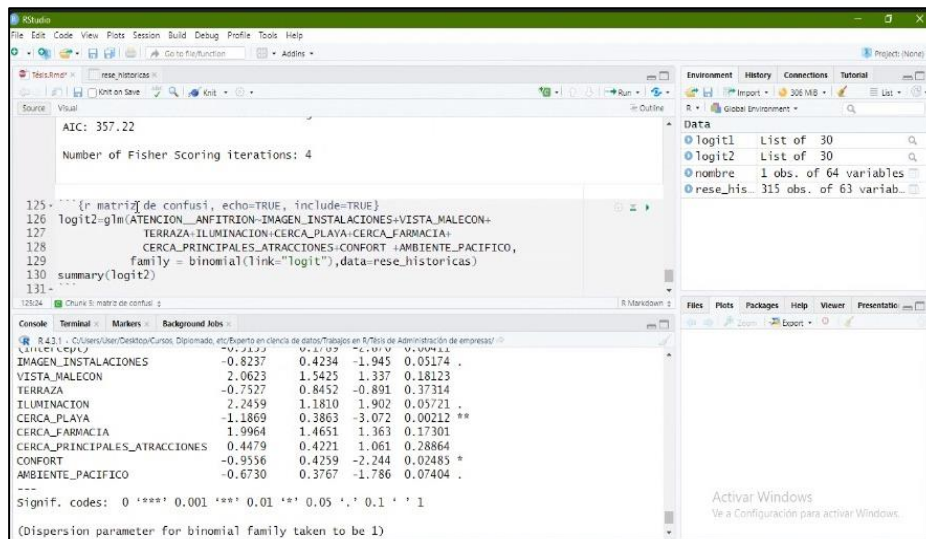


Figura 3. 8 Máxima satisfacción

CAPÍTULO 4

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Partiendo del hecho que los modelos investigados para analizar la calidad de servicio han sido creados para hoteles tradicionales se puede concluir que:

- La revisión de la literatura permitió establecer que el modelo más apropiado para analizar la calidad de servicio en el sector hotelero del cantón Salinas es el modelo HOTELSERV; puesto que determina los atributos que intervienen en la satisfacción de los huéspedes y la dimensión que mejor la predice; por lo que en primera instancia fue de gran aporte para desarrollar un análisis preliminar.
- Se estableció una metodología cualitativa para el estudio e interpretación de las variables identificadas, a partir de la creación de una guía de observación aplicable al sector hotelero y posterior traslado de los datos al programa QDA MINER donde se identificó por medio del análisis que para establecimientos renteros como Airbnb los tres factores que propone el modelo HOTELSERV no son suficientes para elevar el nivel de satisfacción en los huéspedes, estableciéndose así cuatro nuevos factores: seguridad, ubicación, comodidad y otros factores en el que destaca ambiente pacífico.
- Por último, se propone a los anfitriones de Airbnb aplicar la estrategia de combinación de atributos resultante del modelo de regresión logística con el propósito de maximizar el nivel de satisfacción de los usuarios que contratan establecimientos renteros en Salinas, y aplicar estrategias publicitarias dentro de sus perfiles que permitan captar la atención de nuevos usuarios por medio de fotografías y videos que muestren que la propiedad cuenta

con todos estos cinco atributos: cercanía a la playa, confort, imagen de las instalaciones, vista al mar y ambiente pacífico.

4.2. Recomendaciones

- Se recomienda realizar este tipo de estudio en otros establecimientos de Airbnb ubicados en las principales ciudades que son destinos turísticos de Ecuador, para fortalecer el sector hotelero e incrementar el reconocimiento de las diferentes locaciones que brinda el Ecuador en todas sus regiones (costa, sierra, oriente e insular).
- Para futuras investigaciones, se debe segmentar los establecimientos por rangos de precios y realizar este estudio con muestras mayores o que abarquen los 1000 establecimientos que prestan servicios de Airbnb en el cantón Salinas, para detallar de mejor forma los hallazgos relacionados al nivel de satisfacción según la categoría de las propiedades.
- El proyecto contiene información necesaria para investigadores, administradores, usuarios y dueños de hoteles o propiedades renteras que busquen mayor orientación sobre factores de satisfacción.

