



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

FACULTAD DE INGENIERÍA MARÍTIMA CIENCIAS BIOLÓGICAS, OCEÁNICAS
Y RECURSOS NATURALES

**“PEER TO PEER TRAVEL” UNA NUEVA FORMA DE HACER TURISMO EN
LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.**

PROYECTO INTEGRADOR

PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN TURISMO

PRESENTADO POR

TATIANA JANETH BRITO ROBLERO

XIMENA FABIOLA MORENO FAJARDO

GUAYAQUIL-ECUADOR

2015-2016

AGRADECIMIENTO

Agradezco la realización de este proyecto a Dios por abrir mi conocimiento y poner en mi camino a las personas correctas y sabias que cumplieron el rol de tutor, profesor y amigo; los cuales estuvieron al pie de la lucha, motivándome a ser mejor profesional.

Agradezco de manera especial a mi madre, la cual ha estado desde el primer día de mi formación como Licenciada; agradezco porque ella fue mi motor de fuerza y enseñanza de que no hay peor pelea que la que se deja de luchar y juntas luchamos hasta el final.

Agradezco a mis hermanos porque fueron fuente principal de inspiración y de fuerzas; sin ellos, mis energías hubieran sido escasas o nulas.

Agradezco a todas esas personas que estuvieron a lo largo de mi camino, a mis amigos, mis compañeros y demás profesores por ser parte clave de mi formación y compartir sus momentos y consejos conmigo.

Tatiana Brito

AGRADECIMIENTO

Agradezco la realización de este proyecto a Dios y a la Virgen María que me guiaron y me dieron la inspiración para hacer realidad de proyecto de graduación.

Agradezco a mi madre y a mis hermanos de una forma muy especial, por haberme apoyado de una manera constante en cada uno de mis pasos para seguir adelante con este proyecto y con mis estudios.

Agradezco a los profesores y amigos que entre risas y seriedad nos enseñaron que el mundo es un lugar lleno de aventuras y conocimientos por descubrir, en donde las personas podemos gozar de una forma sana y divertida.

Ximena Moreno

DEDICATORIA

Dedico mi esfuerzo, trabajo, perseverancia reflejado a través de este documento a Dios Eterno que me dio vida y sabiduría para culminar lo que un día comenzó con tanto esmero.

También dedico mi trabajo a mi mamá, mis hermanos y demás familiares que estuvieron presente física y espiritualmente conmigo en todo momento.

Tatiana Brito

DEDICATORIA

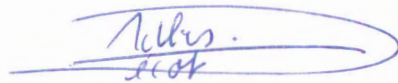
Dedico este documento, hecho a base de esfuerzo y dedicación a Dios que me dio las fuerzas de seguir adelante previéndome de conocimiento y sabiduría.

Dedico este trabajo a mi madre ya mis hermanos por el apoyo incondicional a lo largo de mi carrera.

Dedico este trabajo a mis amigos y futuros colegas que desean realizar proyecto de investigación que los enriquezcan de conocimientos.

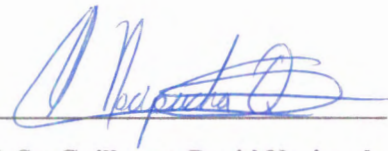
Ximena Moreno

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN



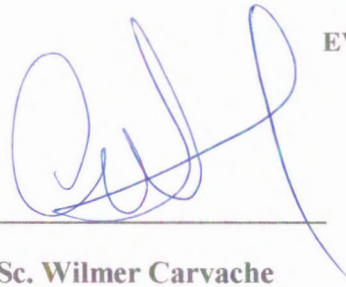
M. Sc. Mathias Max Claude Pecot.

DIRECTOR



M. Sc. Guillermo David Nacipucha

EVALUADOR

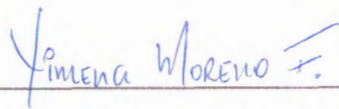


M. Sc. Wilmer Carvache

FISCAL

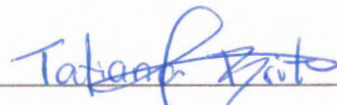
DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad por los hechos, ideas y doctrinas expuestas en este Informe me corresponde exclusivamente; y, el patrimonio intelectual de la misma, a la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL”



Moreno Fajardo Ximena Fabiola

Matrícula: 201104441



Brito Roblero Tatiana Jane th

Matrícula: 201112980

RESUMEN EJECUTIVO

Peer to Peer travel son plataformas dinámicas que permiten enrolar dos papeles de manera simultánea; la de anfitrión y de huésped. Pero no sólo nace para el ámbito hotelero, también se va añadiendo con el pasar de los años al servicio de restauración, transportación turística, entre otros.

De la mano de Peer to Peer travel, se dan a conocer Airbnb y Couchsurfing, que son plataformas distintas pero que comparten el mismo fin de alojar turistas. Ambas nacen con el mero deseo de hospedar viajeros que se trasladen de manera esporádica y por corto tiempo.

Con la investigación, se ha descubierto que principales hoteleros ofrecen sus habitaciones en Airbnb y los demás lo realizan por deseo comercial. Esto no quiere decir que la calidad y el performance de la plataforma deje de ser buena, de hecho, los pocos Guayaquileños que hacen uso de Airbnb están bastante conformes con el servicio.

Si hablamos de Couchsurfing, se muestra una comunidad Guayaquileña de couches bien consolidados cuya principal motivación es hacer sentir bien al turista, todos ellos están

conformes con la plataforma; sin embargo recalcan en mejorar la seguridad para poder brindar un servicio más eficiente.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Peer to Peer travel: Nueva tendencia en el ámbito turístico que consiste en interactuar dentro de plataformas dinámicas que te permiten ser anfitrión/proveedor y huésped/consumidor a cambio de experiencias o remuneración.

Carsharing: El acto de alquilar o prestar el auto de su propiedad por cortos periodos de tiempo. Es enfocado para aquellas personas que no les gusta manejar siempre un mismo auto cada día o para turistas que deseen solo alquilar un auto para movilizarse por pocas horas dentro de una ciudad.

Carpooling: Personas que desean compartir sus autos y su tiempo con personas diferentes ayudándolos a llegar a sus destinos.

Hosters: Traducido al español como anfitrión, es la persona que provee el servicio de alojamiento.

Guest: Traducido al español como huésped, es la persona que cumple la función de consumidor final del servicio de alojamiento.

Agente coffee or drink (couchsurfing): Persona integrante de couchsurfing que no puede brindar hospedaje a los turistas y en su efecto, otorga el servicio de guía con el fin de mostrar la ciudad a los viajeros.

Agente Travelling (couchsurfing): Persona integrante de Couchsurfing que netamente se dedica a viajar.

Turismo: Son todas las actividades que realizan los seres humanos por diferentes motivos como ocio, recreación u otros, en las cuales, se desplazan fuera de su lugar habitual por un periodo mayor de 24 horas y menor a un año.

Economía Compartida: Definida como una economía en donde varios individuos desarrollan empresas que no son reconocidas legalmente como el estado al que pertenecen evitando el pago de impuestos, declaraciones y demás

ABSTRACTO (PALABRAS CLAVES)

Peer to Peer Travel, Airbnb, Couchsurfing, turistas, viajeros, viaje en Guayaquil, economía compartida, travelling, guía.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO	III
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	IV
ABSTRACTO (PALABRAS CLAVES).....	V
ÍNDICE GENERAL.....	VI
ÍNDICE DE ANEXOS.....	IX
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1.....	3
1. SITUACIÓN ACTUAL DE PEER TO PEER TRAVEL.....	3
1.1 LO QUE SE CONOCE DE PEER TO PEER TRAVEL	3
1.2 LO QUE SE DESCONOCE DE PEER TO PEER TRAVEL	4
1.3 HISTORIA Y FUNCIONAMIENTO DE AIRBNB.....	5
1.4 HISTORIA Y FUNCIONAMIENTO DE COUCHSURFING.....	7
CAPÍTULO 2.....	10
2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	10
2.1 PLANTEAMIENTO DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	10
2.2 REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	12
2.3 OBJETIVOS.....	14
2.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	14

2.3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
2.4.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
2.5	PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
2.6	PARTICIPANTES	17
2.6.1	TIPO DE MUESTREO.....	17
2.6.2	CARACTERÍSTICAS DE LOS PARTICIPANTES	17
2.6.3	TAMAÑO DE MUESTRA	18
2.7	HERRAMIENTAS O RECURSOS DE LA INVESTIGACIÓN	18
2.8	TIPO DE ESTUDIO.....	20
2.9	PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
2.9.1	FASE 1 (DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA SELECCIÓN DE SUJETOS).....	20
2.9.2	FASE 2 (EJECUCIÓN DEL ESTUDIO).....	21
2.9.3	FASE 3 (PROCEDIMIENTO PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN) ..	21
2.9.4	FASE 4 (PROCEDIMIENTO PARA ANÁLISIS DE DATOS).....	22
CAPÍTULO 3.....		25
3. RESULTADOS DE AIRBNB		25
3.1	CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS DE AIRBNB	25
3.2	INFORMACIÓN PREVIA A AIRBNB	26
3.3	USO DE LA PLATAFORMA	27