Bibliografía

- Bonilla, D., Guerrero, A., & López, O. (06 de junio de 2018). *Métodos para medir la calidad del servicio turístico en empresas de alojamiento*. Obtenido de <http://cienciaytecnologia.uteg.edu.ec>
- Cahuaya Rivera, R., & Ñahuincopa Arango, P. (2016). *Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente*. Obtenido de <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/1288/TESIS%20CAHUAYA-%C3%91AHUINCOPA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- CEPAL, C. E. (23 de enero de 2023). *Evaluación de los efectos e impactos de la pandemia de COVID-19 sobre el turismo en América Latina y el Caribe: aplicación de la metodología para la evaluación de desastres (DaLA)*. Obtenido de [//www.cepal.org/es/publicaciones/46551-evaluacion-efectos-impactos-la-pandemia-covid-19-turismo-america-latina-caribe](http://www.cepal.org/es/publicaciones/46551-evaluacion-efectos-impactos-la-pandemia-covid-19-turismo-america-latina-caribe)
- Consultores, A. (12 de junio de 2012). *HOTELQUAL: Medir la Calidad de Servicio en Hoteles*. Obtenido de <https://www.aiteco.com/hotelqual-calidad-de-servicio-en-hoteles/>
- Feigenbaum, A. (2013). *La satisfacción del cliente y su importancia para la empresa*. Obtenido de <http://calidad-gestion.com.ar>
- García, G. A. (agosto de 2021). *Alojamiento Informal e Influencia en la Rentabilidad del sector Hotelero en Salinas*. Obtenido de biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/1563/Alojamiento%20Informal%20e%20Influencia%20en%20la%20Rentabilidad%20del%20sector%20Hotelero%20en%20Salinas%20provincia%20de%20Santa%20Elena%2c%20Ecuador..pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Holguín, J. C. (02 de mayo de 2022). *Santa Elena recibió alta afluencia de turistas en el feriado*. Obtenido de www.elcomercio.com/actualidad/ecuador/santa-elena-afluencia-turistas-feriado.html
- La República. (15 de noviembre de 2021). *¿Qué es Airbnb, cómo funciona y qué tan segura es esta plataforma para tu viaje?*. Obtenido de <https://larepublica.pe/datos-lr/respuestas/2021/11/14/que-es-airbnb-como-funciona-como-ser-anfitrión-y-todo-sobre-la-plataforma-de-hospedaje-viajes-evat>
- Loor, A., Zambrano, A., Peña, I., & Once, J. (julio de 2020). *Medición de la calidad de servicios hoteleros de Manta, Ecuador a través del modelo HOTELQUAL*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5885/588563773011/html/#:~:text=El%20termino%20calidad%20de%20servicio,hoteles%20y%20hostales%20se%20analizar%C3%A1>
- Manzanilla, A. (25 de mayo de 2017). *Cómo funciona Airbnb*. Obtenido de <https://descubreviajando.com/como-funciona-airbnb/>

- Matus, D. (22 de junio de 2023). *¿Qué es Airbnb y cómo funciona?* . Obtenido de <https://es.digitaltrends.com/tendencias/que-es-airbnb/>
- Ministerio de Turismo. (25 de febrero de 2021). *ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS DE SANTA ELENA RECIBEN CAPACITACIÓN SOBRE BIOSEGURIDAD*. Obtenido de www.turismo.gob.ec/establecimientos-turisticos-de-santa-elena-reciben-capacitacion-sobre-bioseguridad
- Mundial, B. (2021). Ecuador, el país que venció la pesadilla de la pandemia en 100 días. *World Bank*, <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2021/10/18/ecuador-the-country-that-vanquished-the-nightmare-pandemic-in-100-days#:~:text=El%202020%20fue%20a%20C3%B1o%20bisiesto,COVID%2D19%20en%20su%20territorio>.
- OMT, O. M. (abril de 2023). *UNWTO Tourism Recovery Tracker*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/unwto-tourism-recovery-tracker>
- Quiróa, D. (mayo de 2014). *Servicio al cliente en hoteles de la ciudad de San Marcos*. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/QuiroaDorys.pdf>
- Santomá, R., & Ríos, J. (2009). *Calidad de servicio en la industria hotelera desde la perspectiva académica*. Obtenido de https://www.recercat.cat/bitstream/handle/2072/378154/Santoma_EE_Cali.pdf?sequence=1
- Sourtech. (21 de junio de 2022). *¿Qué es un hospedaje AIRBNB y cómo funciona en México?* *El Economista* . Obtenido de <https://eleconomista.com.ar/negocios/que-hospedaje-airbnb-como-funciona-mexico-n54135>
- Statista. (6 de octubre de 2022). *Aportación del turismo al PIB en el mundo 2013-2021*. Obtenido de <https://es.statista.com/estadisticas/640133/aportacion-del-sector-turistico-al-pib-mundial/#:~:text=En%20el%20a%20C3%B1o%202021%2C%20la,8%20billones%20de%20d%20C3%B3lares%20estadounidenses>.
- Torres Miranda, V. (2019). *“PERCEPCIÓN DE LOS HUÉSPEDES SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO QUE OFRECE EL HOTEL ENSUEÑO MEDIANTE EL MODELO SERVPERF*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/233005029.pdf>
- Turismo, M. d. (02 de noviembre de 2020). *SALINAS, UN PARAÍSO AZUL EN EL PACÍFICO SUR*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/salinas-un-paraiso-azul-en-el-pacifico-sur/>
- Zambrano, R. (6 de enero de 2023). La Amazonía lidera los destinos turísticos de Ecuador que no puede dejar de visitar este 2023; aquí el ‘ranking’ de los mejores sitios. *El Universo*, págs. <https://www.eluniverso.com/noticias/informes/los-destinos-turisticos-locales-de-ecuador-recomendados-para-este-2023-la-amazonia-lidera-el-ranking-nota/>. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/informes/los-destinos-turisticos-locales-de-ecuador-recomendados-para-este-2023-la-amazonia-lidera-el-ranking-nota/>

Anexos

Reseñas de usuarios que se hospedaron en distintos Airbnb del cantón Salinas, descargadas desde la plataforma.

USUARIO	RESEÑA
Sebastián	Los baños deberían estar un poco más limpios en especial el lavamanos , en el un baño no había nada de jabón , y deberían hacer una limpieza de desbroce de la vegetación en la parte lateral a la villa para que se vea estéticamente mejor el lugar
Romina	Excelente ciudadela privada, el anfitrión está pendiente de las inquietudes
Rafael	Un lugar bastante agradable
Nel	Alfredo es una gran persona, muy cordial, el lugar muy bonito, acogedor! Definitivamente volvería.
Renato	Muy limpio y silencioso el alojamiento
Claudio	Lugar Tranquilo cerca de todo recomendado
Rafael	lugar agradable, seguro y cómodo.
Nicole	Estuvo muy bonito todo, el ambiente es muy agradable, Alfredo y las personas que ayudan con la puerta son muy gentiles y ayudan con todo lo que necesites, recomendado
Ricardo	Excelente anfitrión casa con las comodidades necesarias para una buena estadía.
Carolina	Todo estuvo excelente, las instalaciones muy bien cuidadas, fue una estadía placentera.
Luis	Excelente anfitrión. Atento en todo momento. ¡Lo recomiendo!
Steven	El alojamiento es tal como se indica en la descripción. Entre lo positivo destaco la tranquilidad, seguridad de la residencia y la fácil comunicación con Alfredo. Entre negativo está la incomodidad de un colchón de uno de los cuartos y el difícil acceso por la calle lodosa.
Renata	Muchas gracias por todo, todo muy limpio (a la próxima no olvides las toallas jeje) pero en este lugar te sientes como en casa
Hellen	Definitivamente como anfitrión se lució la estaría estuvo buena comfortable todo muy limpio y siempre amable felicidades
Lenin	siempre excelente en todo por eso siempre vuelvo
Keyla	Un alojamiento muy bonito, hay tranquilidad, seguridad y comodidad, aparte mantiene una área recreativa que sirve para relajarse, si cumplió con mis expectativas
Celeste	Excelente , gracias por ayudarme a darle a mi familia unas hermosas vacaciones
Richard	publicación de acordé a lo ofrecido, muy buen precio y mucha ayuda por parte del anfitrión.