3.4	ASPECTOS GENERALES DE AIRBNB	29
3.5	ASPECTOS EMOCIONALES DE LOS USUARIOS.....	30
3.6	EXPERIENCIAS ADQUIRIDAS POR USO DE AIRBNB.....	30
3.7	ANÁLISIS TRANSVERSAL DE DATOS	31
CAPÍTULO 4.....		34
4.	RESULTADOS DE LA PLATAFORMA COUCHSURFING.....	34
4.1	GÉNERO, EDAD E IDIOMAS	34
4.2	TIEMPO DE USO DE LA PLATAFORMA DE COUCHSURFING.....	35
4.3	MOTIVO DEL USO DE LA PLATAFORMA DE COUCHSURFING	35
4.4	TIPO DE PERSONAS QUE RECIBEN LOS USUARIOS QUE OFRECEN EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO	36
4.5	ASPECTOS POSITIVOS DE LA PLATAFORMA DE COUCHSURFING ...	36
4.6	ASPECTOS NEGATIVOS DE LA PLATAFORMA	37
4.7	SUGERENCIAS PARA LA PLATAFORMA DE COUCHSURFING	37
CONCLUSIONES		39
RECOMENDACIONES		42
ANEXOS.....		43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		125

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A. FOTOS	44
ANEXO B. CRONOGRAMA	49
ANEXO C. ENTREVISTAS	50
ANEXO D. CUADROS CUALITATIVOS	113
ANEXO E. POLÍTICAS DE AIRBNB SOBRE PRIVACIDAD.....	120

INTRODUCCIÓN

Peer to Peer Travel es una nueva tendencia que se está dando en el mundo del turismo, la cual, se presenta como una nueva forma de viajar conocida como de “tú a tú” o también “Viajar entre iguales”. El sistema del Peer to Peer Travel aparece como una nueva forma de satisfacer las necesidades de viajeros que desean gastar menos dinero y ganar más experiencia y amigos en cualquier parte del mundo.

Peer to Peer Travel es manejado y adoptado por varios sectores del turismo excepto la aviación.

En el sector de la Hotelería las personas que deseen viajar a otras ciudades turísticas pueden realizar un intercambio de casas por ciertos períodos de tiempo. Otra opción que tienen algunos usuarios en las páginas web es poder alquilar sus dormitorios, departamentos, suites, y/o casas.

Con respecto al área de transporte existen dos términos muy utilizados en países extranjeros: *Carsharing* y *Carpooling*. El término *Carsharing* es utilizado para referirnos cuando una persona desea alquilar o prestar su auto por cortos periodos de tiempo. Es enfocado para aquellas personas que no les gusta manejar siempre un mismo auto cada día o para turistas que deseen solo alquilar un auto para movilizarse por pocas horas dentro de una ciudad. Y el término *Carpooling* se refiere a aquellas personas que

desean compartir sus autos y su tiempo con personas diferentes ayudándolos a llegar a sus destinos.

Y unos de los últimos sectores, pero no menos importante, es el servicio de Guianza Turística, un servicio que se brinda en cada uno de los países del mundo. En la actualidad este servicio también se ha adaptado a la tendencia del “Peer to Peer Travel” y los usuarios tanto como viajeros o guías pueden publicar cuales son las necesidades que desean satisfacer y cuáles son los servicios que ofrecen. Los turistas, como tales, pueden adquirir servicios de guianza en ciertas páginas web al instante en que conocen las características de los guías, sus puntuaciones y comentarios respecto a sus servicios.

La tendencia del “Peer to Peer” está cambiando completamente la interacción que existe entre la oferta y la demanda del mundo del turismo como tal y por esta razón, se están realizando varias investigaciones sobre esta tendencia, los conflictos que ocasiona, los aspectos negativos y positivos, la forma en cómo surge y como cada vez va transformando la formas de viajar de los viajeros y/o turistas.

CAPÍTULO 1

1. SITUACIÓN ACTUAL DE PEER TO PEER TRAVEL

1.1 LO QUE SE CONOCE DE PEER TO PEER TRAVEL

El término Peer to Peer en turismo se refería a “Viajar entre iguales” o “de tú a tú”. Esto refiere a que el viajero o el turista pueden mantener un contacto directo con el proveedor del servicio, en este caso, de restauración, hospedaje, transporte e incluso guianza cumpliendo el rol de anfitrión y/o huésped. Con el transcurso de los años se fue dando valor agregado a esta manera de viajar otorgando experiencias o lo que llamamos turismo vivencial, donde el turista se comunica más a fondo con los nativos de cada país,

sin necesidad de pasar por el filtro de turista sino sentirse un ciudadano más de dicho país.

Existen muchas personas que considera y usan este sistema como una forma barata y divertida de viajar. Algunos piensan que es una forma de ganar mucha más experiencia y hacer más amigos alrededor del mundo.

Existen plataformas que van desde la renta de vestimenta como vestidos, blusas, pantalones, entre otros, por un tiempo ínfimo a cambio de otra prenda del servidor o por una cómoda cuota económica; hasta llegar al intercambio de casas para familias enteras por un periodo prudencial a cambio de otra; todo dependerá del anfitrión y el huésped, en estos casos no se necesita remuneración más que la paga de la afiliación a la plataforma.

1.2 LO QUE SE DESCONOCE DE PEER TO PEER TRAVEL

Esta forma de viaje no muchas veces puede ser segura ni para los usuarios ni para los proveedores ya que no se conoce a profundidad al anfitrión ni al huésped, con la posibilidad de encontrarse con una experiencia no favorable.

Peer to Peer Travel dinamiza mucho la economía local ya que las divisas circulan en personas locales sin necesidad de buscar grandes empresas.

La restauración, como uno de los sectores primordiales del turismo, maneja este sistema una manera fácil y rápida. Existen páginas en donde los usuarios no son necesariamente dueños de grandes restaurantes con nombres reconocidos, gran parte de los usuarios son personas que pueden ofrecer un delicioso plato de comida a cambio de una ganancia monetaria y de experiencia.

La práctica de "Peer to Peer" puede ocasionar que surja la economía compartida, en otros términos, conocida también como ilegal. Que se produzca una economía de esta forma, puede hacer que los establecimientos regidos por la ley y que respetan las normas legales salten de una forma negativa ante esta tendencia, las personas que realizan este tipo de actividad, la mayoría de personas que no constan como una empresa conformada legalmente no pagan impuestos por realizar esta actividad, haciendo que algunas empresas pierdan parte de su mercado y no lo consideran como una competencia justa.

1.3 HISTORIA Y FUNCIONAMIENTO DE AIRBNB

Airbnb nació como una idea de dos amigos que compartían el mismo departamento, estos chicos no tenían los recursos suficientes para pagar el alquiler y tuvieron la idea de alquilar espacios para dormir, exactamente no eran habitaciones sino solo tres colchones inflables que habían decido comprar y publicarlos en internet. Ellos alcanzaron a cobrar \$80 a las tres primeras persona que recibieron en su departamento, y por esta razón decidieron crear una plataforma que se encuentre enfocada a ayudar

aquellas personas que deseen tener un ingreso extra para poder pagar sus deudas y poder así tener un crecimiento económico.

Durante los dos primeros años, los dueños de la plataforma, encontraron diferentes problemas y deficiencias de su plataforma, entre uno de ellos era el poco capital que poseían y que les impedían mantenerla y la poca calidad de las fotos que subían los usuarios para poder vender un lugar de alojamiento.

Para incrementar su capital, los creadores tuvieron que desarrollarse en otro ámbito profesional; vendiendo cajas de cereal de Obama y Mc Cain. Dichas presentaciones de cereales fueron limitadas pero ayudaron a reunir un capital que les permitiría seguir con la idea de la plataforma, además tomaron medidas para mejorar la calidad de las fotos subidas por los usuarios indicándoles características y requisitos previos para las mismas. Esto les permitió crecer en el mercado por lo que sus ingresos empezaron a incrementar de 200 a la semana a 400 dólares a la semana. Este trabajo fue muy duro para la plataforma pero a ellos les llegó una oportunidad irrechazable por parte de la empresa Sequioa que decidió invertir 600.000 dólares, lo que permitió difundir su empresa llegando así a obtener una valoración de 10.000 millones de dólares en la actualidad.

Airbnb es considerado, al menos hasta el día de hoy, una de las empresas más exitosas del mundo a causa del esmero y del compromiso propio de los dueños de la plataforma.

Esta plataforma posee políticas cien por ciento estrictas para los usuarios que se presenten como anfitriones o como huéspedes. Entre una de ellas es la seguridad, la cual la podrán observar en el Anexo B de este documento tal como la página lo indica.

La Política de Seguridad de Airbnb es muy estricta y cualquier usuario que no cumpla estas normas, será suspendido del sistema por tiempo indefinido hasta que la plataforma envíe un mensaje de activación de la cuenta. *Véase Anexos A, imagen 1*

Airbnb es una de las plataformas más seguras según lo comentan sus usuarios y aunque tiene sus propias limitaciones de seguridad esto no cambia el hecho de su éxito en la tendencia del Peer to Peer Travel. *Véase Anexos E. Políticas de Airbnb.*

1.4 HISTORIA Y FUNCIONAMIENTO DE COUCHSURFING

El Término Couchsurfing surge por medio de una viajera llamada Casey Fenton quien decidió enviar correos electrónicos a posibles personas que la podían recibir en sus hogares de una forma gratuita, para poder realizar su viaje por algunos países. Casey de todos los correos que envió, solamente recibió cincuenta respuestas que le permitirían alojarse sin dar algo a cambio.