Karen	excelente anfitrión. atento, disponible para atender en cualquier momento. Recomendado.
Sebastián	El lugar es perfecto, nos sentimos como en casa. Alfredo estuvo al pendiente de todas nuestras necesidades.
Diego	Muy buen anfitrión muy atento y la casa cumple las expectativas que nos habíamos generado del inmueble
Shirley	Todo muy bien, mi familia está contenta de a ver pasado un fin de semana.
Kevin	la casa es muy agradable cuenta con todos los implementos para una buena estadía nos facilita muchas cosas, muy limpio y ordenado todo y la ubicación perfecta si lo que se desea es descansar bien
Harly A	Alfredo excelente anfitrión, pero el club está bastante descuidado y no usamos las instalaciones.
Andrea	Un excelente anfitrión Alfredo, todo tal cual lo indica en las fotos.
Jhoselin	Sin duda alguna, regresaría con mi familia y amigos
Daniela	Hermoso y cómodo lugar, definitivamente volvería.
Susan	Muy lindo lugar, al amanecer lo primero que se escuchan son las olas del mar, ¡excelente lugar! La ubicación es perfecta.
Alex	Un buen lugar para descansar muy seguro tiene todo lo que ofrece ,la ubicación es muy buena el balcón me encanto es frente al mar una zona muy tranquila ,es un lugar para regresar sin dudar lo estoy muy satisfecho .
Marlon	Excelente todo, tal cual lo describen
Sergio	Excelente ubicación. Excelente lugar.
Diana	Lo que más me gusto fue el colchón firme; y el tener al guardia del edificio en el mismo piso.
Juan Pablo	El lugar es tranquilo y está bien ubicado. Gracias por la acogida.
John Rodrigo	el apartamento muy bien ubicado frente a la playa espacioso con todas las comodidades regresaría cuando pueda
Ricardo	Excelente ubicación, el alojamiento amplio, bien iluminado con un balcón que da hacia el mar.
José	Buen alojamiento, buena ubicación. La atención de Cesar fue impecable. Solo recomendaría que en el salón ponga un sofá cama. Gracias
Cecilia	excelente anfitriona ... y muy cómodo el apartamento
Peggy	El departamento es tal cuál las imágenes, tiene una excelente ubicación y la limpieza es 10/10. ¡Sin duda volveremos!
Dixon	¡¡Excelente lugar muy buena ubicación !!
Jorge	Un sitio genial, con anfitriones y servicio de primera. Seguro volveremos.
Nelli	Excelente ubicación, lindo hospedaje
Vanessa	Excelente departamento ubicación frente al mar espacio para descansar un balcón amplio para relajarse perfecto para pasar un fin de semana con la familia
Rafael	¡¡Excelente anfitrión!!
Daniela	Un excelente Anfitrión

Gaby	Hermoso apartamento con la mejor vista y ubicación. El caballero que estaba a cargo del apartamento fue muy servicial y lo más amable que nos ayudó con todo lo que estaremos diciendo aquí de nuevo.
Yr	¡Buena ubicación!
Juan	excelente, agradable lugar con ambientes diferentes, excelente ubicación. PERFECTO
Carlos	Todo perfecto , lo único es que el anfitrión es demasiado estricto para mi gusto , le hice dos consultas puntuales y su respuesta de inmediato en las dos fue NO ,no ,No y está bien , lo respeto, pero me hubiese gustado q esté más receptivo a la hora de negociar , responder y dar una solución , Por lo demás En general todo muy bien , la persona de la recepción muy amable , trabajo impecable
Ramiro	El departamento es muy agradable y la ubicación excelente
Verónica	Excelente lugar muy bien ubicado
Oscar	Un buen apartamento, limpio y bonito. Muy buena ubicación y dimos buen uso de la piscina y gimnasio. Rápida comunicación con Carlos. Todo muy bien recomendable.
Paulina	Sin duda uno de los mejores Airbnb en los que he estado, Carlos súper atento y predispuesto para ayudar en todo. 10/10
Benjamín	Excelente lugar, bien ubicado, muy seguro aparte de limpio y agradable
Ramiro	Una suite de lujo tiene de todo. Excelente ubicación. Adicional tengo que decir que Carlos es un gran anfitrión.
Gabriela	Gran departamento, Carlos siempre estuvo pendiente, 100% recomendado...
Oscar Xavier	Muy cómoda y bonita, cumple todas las expectativas, el parqueadero es muy seguro y las vistas desde la terraza son simplemente increíble. recomendado.
Andrés	Excelente lugar, cuenta con todo lo que ofrece el lugar, Carlos un excelente anfitrión siempre al pendiente de todo.
Paola	El departamento es muy bonito, limpio y cómodo, se puede caminar a muchos lugares sin problema. Justo al frente hay un acceso a un pedazo de playa muy bonito. ¡Recomendado!
Carmita	El lugar muy bonito, cumple con lo que publica.
Pamela	Hermoso departamento. Catalina fue súper atenta.
Fredy	La vista es hermosa. A pocos pasos se encuentra cantidad de restaurantes y variedad de comida. Regresare cada verano. Hermoso para un viaje en familia
Edwin	Excelente lugar para hospedarse , gracias, Catalina
Paola	Un excelente lugar, muy recomendado
Leila	Excelente lugar para estar con la familia súper cómodo y la vista espectacular. Espacioso incluso pudimos estar cómodos disfrutando con nuestra bebe.
Lucas	El departamento de Catalina tiene una ubicación increíble la vista increíble, atención increíble, súper recomendado para hospedaje.
María	Me sentí en casa y quedé encantada por la hermosa vista y la seguridad. Catalina es muy amable y está atenta en todo momento. Mi experiencia fue 10/10
Adrián	Muy bonito lugar y muy buena vista, espectacular.

Estefanía	El departamento amplio, todo muy limpio, excelente aroma, definitivamente supera las expectativas.
Arturo	La anfitriona es una persona muy preocupada y atenta
George Gabriel	¡¡Excelente Todo!! Recomiendo 100% este lugar... Gracias Catalina!!
Elisa	Excelente anfitriona y muy buena ubicación del departamento, seguro y cerca de todo, volvería nuevamente sin dudarlo.
Katerin	El alojamiento super bonito, la vista es espectacular y todo muy limpio y ordenado
Olga	Catalina siempre estuvo atenta a nuestras comodidades. El departamento impecable, cómodo y con una vista espectacular. Se tenía acceso a las piscinas, sauna y demás del hotel. ¡De seguro volveré a ir!
Jorge	Todo excelente, muy recomendado.
Diana	Nos encantó el departamento, muy cómodo, ¡¡muy limpio y la anfitriona todo el tiempo estuvo pendiente de cada cosa que necesitáramos!!
Johan Leonardo	¡Felicidades la Sra. Catalina es una anfitriona muy amable, educada y lo mejor agradable! ¡Volvería a su apartamento 50 veces más jajaja Recomendado el alojamiento mucho mejor de la descripción! Gracias totales
Tamara	Bonito departamento superó mis expectativas estuvo impecable hermosa vista, acogedor todo perfecto recomendado a 100000
Katherine	Anfitrión altamente recomendable, Atenta, respetuosa. El lugar acogedor, utensilios en la cocina completos para cocinar cualquier receta. Baños impecables y espaciosos Balcón grande con comedor, hamaca y sillón te permite ver el mar Lugar amoblado. Recomendado
María Fernanda	El alojamiento súper lindo, limpio, cerca de todo. Y Catalina es una Sra. muy amable incluso yo dejé olvidada una cadena en el departamento y ella se contactó conmigo para devolvérmela. Yo quede encantada con el hospedaje, lo recomiendo.
Víctor	Todo para estar cómodo
Gerardo	El departamento estuvo acogedor, cumplió con todos los servicios ofrecidos.
Isabel	El departamento muy bonito, acogedor muy limpio, cómodo. La ubicación queda a unos 10 minutos del malecón.
Roger	todo en orden... muy limpio.
Yadira	Mis recomendaciones es que hagan un video de llegada para que quede constancia de lo que reciben. Gracias a Dios se solucionó un malentendido. pero el lugar muy bonito, zona tranquila.
Yuling	El departamento super impecable, todo en orden y cerca de la playa. la pasamos genial con mi familia
Andrea	Muy tranquilo y acogedor
Juan Carlos	Muy cómoda y bonita cerca de la playa para pasar unos días en la playa
Sebastián	Cómodo, acogedor y en cuanto a los anfitriones decir que fueron bastante atentos y con recomendaciones buenas. Todo tal cual lo describe su descripción sobre el lugar.
Nacho	Perfecto para dos personas, chévere piscina y terraza. Eduardo muy atento.
Carlos	Excelente lugar y anfitrión. ¡Sin duda volveré!