Una vez que Casey regresó de su viaje decidió desarrollar la idea porque observó que al crear una plataforma como esta podía ayudar a viajeros como ella que buscan disfrutar su vida viajando de una manera económica y segura. Los primeros usuarios que decidieron

usar por primera vez este sistema fueron surfistas australianos y estadounidenses, que compartían una misma cultura e ideología, en este caso la práctica del Surf. Esto dio lugar al Término Couchsurfing en donde “couch” significa “sofá” y surfing significa “surfear”.

Además de Airbnb, Couchsurfing se ha convertido en una de las plataformas más exitosas en el “intercambio de sofás” si lo decimos de una forma rústica; pero en realidad el Couchsurfing está enfocado en el intercambio cultural entre dos o más personas, es decir, entre anfitriones y huéspedes.

El Couchsurfing va más allá de llegar a una casa de forma gratuita, es una forma de descubrir un destino turístico desde todos sus ámbitos, brindándoles así, una experiencia inolvidable y poco convencional, esto con el fin de que el turista se integre de una forma absoluta y directa en la sociedad en donde se hospeda.

El sistema de Couchsurfing permite enviar y recibir mensajes entre anfitriones y huéspedes, lo que ayuda a los propios usuarios comunicarse entre sí, y también da a lugar un sistema de gestión de seguridad entre los usuarios.

La Plataforma no es muy diferente a otras que se manejan en la tendencia del “Peer to Peer Travel”. Al igual que todas se necesita crear un usuario con datos personales como

edad, estudios, idiomas, entre otros y fotografías de buena calidad de la habitación o cuarto que estas ofreciendo. En esta plataforma existen tres tipos de usuarios como los son los **hosters**, los cuales solo se dedican a ofrecer una cama en sus residencias.

También encontramos los **coffee or drink** los cuales no tienen un lugar en donde acomodar a los turistas, pero se ofrecen para dar a conocer la ciudad y a pasar un momento ameno con los viajeros. Y por último tenemos a los **travelling** considerados así por no encontrarse disponibles para contribuir en su comunidad por su condición de solo viajero.

En redes sociales existen grupos de Couchsurfing y se identifican por el continente, país, región e incluso ciudades, y estos suelen organizar eventos, reuniones integradoras, entre otros eventos que les permita conocer gente, disfrutar y organizar viajes juntos.



LICTUR - BIBLIOTECA

CAPÍTULO 2

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 PLANTEAMIENTO DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN

Debido a tendencias, globalización y tecnología de la nueva era, la demanda global es muy susceptible a los cambios, llegando a ser volátil o estacional en gustos y preferencias; es así como nace la tendencia “Peer to Peer” que llega a satisfacer la necesidad de los clientes que buscan alojamiento, movilización inclusive indumentaria por un período corto de tiempo a cambio de objetos de la misma índole o mediante una transacción económica, refiriéndonos al sector turístico en el mundo.

De esta manera se deriva y toma fuerza “Peer to Peer Travel, traducido al español: “Viajes entre iguales”, una nueva forma de organizar recorridos que pone en contacto a personas con otras para ofrecer intercambio de casas con o sin remuneración, reventa de estancias en habitaciones de hoteles; es decir, se ejecuta una sesión de comunicación a fin de que ambas puedan cumplir la función de cliente y servidor.

Dicha tendencia o forma de viaje ha llegado a Ecuador y multiplica su funcionamiento desde el 2014, año en el cual, el turista cada vez más, hace uso profundo de esta manera de trasladarse, escogiendo a la ciudad de Guayaquil como una de las principales en el país para pernoctar y visitar.

Las plataformas más utilizadas en este medio y más conocidas por turistas y residentes son: Airbnb y Couchsurfing, cuya filosofía principal es que entre usuarios ofrezcan sus establecimientos de alojamiento ya sea este un departamento o cuarto compartido, por un período corto de tiempo a cambio de dinero o intercambio.

“Nos vemos a nosotros mismos como ciudadanos del mundo más que nunca con un apetito creciente por el conocimiento. Así que los viajes iguales son cada vez más acerca de la comprensión del verdadero lugar, personas y culturas. Los viajeros están cambiando su forma de pensar. Quieren conseguir la sensación real de un lugar, la

primicia. Y los lugares locales son la mejor fuente para encontrar estas experiencias auténticas” (Lagiseti Prashant, 2014).

De allí, entonces la inquietud de realizar un estudio sobre el manejo que los guayaquileños le están dando a las plataformas de p2p y el número de miembros inscritos a dicha modalidad ya que surge la duda si: ¿se está dando un buen uso a Airbnb y couchsurfing?, ¿Acaso los guayaquileños sólo observan un fin comercial dejando de lado al turista (el eje principal de esta tendencia) para convertirlo en un medio de rentabilidad y olvidándose del compartir entre culturas?

2.2 REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para nuestro proyecto de investigación se encuentra basado en varias investigaciones similares que se han aplicado en otros países.

Según el artículo publicado en la Revista “Rep” en mayo del 2014, llamado “Turismo P2P ¿Nuevos intermediarios o negocios sin control?” indica que en el continente Europeo, la gran tendencia del “Peer to Peer Travel” se encuentra cambiando el mundo de los viajeros y está arrasando con todos los subsectores del Turismo, tanto como en la restauración, en la hotelería incluso con los servicios personalizados como la guianza y en el transporte terrestre en autos propios. Esta investigación nos describe como las

personas sin pertenecer al sector turísticos, es decir, sin tener un establecimiento turístico, ya sea este un hotel, un restaurante e incluso una agencia de viajes o una agencia de renta carros, puede alquilar o intercambiar una propiedad. El sector turístico empieza a sentir que esta nueva tendencia se vuelve, cada vez más, en un aspecto económico negativo en contra del sector turístico oficial. Este documento presenta como el comportamiento de las personas que usan plataformas como Airbnb, Couchsurfing, entre otras prefieren arriesgarse a viajar de una forma más económica y más libre y a su vez ganar más dinero de una forma, se podría decir ilegal, porque estas personas no han registrado sus propiedades y no pagan un impuesto como las empresas reconocidas por los Estados Europeos. La creación de las plataformas, antes mencionadas, ha dado paso a esta tendencia que es considerada como un mal para el sector del Turismo, en especial, ya que está provocando la creación de una economía compartida dentro de dicho Sector.

Basándonos en todas estas investigaciones previas hemos decidido implementar una investigación similar en la ciudad de Guayaquil, para saber cuáles son las características y los cambios de los comportamientos de los usuarios que utilizan plataformas basadas en la tendencia del P2P y a su vez, saber cómo los Guayaquileños implementan las filosofías de las plataformas.

2.3 OBJETIVOS

2.3.1 OBJETIVO GENERAL

Descubrir el uso que los guayaquileños desde el 2014 hasta la actualidad otorgan a las plataformas de peer to peer como Airbnb y Couchsurfing.

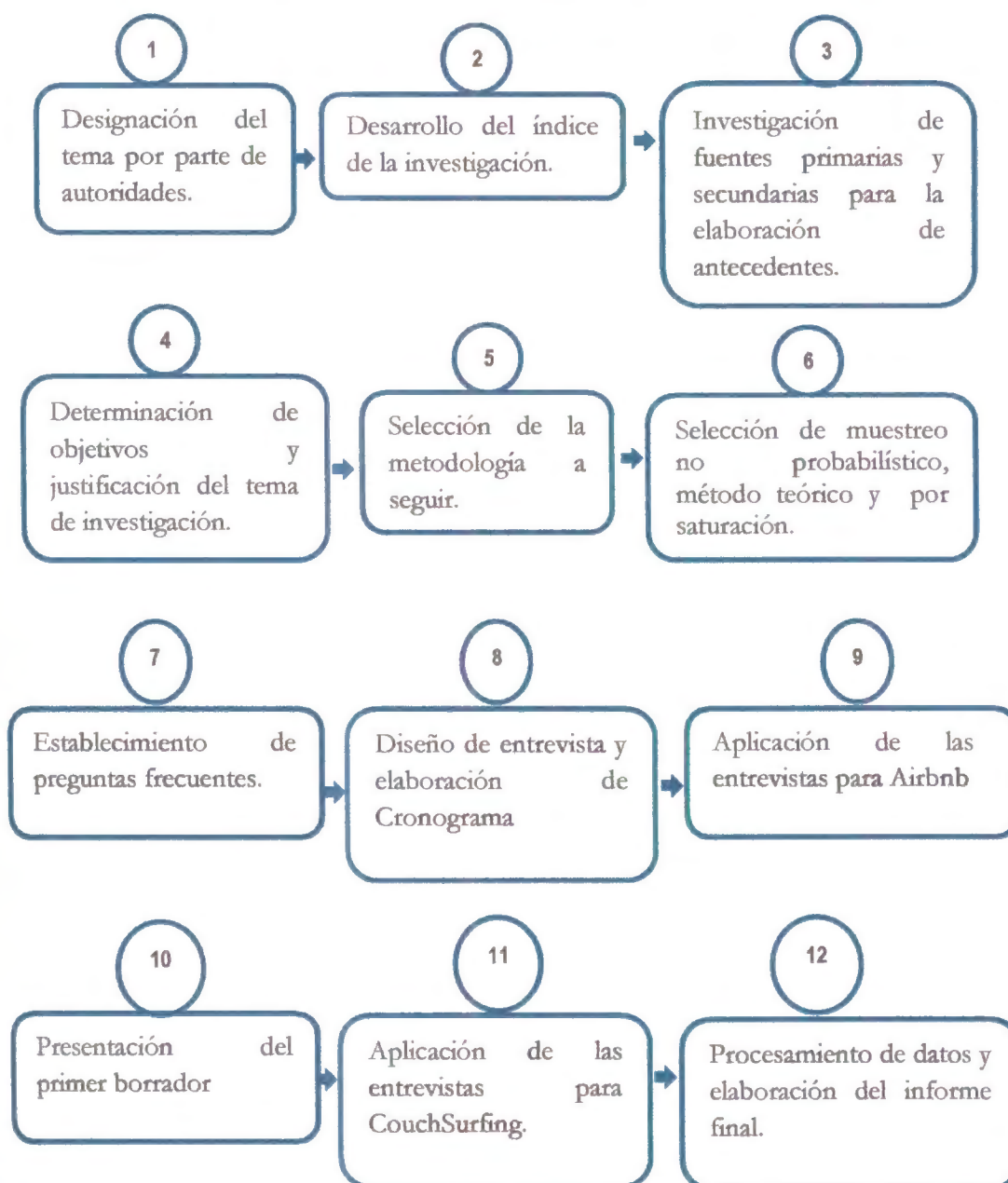
2.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