Nicol	El Depar estuvo muy cómodo , y limpio , lo recomiendo
María	El departamento es muy bonito y acogedor
Gino	Muy grata experiencia, el lugar bien ubicado
Gissela	El lugar es hermoso está a pasos Del Mar Tiene piscina y un jacuzzi y desde la terraza tiene una vista maravillosa El anfitrión es una excelente persona muy paciente y amable
Michael Fernando	Un lugar tranquilo
Héctor	El departamento estuvo chévere, acogedor, con un buen ambiente. También tenía una bonita vista panorámica de la ciudad. La atención de recepción fue de primera.
Edwin Roberto	le hace falta el parqueadero eso importante
David	Excelente host. Muy amable y siempre atento. Necesite una plancha para planchar ropa y me consiguió enseguida . 100% recomendado.
Cristina	Disfrutamos nuestra estadía, muy amables
Ericka	¡Todo súper bien, igual que en las fotos! Muchas gracias por todo
Denis	Excelente lugar, cerca de todo. Recomendado.
Génesis	Hermoso lugar. La atención brindada fue excelente.
Sasha	Buena anfitriona marjorie
José	Muy cómodo todo
Ing. Saida	excelente, tal como está en las fotografías, los anfitriones estuvieron siempre atentos y pendientes de cualquier inquietud, me sentí como en casa, lo recomiendo
Ricardo	Todo muy bonito, una atención muy amable dispuestos ayudar en cualquier cosa que uno necesite, sin duda volveríamos a ir con mi pareja
Julio Ce	gracias por todo, fue excelente el trato
Martha	El departamento es tal cual las fotos, muy fácil de llegar y la zona es muy tranquila. Ideal para descansar. Los anfitriones son demasiado amables y agradables, siempre dispuestos a ayudar. Sin duda alguna regresaría.
Giancarlo	Excelente atención, lugar limpio y ordenado, ubicación tranquila y cumpliendo lo que se ofrece en el anuncio, definitivamente volvería y lo recomiendo.
Melissa	Buen alojamiento, me encantó y no solo a mí, mi acompañante quedó encantado, gracias
Michael	Los anfitriones Gilberto y Marjorie fueron de mucho agrado. Su suite es bien acogedora y limpia. El lugar esta céntrico con la playa a solo 5 min en carro. Me sentí cómodo y seguro todo el tiempo que estuve hospedado en la suite. Definitivamente recomiendo este lugar si quieres estar cerca de la playa y sentirte seguro y bien tratado por los anfitriones. Y me faltó decir que me encanto tener tv en el cuarto con Netflix incluido. Definitivamente volveré.
Michelle	Buen lugar cuando se quieren algo en la playa. Buena ubicación y lindo departamento. Gracias por su hospedaje y ayuda.
Cindy	Hermoso departamento, se siente una gran tranquilidad. ¡La vista es increíble!