A continuación se mencionarán los objetivos específicos determinados:

- Descubrir con qué frecuencia utilizan los guayaquileños Airbnb y Couchsurfing en calidad de viajeros.
- Conocer la cantidad de turistas promedio en un mes o a un año que visitan Guayaquil y se alojan a través de esta tendencia.
- Exteriorizar si realmente son turistas los que gozan de alojamientos guayaquileños.
- Definir un perfil de las personas de la ciudad de Guayaquil inscritas y que utilizan dichas plataformas.

2.4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Para la realización de esta investigación se llevó a cabo un proceso en el cual se buscaba la obtención de resultados que ayudaran a la interpretación del manejo y uso de Airbnb y Couchsurfing en Guayaquil y por ende las características de dicho miembros.



2.5 PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN

Estas preguntas nacen como necesidad de información ante el problema surgido con las cuales formularemos la entrevista para obtener datos que luego serán analizados.

- ¿Cuántas personas guayaquileñas utilizan Airbnb y Couchsurfing?
- ¿Cuántos establecimientos ofrece cada anfitrión?
- ¿Cuántos turistas se recibe al año?
- ¿Qué nivel de instrucción tiene el anfitrión?
- ¿Existe calidad en la plataforma?
- ¿Cuánto tiempo el anfitrión lleva utilizando las plataformas?
- ¿Existen pagos que se deben realizar a dichas plataformas?
- ¿Qué se siente tener un turista compartiendo en casa?
- ¿Los guayaquileños utilizan la plataforma en calidad de viajeros?
- ¿Cuándo has viajado ¿cómo te has sentido en el lugar de residencia?
- ¿Cuál es la experiencia más memorable (buena y/o mala) que un anfitrión puede tener desde la utilización de Airbnb o Couchsurfing?

2.6 PARTICIPANTES

2.6.1 TIPO DE MUESTREO

Para el muestreo de esta investigación cualitativa, se ha utilizado método no probabilístico, es decir, muestras pequeñas no aleatorias, lo cual no significa que los investigadores no estén interesados por obtener calidad, sino aplicar criterios distintos para seleccionar participantes.

Se ha estratificado la población guayaquileña en dos: usuarios de Airbnb y usuarios de Couchsurfing y se identificó a los que realmente son personas naturales ofreciendo sus hogares y no hoteles ni hostales.

Como tenemos un grupo finito de casos y a las múltiples dificultades en obtener información, se optó por manejar un muestreo teórico o intencionado, es decir, el comienzo se dio con voluntarios y se realizó posteriormente el proceso de avalancha (estilo bola de nieve) basándonos en las necesidades de información detectadas en los primeros resultados.

2.6.2 CARACTERÍSTICAS DE LOS PARTICIPANTES

Los usuarios de la plataforma deberán tener las siguientes características:

- Personas guayaquileñas que utilicen plataformas Airbnb y Couchsurfing.

- Género: Hombres y mujeres
- Edad: Mayores de 25 años
- Personas naturales que ofrezcan cuartos, camas o suites exceptuando hoteles y hostales.
- Personas certificadas que hospeden y quieran ser hospedados en couchsurfing.

2.6.3 TAMAÑO DE MUESTRA

Después de utilizar un método cualitativo, el tamaño de muestra más idóneo se lo mide a través del método de saturación, es decir, recopilar información de personas necesarias hasta que los datos satisfagan la investigación.

Es un proceso de obtención de información progresivo durante un tiempo, pero llega un momento que este avance se frena y a pesar de que se genera nueva información, el volumen de la nueva se va reduciendo paulatinamente y el esfuerzo para conseguir nuevos datos es mayor.

En la investigación presente se obtuvo 8 entrevistas.

2.7 HERRAMIENTAS O RECURSOS DE LA INVESTIGACIÓN

Para realizar la presente investigación se recurrieron a las siguientes herramientas de estudio y o aplicación:

1. Información secundaria a través de varias publicaciones de universidades de países foráneos que realizan estudios a dichas plataformas como el paper de la **Universidad California del Este**, elaborada por Allison Doy Miles en mayo del presente año, en la cual, habla sobre couchsurfing y la economía experimental. Además se revisó el documento “Evaluación de la economía digital compartida adoptada en el caso Airbnb” elaborada por Liliana Zekanović-Korona en el año 2014 hecha en la **Universidad de Zadar**, Departamento de Turismo y Ciencias Comunicativas; y por último, se tuvo guía del paper “Algunas cosas obvias de la reputación del sistema de internet” hecha por Tom Slee en el año 2013.
2. Para poder contactarnos con los entrevistados de Airbnb, se recurrió al chat que ofrece la plataforma de Airbnb, única vía.
3. Para concretar una cita con los entrevistados de couchsurfing se utilizó el chat de la plataforma y la red social más conocida a nivel mundial: “Facebook”:
4. Para ejecutar las entrevistas se obtuvo dos programas que se convirtieron una herramienta fundamental; la primera llamada Grabador de Voz y la segunda, Grabador automático de llamadas; ambas que se utilizaron tanto para las entrevistas que se realizaron vía telefónica y presencial.
5. Implemento del programa audacity para poder corregir errores logísticos del audio de las entrevistas; obteniendo una grabación clara y de calidad.

6. Utilización de Microsoft Word para transcribir las entrevistas y obtener un archivo de audio a texto.
7. Utilización de Excel para tabulación y demás resultados.

2.8 TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio que se aplica a esta investigación es cualitativa y descriptiva. Cualitativa ya que pretende descubrir las características del fenómeno a investigar y conseguir las mayores cualidades posibles del mismo, más que un porcentaje o grado de afectación.

Descriptiva debido a que busca detallar las características de los usuarios que utilizan las plataformas de Airbnb y Couchsurfing localizados en la ciudad de Guayaquil.

2.9 PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

2.9.1 FASE 1 (DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA SELECCIÓN DE SUJETOS)

Los procedimientos a seguir en esta investigación fueron exhaustivos debido a que las políticas de privacidad de las plataformas no permiten llegar fácilmente al usuario y lo que se optó fue lo siguiente:

1. Dividir nuestra población (guayaquileños) en dos estratos, usuarios de Airbnb y usuarios de Couchsurfing.
2. Teniendo una base de datos específica de 177 usuarios registrados en la actualidad en Airbnb, se descartó establecimientos hoteleros tradicionales como hoteles y hostales ya que no cumplían con el perfil del muestreo; es así como se llega a 70 sujetos, de los cuales, se procedió a realizar las entrevistas por el método de saturación y escogiéndolos además por método teórico, es decir, personas voluntarias que procedieron con la cooperación.
3. Por motivos muy ajenos a nosotros, se presentó un obstáculo en la selección de sujetos, por lo que se decidió escoger el otro estilo que hace al método teórico completo y es el famoso modo “bola de nieve”, es decir, que un usuario nos lleve a otro. Lo que permitió que se dieran una cantidad específica de entrevistas para cada plataforma.

2.9.2 FASE 2 (EJECUCIÓN DEL ESTUDIO)

La ejecución del estudio se fue realizando de acuerdo al cronograma y a la metodología antes mencionada en el documento, lo que permitió seguir de una manera ordena y sistemática la investigación.

2.9.3 FASE 3 (PROCEDIMIENTO PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN)

Para la realización de la fase 3 de esta investigación se realizaron los siguientes pasos:

- Ingreso a las Plataformas.
- Creación de un usuario en cada una de ellas.
- Localización de los usuarios por límite geográfico determinado en la investigación.
- Selección y recorte número de usuarios Guayaquileños que utilizaron la plataforma.
- Comunicación con los posibles entrevistados ya seleccionados por los métodos antes mencionados a través de la mensajería de cada plataforma y solamente en caso de couchsurfing pudimos contactarnos con ellos a través de facebook.
- Verificación de las respuestas de los usuarios y programación de citas con cada uno de ellos.
- Recolección de datos por el método teórico (designados y recomendados) según fechas designadas por los entrevistados.

2.9.4 FASE 4 (PROCEDIMIENTO PARA ANÁLISIS DE DATOS)

Los procedimientos a seguir para el análisis de datos es el siguiente:

- Transcribir las entrevistas a texto de manera ordenada, clara de fondo y sin modificaciones ya se encuentran el formato audio.
- Codificación de las entrevistas a través de categorías o modelos conceptuales que nos permiten ver palabras claves, precisas que satisfagan la investigación.

- Crear un esquema de códigos generales.
- Integrar toda la información para previo análisis.

CAPÍTULO 3

3. RESULTADOS DE AIRBNB

Después de realizadas las entrevistas, por objetivos de estudio, se determinaron siete categorías, las cuales cubren las necesidades de la investigación; a su vez, se detallarán cada una de ellas con su respectivo análisis.

3.1 CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS DE AIRBNB

La investigación muestra que de ocho entrevistados, la mitad eran del género femenino, mientras que la otra del masculino, cuyas edades bordean los 28 a 31 años y una minoría poseía 43 y 45 años.

Tan sólo tres entrevistados eran hoteleros; por otro lado, la proporción restante varían de ocupaciones, encontrando: Ingeniero en Sistemas, Empresarios, Administradores de Empresas, Ingeniero Comercial; inclusive se halló un Educador brindado servicios de alojamiento a través de Airbnb.

En cuanto a idiomas que practican los entrevistados, la investigación mostró que todos hablan inglés y español; sin embargo, sólo dos personas practican además el alemán y francés.

3.2 INFORMACIÓN PREVIA A AIRBNB

La presente categoría nos permite observar que antecedentes poseen los entrevistados en el servicio de alojamiento y la plataforma en mención.

La mayor parte de los entrevistados llevan un año en el negocio de alojamiento y una pequeña porción tiene de 4 a 10 años en el mismo; de los cuales, uno, no comercializaba previamente sus instalaciones por ningún medio y otro lo hacía de manera tradicional; el resto de actores comercializaban su establecimiento a través de plataformas como Booking, Despegar, Expedia, Olx, Mercado Libre, entre otros.

Se debe recalcar que cuatro de los ocho entrevistados conocieron la plataforma debido a referencia de terceros, mientras que dos, lo hicieron mediante google y dos más conocieron Airbnb por propagandas televisivas y vivencias en otros países.

Es entonces que se percata que los entrevistados manejan; además de Airbnb, otras páginas o plataformas dinámicas como Homeaway, Despegar, Expedia, Booking y Olx por excelencia y en una ínfima proporción utilizan otras como Hostelworld y Mercadolibre.

3.3 USO DE LA PLATAFORMA

Esta es una de las principales categorías que van a satisfacer las necesidades de la investigación ya que se conocerá, qué uso le dan los entrevistados a la plataforma.

Al momento de preguntar el motivo de uso de Airbnb, se obtuvo una gama de respuesta, una distinta a otra; a continuación mencionaremos algunas:

Por facilidad, movilidad, comercialización pasiva, publicidad, economía, reconocimiento internacional, entre otros. Observamos que el uso es netamente por beneficio propio (comercial) y no por el mero deseo de conocer otras culturas ni por el hecho de fomentar el turismo en Guayaquil.

Sin embargo, la mayoría de los entrevistados llevan de uno a tres años registrados y haciendo uso de la plataforma, mientras que la otra parte poseen tan solo 8 o 10 meses siendo integrantes de Airbnb.

Se conoce que Airbnb no impone límites de publicaciones (habitaciones), esto hace que nuestros actores realicen las propagandas que deseen sin costo o registro legal alguno, por ejercer dentro del ámbito hotelero, como debería ser; es así como se obtuvo que, un entrevistado posee 10 establecimientos (o cuartos), dentro de Airbnb; mientras que otro posee 4 publicaciones y el restante tiene entre 1 y 3 habitaciones distintas en la plataforma.

Como se menciona en el párrafo anterior, Airbnb no cobra registro ni comisión al prestador de servicio ya que en su totalidad, todos contestaron un rotundo no al momento de preguntar si Airbnb cobra algún tipo de pago extra.

Con la siguiente información se determinó, el número de personas que en realidad utiliza la plataforma por deseo de cumplir el rol de viajero-anfitrión y conocer culturas nuevas o por el simple hecho comercial.

Sólo tres personas de las ocho, que se sometieron a las entrevistas, contestaron que han enrolado el papel de viajero en Airbnb, dos más, contestaron que no han viajado pero que planean hacerlo y tres más menciona que no son viajeros (sólo son anfitriones) y tampoco muestran interés en serlo; es decir, una ínfima cantidad hace uso correcto de la plataforma y la misma, ha sabido llegar a dichos usuarios para crear motivación de viaje. De las pocas personas que han viajado, una de ellas se ha trasladado dentro del país, salinas, para ser específicos y la otra persona ha viajado fuera de Ecuador, con destino a Panamá, Dinamarca, E.E.U.U.

Actualmente, gran parte de los usuarios entrevistados, están satisfechos con Airbnb ya que no tienen ningún tipo de sugerencia; pero, no se puede escatimar las opiniones de los otros, como: incrementar publicidad, conocer más al turista que llega, lector de tarjetas y localización geográfica de pagos.

3.4 ASPECTOS GENERALES DE AIRBNB

Las características de la plataforma que gustan a los usuarios por excelencia son la mensajería instantánea que posee y la facilidad de uso, además de que se considera que Airbnb es una de las páginas más completas y seguras que la tendencia Peer to Peer Travel puede tener. También los entrevistados manifestaron que gustan de la seguridad

que otorga al momento de reservar y hacer el pago, entre otros; es por eso, que en su totalidad, se considera excelente y muy buena la plataforma.

3.5 ASPECTOS EMOCIONALES DE LOS USUARIOS

La presente categoría también se convertirá en una de las más importantes de la investigación, ya que definiremos si el concepto de tener turistas en sus instalaciones, le es indiferente o es un momento muy ameno para ellos.

Es sorprendente ver que una sola persona, manifestó que se sentía como promotor turístico, al tener turistas en su casa; mientras que otras, se sienten bien al atender a un viajero y una pequeña cantidad dijo que se sentía cómodo y amigable.

Ahora bien, las tres personas que han viajado y podido enrolar el papel de huésped, manifestaron que se sintieron bien, seguros, comunicados y adquiriendo nuevas experiencias.

3.6 EXPERIENCIAS ADQUIRIDAS POR USO DE AIRBNB

Para finalizar el análisis y corroborar ciertos datos previos, se consultó sobre las experiencias adquiridas a través de Airbnb.

Cinco personas categorizan las vivencias como buenas y tres restantes la califican como regular y mala.

3.7 ANÁLISIS TRANSVERSAL DE DATOS

Las cuatro mujeres entrevistadas poseen 30 y 31 años; son hoteleras y empresarias que llevan de uno a cuatro años en el negocio de alojamiento y la mitad de ellas además de hablar español e inglés, poseen destrezas en el idioma Alemán y Francés. Dichas mujeres, antes de usar Airbnb, comercializaban su alojamiento a través de Homeaway, Mercadolibre, Olx, Expedia y Despegar; por otro lado, tres de ellas conocieron la plataforma en estudio, gracias a referencia de terceros y utilizan Airbnb por comercialización, publicidad, economía y reconocimiento internacional.

Dos de las cuatro mujeres, sí han viajado por medio de Airbnb al extranjero, específicamente a Dinamarca, España, Panamá, Lima, entre otros y las mujeres restantes no han viajado y no muestran interés en hacerlo.

Las mujeres han calificado la plataforma entre el rango de excelente a buena, ya que gustan de su facilidad en el uso, de la mensajería instantánea, seguridad y el intercambio de culturas.

Es interesante conocer que de las ocho personas, sea una mujer, la que se siente como promotora turística al momento de tener un viajero en sus establecimientos, mientras que las otras se sienten bien, confiadas y comunicadas.

Las experiencias que tienen las mujeres desde el uso de Airbnb son excelentes y muy buenas; de las cuales, dos que han enrolado el papel de huésped, se han sentido comunicadas y con buenas experiencias adquiridas.

Los cuatro hombres que utilizan Airbnb poseen 28 años, 43 y 45 años; son Ingenieros y tan solo uno es Hotelero, los cuales llevan un año en el negocio de alojamiento y no hablan otros idiomas más que español e inglés.

Uno de los cuatro hombres no comercializaba su establecimiento antes de Airbnb, otro lo hacía de manera tradicional y el restante ejercían su ocupación por redes interactivas; por otro lado, la mitad de ellos conocieron la plataforma gracias a google y utilizan Airbnb por facilidad y movilidad.

Sólo uno de ellos ha viajado a través de Airbnb, específicamente a Salinas y la proporción restante no ha viajado y no muestran interés en hacerlo. Todos los hombres calificaron a la plataforma como Muy buena.

Los cuatro hombres manifestaron distintos factores al momento de tener un turista en casa de los cuales, los más destacados son: conocer otras culturas, hacer amigos, ser atentos y seguros.

A diferencia de las experiencias que tienen las mujeres, los hombres consideran la calidad de Airbnb como buenas.

CAPÍTULO 4

4. RESULTADOS DE LA PLATAFORMA COUCHSURFING

De acuerdo con los resultados que se han obtuvieron con las ocho entrevistas que se realizaron en la plataforma de Couchsurfing, aplicada en la ciudad de Guayaquil, se pudo dar lugar al siguiente análisis:

4.1 GÉNERO, EDAD E IDIOMAS

En la plataforma de Couchsurfing, la mayoría de las personas entrevistadas fueron hombres y solo tres de las ocho personas entrevistadas fueron mujeres, lo que refleja que

el género masculino también se encuentra cada vez más interesado en el mundo del Turismo y sus formas diferentes de viajar.