Marco	Un hermoso lugar, muy bonita vista, desde la llegada buen recibimiento, departamento muy limpio organizado, anfitrión muy atento de seguro volveré...
Genaro	Muy buena estadía, los jóvenes del lobby muy atentos en ayudarnos con cualquier necesidad o pregunta.
Carla	Todo es como en la foto , muy limpio y con todo lo que uno necesita. Una vista hermosa al mar . Recomendado seguro volveremos .
Catalina	Super recomendado. Tal como en las fotos y los servicios que ofrece
Gloria	El departamento de Jimmy está ubicado en una zona muy tranquila y el condominio muy seguro , el departamento es muy moderno y cuenta con tres baños con ducha y uno de visita , ideal para ir con una familia pequeña, pero entran muy bien 6 personas , es acogedor . Jimmy estuvo pendiente de todas mis dudas o inquietudes. Afuera del condominio había una llave donde podías limpiarte .
Adriana	Jimmy es un excelente anfitrión amable y presto a brindarte cualquier información. el departamento es muy bonito y está bien ubicado.
José	Excelente el departamento, cómodo, moderno y con todo lo necesario. Excelente ubicación y Jimmy siempre muy atento a nuestras necesidades. Recomendable 100%. Volveremos
Radmila	Disfrutamos nuestra estancia, el lugar muy lindo, estuvimos muy a gusto. Excelente ubicación, y la atención del anfitrión muy buena
Héctor	Excelente espacio para una estancia en Salinas, bonito apartamento , fácil acceso, comunicación rápida. Seguro recomiendo a otros viajeros el apartamento de Jimmy.
Martin	Un departamento realmente hermoso, super cómodo y cerca de todo. Jimmy es un anfitrión excelente hace todo para asegurar que sus huéspedes tienen todo que necesitan para sentir en casa o mejor! La ubicación es la mejor de Salinas con todo caminable. Todo fue absolutamente perfecto y no puedo esperar para hospedarme allá de nuevo.
Isabela	Excelente departamento, linda vista, muy cómodo y con excelente ubicación. Volvería mil veces más
Samir	Ubicación muy buena , departamento muy acogedor equipado con todo lo necesario , sin duda volvería a ir
Juan	Excelente anfitrión. Excelente el depar. Excelente atención. Excelente parqueo. Todo excelente. Gracias.
Cristopher Mateo	La ubicación es distinta a la que consta en la página, mucho más lejos de lo que se dice. La Tv de la sala no funcionaba bien. Por lo demás, todo bien.
Cristina	La estadía fue corta, pero nos sentimos en casa. El lugar está espectacular y las fotos no le hacen justicia. Neda y su esposo fueron muy atentos en todo momento y sin duda volveremos.
Mauro	Una excelente experiencia junto a mi esposa. el lugar increíble y sus anfitriones aún más. Estamos seguros de que pronto volveremos a visitar este magnífico lugar
Ana	Son muy Amables, el lugar súper acogedor
Jonathan	Bonito lugar, cálido y con bonitas instalaciones
Javier Alexander	Lo recomiendo un lugar muy hermoso ,nos sentimos como en casa ,los anfitriones fueron muy amables y siempre atentos a cualquier cosa. Lo recomiendo , volvería sin duda a este lugar.