Para el uso de la plataforma de Couchsurfing los usuarios como herramienta de comunicación importante deben hablar por lo menos dos idiomas que son el español y el inglés, esto les da paso a entablar una relación más segura y amigable con los otros usuarios de la plataforma.

4.2 TIEMPO DE USO DE LA PLATAFORMA DE COUCHSURFING.

El tiempo de uso de la Plataforma va entre 1 año a 6 años de acuerdo a los datos que nos proporcionaron en las entrevistas. Es demuestra que los usuarios tienen una relación estable con la plataforma y que se siente de una forma segura utilizándola.

4.3 MOTIVO DEL USO DE LA PLATAFORMA DE COUCHSURFING

El motivo que lleva a los usuarios a utilizar la plataforma es variado, 2 de los 8 entrevistados indicaron que la utilizaban porque les gusta viajar. Un usuario indicó que le gusta ayudar a los viajeros y 2 usuarios alegaron que prefieren darle uso a esta plataforma porque, por medio de Couchsurfing, pueden practicar idiomas, conocer gente, conocer culturas de una forma más profunda, conocer formas de vida y de pensar y sobre todo les ayuda a relacionarse.

4.4 TIPO DE PERSONAS QUE RECIBEN LOS USUARIOS QUE OFRECEN EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO

Cabe recalcar que los usuarios de esta plataforma, por motivos de seguridad, no reciben a todas las personas que les solicitan el hospedaje. Dos de ocho entrevistados indicaron que solo reciben mujeres y una persona de 8 entrevistados indicó que solo recibe hombres y recibe mujeres solo si son recomendadas por otros usuarios de la plataforma. El resto de los entrevistados indicaron que permitían la entrada a ambos géneros sin ningún problema.

4.5 ASPECTOS POSITIVOS DE LA PLATAFORMA DE COUCHSURFING

Estas entrevistas no solo nos ayudaron a identificar el perfil de los usuarios que utilizan dicha plataforma, sino que a su vez, los usuarios nos indicaron los aspectos positivos que se presentan en la Plataforma.

La mayoría de los entrevistados alegaron que la plataforma, como tal, es dinámica y amigable por las actualizaciones que se han presentado de acuerdo ha avanzado el tiempo. Con respecto a los usuarios, se indicó que son más unidos y se sienten más comprometidos con lo que están realizando en la plataforma ya que pueden crear eventos que los ayudan a relacionarse entre los propios viajeros.

4.6 ASPECTOS NEGATIVOS DE LA PLATAFORMA

Entre los aspectos negativos que se comunicaron en las entrevistas, la mayoría alegó que la plataforma permite la creación de perfiles falsos, lo que hace que ciertos usuarios no estén utilizando la plataforma de una forma adecuada, de acuerdo a sus políticas y términos, sino que la estén utilizando para buscar pareja. Otro de los aspectos negativos mencionados fue sobre los correos electrónicos que tratan sobre la confirmación de las reservas que no llegan a tiempo a las personas que ofrecen el servicio de alojamiento, lo cual, lo que les provoca ciertos problemas de comunicación entre anfitrión y huésped.

4.7 SUGERENCIAS PARA LA PLATAFORMA DE COUCHSURFING

Los usuarios han proporcionado una información completa con respecto a la plataforma, han indicado que la plataforma debería de tener una sistema de verificación de usuarios y de referencias más exigente y obligatoria, debido a la creación de perfiles falsos, a usuarios que utilizan la plataforma para fines románticos y debido a que, a su vez, también existen personas que escriben referencias negativas para dañar los perfiles de los Couch. También un usuario de los ocho entrevistados afirmó que deberían

mejorarse las aplicaciones de los celulares, ya que la plataforma tiene un mejor rendimiento si se la utiliza por medio de una laptop o una computadora de escritorio.

CONCLUSIONES

El turismo como cualquier modelo de negocio, debe adaptarse al mercado y actualizarse constantemente; debido a la tecnología junto con las tendencias surgen y nacen nuevas formas de hacer turismo, cabe recalcar que debemos hacerlo bajo el régimen legal sin evitar reglamentos o pagos. Lastimosamente la realidad en Guayaquil es otra, se descubrió que Airbnb posee pocos miembros en la provincia Guayaquil, pero mucho de sus integrantes son hoteleros, o personas que sin tener licencia de turismo publica más de 3 habitaciones en distintas localidades; se ha tergiversado la idea original de enrolarse en el papel de anfitrión, de no perder su esencia de hacer sentir bien al turista y con la obligación moral de ser promotores no sólo de Guayaquil, sino del Ecuador, como lo manifestaba uno de nuestros entrevistados.

La plataforma es completa, sencilla, segura, instantánea, portátil; es decir, Airbnb tiene un excelente performance pero pocos son los profesionales en turismo que son usuarios del portal. Otro factor para determinar que los usuarios probablemente vean este portal como una fuente de ingreso más, se verifica que el 60% no utiliza la plataforma como guest, sino tan sólo como hosters; además de que manifiestan en las entrevistas de “sentirse bien” al hospedar a alguien en su casa y no con el neto comprometido antes mencionado.

Airbnb se volvió netamente comercial y cambiar eso es un plan no imposible pero si complejo; debido a esto, se debería capacitar a la gente usuaria de Airbnb sobre la importancia del servicio al cliente y el valor agregado que posee un boca a boca.

Peer to Peer Travel, más allá de ser una nueva tendencia que tiene como objetivo cambiar la forma de viajar de los propios viajeros, no solo pretende abarcar a las personas que trabajan en el sector turístico como tal, sino que prefiere involucrar a cada individuo que no esté necesariamente involucrado en el mundo del Turismo sino que puedan considerar una nueva forma de tener un ingreso económico y un enriquecimiento en su forma de pensar.

Peer to Peer Travel, no solo se trata de realizar simples intercambios entre personas. Esta tendencia puede llegar a tener un sin número de facilidades que permiten al viajero disfrutar de su viaje de una forma más tranquila, segura y económica, aunque tiene ciertos riesgos con la seguridad, las personas están empezando a optar por esta nueva opción.

Debido a que en Guayaquil solo se presentan dos plataformas que se relacionan con esta tendencia, las conclusiones de las plataformas de Couchsurfing y Airbnb son las siguientes:

Couchsurfing y Airbnb aunque pueden ser algo parecidas, no lo son en lo absoluto. Los Usuarios de Couchsurfing se muestran con una mayor pasión al hospedar, al viajar y al

ofrecer servicios como guías turísticos. Esto es lo contrario a los usuarios de Airbnb que suelen ser un poco más fríos y no nos permiten entrar fácilmente a sus instalaciones.

Entre las diferencias de las plataformas de acuerdo a los datos arrojados en las entrevistas, se ha podido notar que Airbnb tiene unas políticas de Seguridad Rigurosas y más cumplidas que las que se presentan en las de Couchsurfing que no son tan estrictas como las de Couchsurfing.

Los Usuarios de Couchsurfing son personas que no tienen un presupuesto alto para viajar y por este medio pueden realizarlo de una forma más económica, pero sin olvidar la filosofía de la propia plataforma. Esto no ocurre con Airbnb, puesto que la gran parte de ellos (en Guayaquil), son hostales, bed and breakfast incluso hoteles.

RECOMENDACIONES

Nuestras sugerencias para una nueva investigación o para una continuidad de la misma, es el hecho de realizarla de manera profunda con respecto a la información de los usuarios de Airbnb, ya que los mismo, no son muy asequibles a proporcionar datos más profundos; para esto se deberán usar formatos que se entreguen a domicilio indicando sobre la veracidad de la investigación y que, dicha indagación, está siendo respaldada por una institución ya sea privada o pública.

No intentar crear un perfil en la plataforma de Airbnb para enviar mensajes en donde se soliciten direcciones y medios de comunicación para evitar ser bloqueados por la misma plataforma.

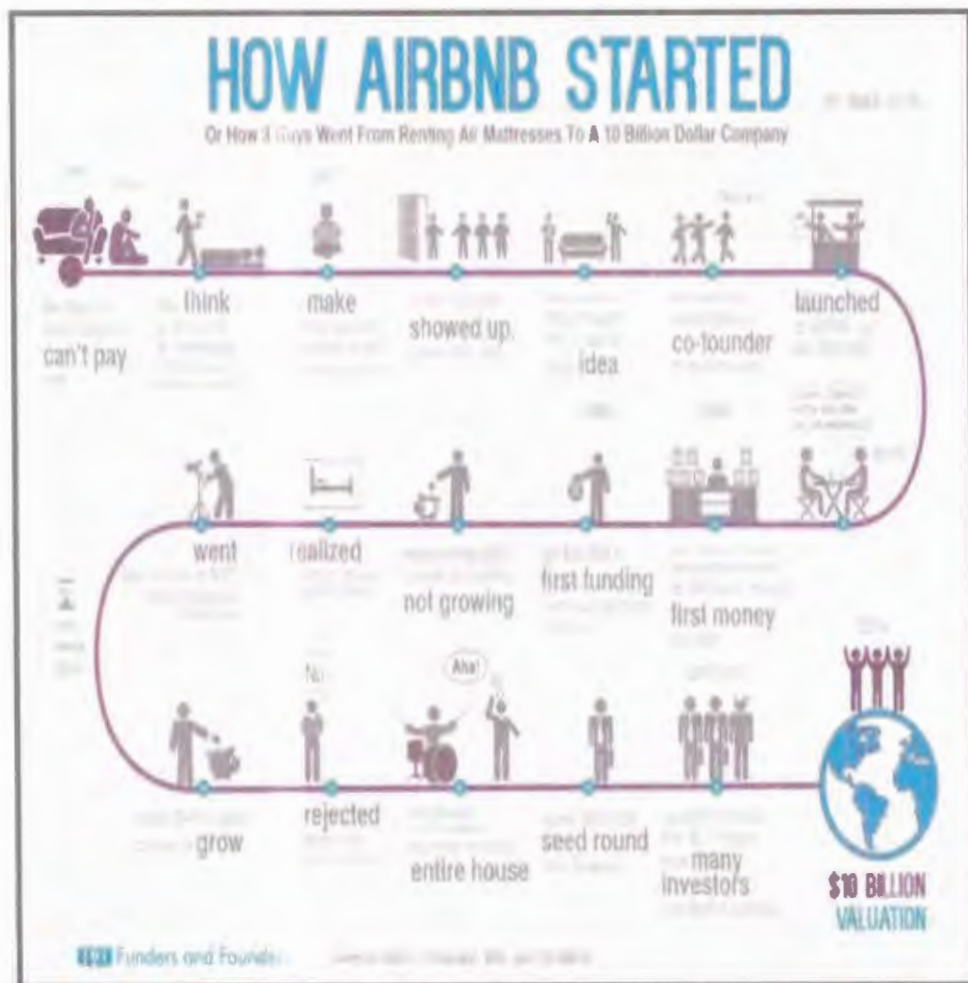
Sugerimos retomar la investigación con la Plataforma de Couchsurfing para saber a profundidad cual es el comportamiento de los usuarios de esta plataforma debido a que son más asequibles a proporcionar información y esto ayudaría a crear una red más amigables entre los viajeros y profesionales del turismo que desean conocer el mundo y los ayudaría a practicar su profesión. Además se aprende que el turismo no es solo un negocio mundial sino una pasión.

ANEXOS

ANEXO A. FOTOS

Figura 1.

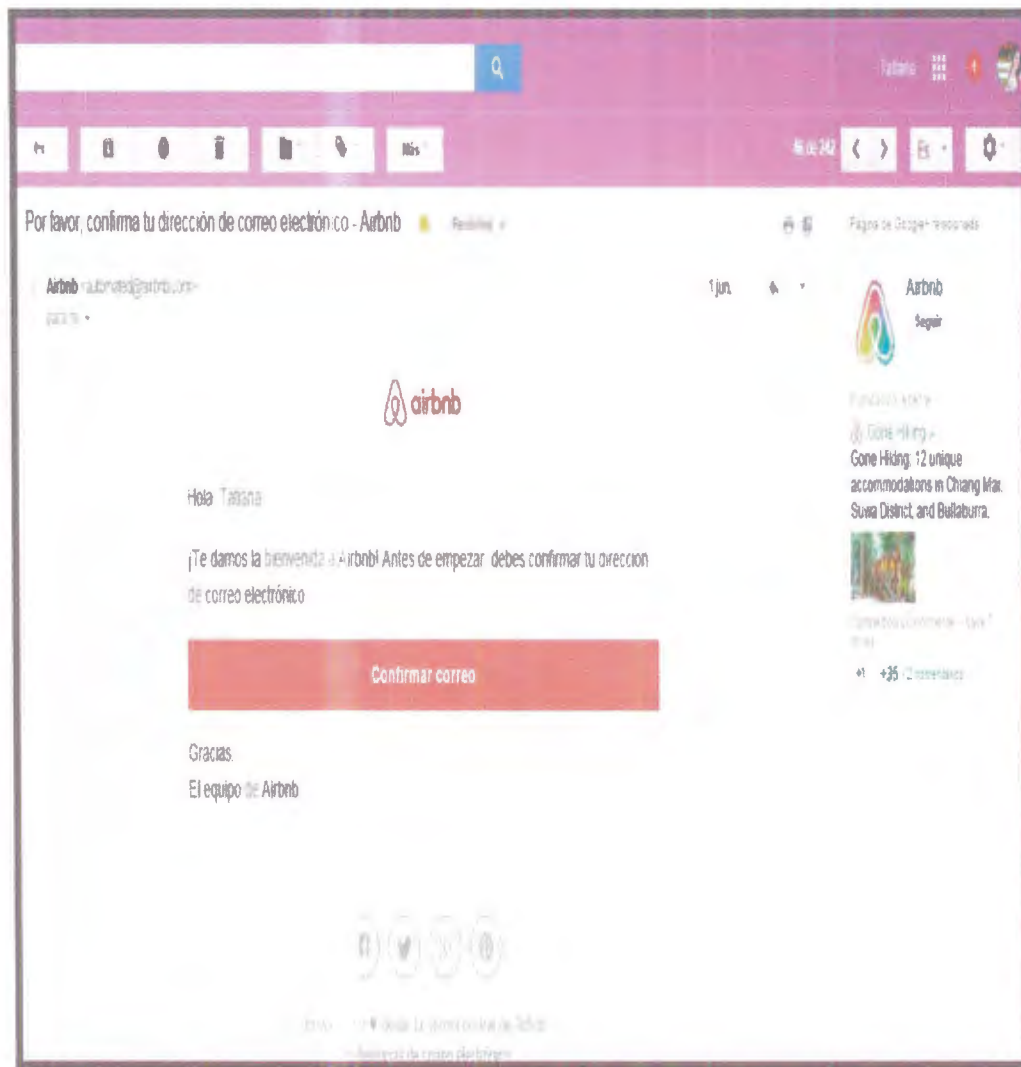
Historia de Airbnb



Fuente: www.nubelo.com, Fecha de investigación: 26 agosto del 2015.

Figura 2.

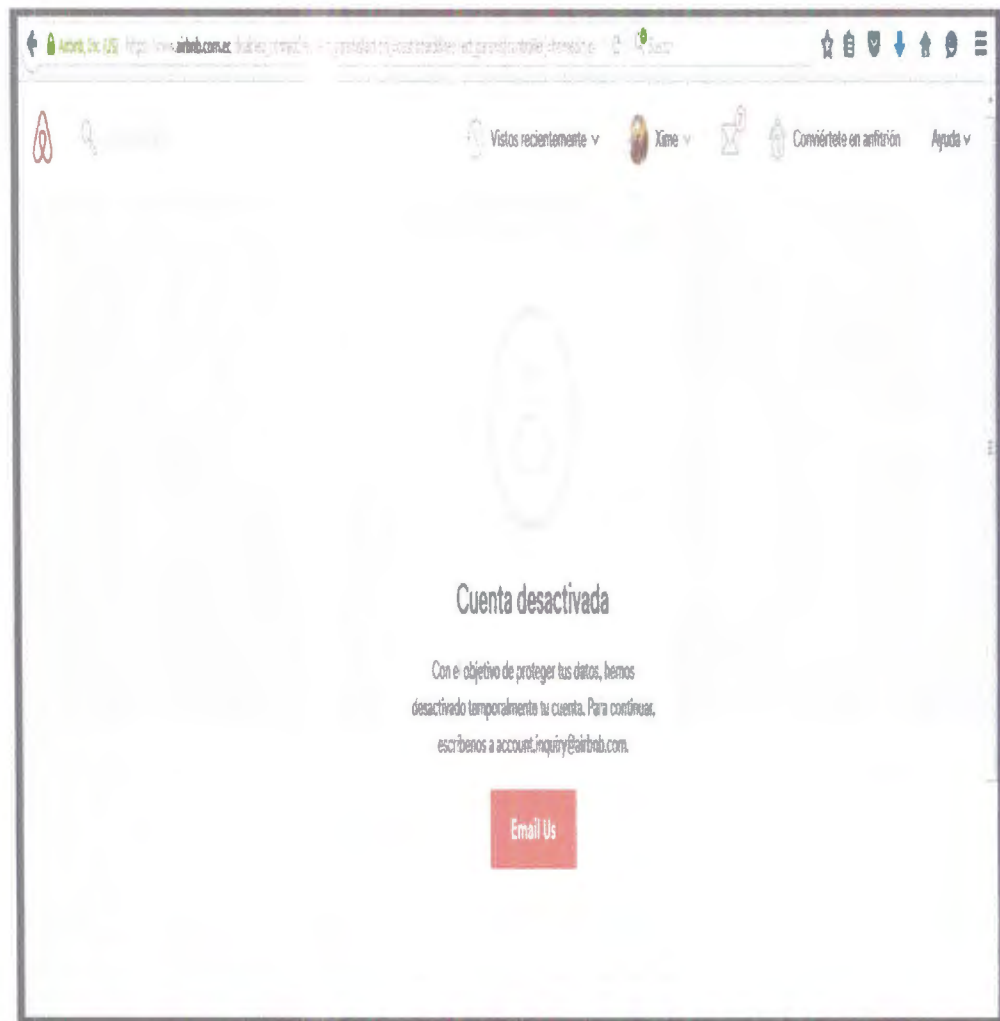
Correo de Bienvenida de la Plataforma Airbnb



Fuente: Fuente propia. **Fecha:** 1 junio del 2015

Figura 3.