Víctor	La anfitriona estuvo atenta en todo momento, flexible ante todo y todo impecable. Recomendado
France-Andrée	Todo bien, estaba agradable, Neda es muy amable.
Néstor	"Un lugar muy acogedor, limpio y tranquilo. Recomendado salir en el atardecer. Anfitriones 10 de 10, listos para ayudar en lo que puedan. Sin duda, recomendadísimo"
Paula	La atención de la anfitriona y su esposo es la mejor. Son muy atentos y amigables al igual que sus dos perritos. Me hubiera gustado que la playa quede mucho más cerca como dice en la descripción pues acceder es un poco complicado.
Fer	Gracias por todo, un lugar tranquilo
Ricardo	Excelente lugar, muy acogedor. Los anfitriones muy amables y atentos. Nos alojamos por poco tiempo, pero la pasamos muy bien, ya tenemos un excelente lugar como punto de llegada y descanso cuando volvamos por la ruta del spondylus.
Luis	Fue un fin de semana relajante en pareja, la anfitriona fue muy amable y cordial desde el primer minuto que nos recibió. Sin duda volveremos
Dayana	Lugar agradable y sobre todo muy limpio. El ingreso a la casa es un poco complicado ya que por las lluvias el terreno no es bueno, sin embargo, la casa está bien ubicada, cerca de todo. Los anfitriones son buenas personas, muy atentos y cordiales. Pasamos muy bonito y definitivamente volveremos.
Freddy	Lugar cómodo cerca de todo
María José	La anfitriona súper amable y atenta en todo momento a las inquietudes que tuve, lo cual ayudó en que pueda disfrutar más de la estadía, el lugar bien cómodo y limpio.
Ruddy	Muchas gracias, Neda y Don Carlos por su atención y amabilidad. Muy recomendado su estancia, de seguro regresaremos.
Carlos	En época de lluvia (de febrero a abril) es difícil el acceso para autos pequeños (como los Aveo) por la loma de tierra. El área de la suite está muy bien acomodada, con muchos utensilios en cocina, hasta olla y olla arrocera lo cual es muy útil. También el aire acondicionado abastece muy bien, tiene ventanas de malla por si uno quiere mantener fresco sin el aire. La ducha es amplia y hay de dónde apoyarse o sentarse si se hospeda alguien con dolencias o de la tercera edad. Tiene aparte una manguera, lo cual es útil para lavarse los pies si uno llega un poco enlodado. Si uno tiene perrita hembra toca cargarla hasta la puertita del pasillo (que va hacia el departamento) por los otros perritos pequeños, pero sí son tranquilos y dan paso. Es tranquilo, se puede poner llave sin forzar, no hay ruido alrededor y es bonito que se escuchen muchas aves cantar al despertar, incluso se les puede tomar fotos, se ven súper cerca por las plantitas de la casa.
Danny	Neda y Carlos son muy amables y lindas personas, realmente nos sentimos muy cómodos con la estadía. El sitio es muy bonito, es tranquilo. La habitación se encuentra muy limpia, tiene todo lo necesario. ¡Los perritos son muy lindos! Definitivamente volveré allá.
Fabricio	El lugar es cómodo y la atención del personal es muy atento, siempre estuvieron a las órdenes

Claudia	Bonitas suites nuevas, pequeñas y cómodas. Cercanas al malecón de Salinas, si tu intención es tener acceso cercano a la playa, es un excelente opción.
Erika	Muy buena agradable cómoda
Henry	todo estuvo muy bien en realidad lo único fue que a partir de las 7pm salieron muchos moscos a la piscina, pero también es por las calles que están arreglando el municipio
Jois	Me encantó el lugar, y siempre estuvieron al pendiente de todo. Regresaría otra vez
Luisa	¡Excelente ubicación! Lugar tranquilo y la piscina ideal para los niños.
José	Excelente lugar, limpio, organizado, tiene todas las comodidades. Patricio quien atiende es una persona atenta y servicial. Recomendado. Volveremos.
Joselyn Narcisa	Stefy siempre estuvo pendiente de mi llegada, Coordinando todo para que mi estancia sea lo más cómoda posible. Antes del check in se comunicó conmigo. definitivamente regresaría a este lugar
Gigliola	Todo excelente, el espacio un poco pequeño pero todo limpio y en buen estado, lo único que debería de modificar en la descripción es que dice que tiene dos camas y solo tiene 1 y un sofá cama que es muy incómodo, y en el área de bbq no hay parrilla por lo tanto no se puede usar, el resto todo bien.
Alejandra	¡Nos encantó llegar donde Steffy! mis hijos pequeños de 5 y 7 años disfrutaron un montón la piscina! El departamento es nuevo, todo esta extremadamente limpio y muy iluminado. Patricio (el señor encargado) es muy amable y atento en todo momento. Tiene buena ubicación, está a 3 cuerdas de la playa de chipipe. Gracias por TODO. De seguro regresaremos.
Fernando	Steffy, muy buena anfitrión , la Suite muy cómoda , moderna , limpia , súper bien ubicada , cerca de todo
Omar Arturo	Un lugar muy lindo , perfecto para compartir en familia, nos encanto
Isabella	Buena ubicación, bonito lugar, anfitriones muy agradables