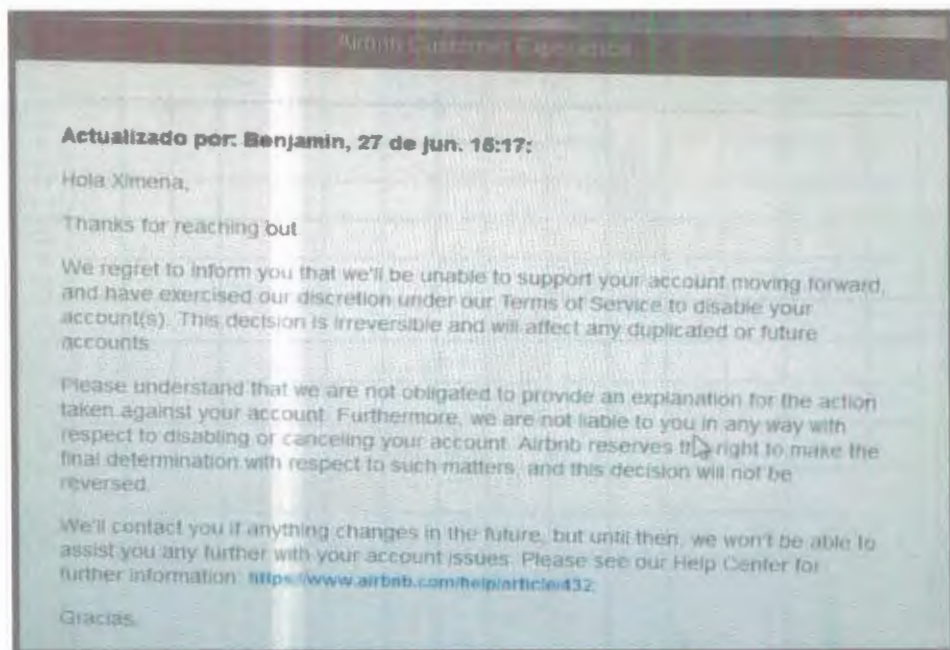
Mensaje sobre Cuenta Desactivada en la Plataforma Airbnb



Fuente: Fuente propia. **Fecha:** 1 junio del 2015

Figura 4.

Razón por la cual Airbnb desactivó la cuenta y su resolución.



Fuente: Fuente propia. Fecha: 27 junio del 2015

ANEXO B. CRONOGRAMA

Meses y Semanas	Mayo			Junio				Julio					Agosto				Septiembre			
	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4
Actividades																				
Designación del Tema																				
Desarrollo del índice																				
Antecedentes																				
Determinación de Objetivos y Justificación																				
Selección de Metodología																				
Depuración de Muestra																				
Diseño de entrevista																				
Cronograma																				
Ejecución de Entrevista para Airbnb																				
Presentación del Primer borrador																				
Ejecución de Entrevista para Couchsurfing																				
Análisis de Datos																				
Redacción de Resultados																				
Elaboración de Conclusiones y Observaciones																				
Entrega de Informe final																				

ANEXO C. ENTREVISTAS

ENTREVISTAS AIRBNB

ENTREVISTA # 1

DATOS PERSONALES

Género Masculino

Edad: 28 años

Ocupación: Venta de habitaciones en Airbnb

Idiomas que practica: Español e Inglés

1. ¿Cuánto tiempo lleva en el negocio de alojamiento?

Un año

2. ¿Cómo comercializaba antes su servicio de alojamiento?

Por booking, desde que inicié en el negocio fue por booking.

3. ¿Qué otra plataforma utiliza?

Despegar, booking y Hostelworld

4. ¿Cómo conoció Airbnb?

Por un programa

5. ¿Por qué utiliza la plataforma?

Bueno Airbnb cuando yo inicié lo vi en un programa que justamente hablaba de Airbnb, entonces por eso lo intenté a ver cómo me iba.

6. ¿Cuánto tiempo lleva inscrito en Airbnb?

En Airbnb llevo casi un año después de booking.

7. ¿Cómo se siente usted cuando tiene un turista o viajero en su casa/establecimiento?

Me gusta, me siento bien.

8. ¿Cuántos turistas en promedio recibe usted al año?

8 al mes al año como 96.

9. ¿Le gusta la plataforma actual? ¿Por qué?

Bueno, Airbnb es bueno desde el punto de vista que es fácil comunicarse con un huésped, tiene herramienta de mensajería instantánea. Es bueno porque el huésped puede pagar con tarjeta de crédito y ellos directamente tramitan el pago, no como otras plataformas. Yo por ejemplo no tengo el sistema de datafast y las otras plataformas solamente pagan en efectivo y ellos si tienen esa facilidad. Aparte ellos cobran directamente su comisión y nosotros no pagamos nada.

10. En cuanto a calidad ¿Cómo define a Airbnb?

Airbnb es realmente muy serio comparado con despegar que tiene ciertas falencias en ubicación y servicio al cliente.

11. ¿Cuánto establecimientos de alojamiento ofrece usted en la plataforma?

Tengo 3 habitaciones en Airbnb, no tengo límite de publicaciones pero yo más trabajo con booking y tengo más reservas allí; lo limito a las páginas y número de habitaciones.

12. ¿Usted realiza algún tipo de pago extra en la plataforma?

No, solo me cobra una comisión directamente

13. ¿Ha viajado a través de Airbnb? ¿Qué lugares visitó?

Sí, a salinas

14. ¿Cuándo usted viaja y se hospeda en otro país (perteneciente a las plataformas) o dentro de Ecuador, cómo se siente?

La plataforma ya es independiente de la persona que sea, por ejemplo yo hice la reserva y le escribí al señor de salinas y le pregunté más o menos por donde quedaba eso (haciendo referencia al lugar de alojamiento) y no me supo decir, pero eso ya es cuestión de él y no de la plataforma; igual uno puede mandar mensaje y si llegué porque era en el malecón de salinas.

Osea si me sentí bien porque tenía que un bono de Airbnb a través de PayPal y es así como viajé.

15. ¿Cuál es la experiencia más memorable (buena y/o mala) que ha obtenido desde que utiliza Airbnb?

La verdad que mala no; sólo una vez que no llegó el huésped y ya tenía la reserva prepagada, pero dado que el huésped no llegó, Airbnb no hizo la transferencia; pero es un asunto porque el huésped se había perdido y me había llamado y yo justo en ese momento estaba sin batería.

Y lo bueno es que tengo salida con los huéspedes, tengo comunicación con los mismos, no con todos, sólo con el que quiere.

16. ¿Tiene alguna sugerencia para Airbnb?

Debería tener más publicidad acá (haciendo referencia a Guayaquil).

ENTREVISTA # 2

DATOS PERSONALES

Género Masculino

Edad: 45 años

Ocupación: Educador

Idiomas que practica: Español e Inglés (Básico)

1. ¿Cuánto tiempo lleva en el negocio de alojamiento?

Más o menos unos diez años

2. ¿Cómo comercializaba antes su servicio de alojamiento?

De la manera tradicional periódicos, lo que se llama la manera analógica.

3. ¿Qué otra plataforma utiliza?

Olx

4. ¿Cómo conoció Airbnb?

Googleando, sí, así lo hice.

5. ¿Por qué utiliza la plataforma?

Es móvil

6. ¿Cuánto tiempo lleva inscrito en Airbnb?

Un año un año y medio, no lo tengo muy claro, tal vez, tal vez hasta un poco más.

7. ¿Cómo se siente usted cuando tiene un turista o viajero en su casa/establecimiento?

Muy bien hasta, yo incluso, los voy a ver al aeropuerto, lo hago hasta por seguridad incluso, uno así conoce a la persona y se a que van.

8. ¿Cuántos turistas en promedio recibe usted al año?

Doce.

9. ¿Le gusta la plataforma actual? ¿Por qué?

La facilidad, o sea el mundo es móvil, el programa como tiene en su App yo lo manejo ciento por ciento desde el celular, el computador no lo uso, porque es hasta más práctico.

10. En cuanto a calidad ¿Cómo define a Airbnb?

Muy buena

11. ¿Cuánto establecimientos de alojamiento ofrece usted en la plataforma?

Uno

12. ¿Usted realiza algún tipo de pago extra en la plataforma?

No, por ejemplo a ellos les pagan 100 y ellos me dan 90, pero yo pagarles algo directamente no.

13. ¿Ha viajado a través de Airbnb? ¿Qué lugares visitó?

No

14. ¿Cuál es la experiencia más memorable (buena y/o mala) que ha obtenido desde que utiliza Airbnb?

Que he hecho muy buenos amigos

15. ¿Tiene alguna sugerencia para Airbnb?

Leo el mensaje y ah es bastante buena porque me llega el mensaje de texto, me llega al correo electrónico y me llega al aplicativo, ya no me salvo de que me llega me llega, es muy bueno, cuando respondo la consulta. Tal vez lo que le falta es localización geográfica de pagos, por ejemplo el pago me llega a PayPal y no todo el mundo maneja eso, eso podría ser. Como lo que ya llego al Ecuador el lector de tarjetas al celular, algo así eso podría ser que le falta, porque de ahí es bastante buena.

ENTREVISTA # 3

DATOS PERSONALES

Género Masculino

Edad: 43 años

Ocupación: Ingeniero Comercial

Idiomas que practica: Inglés y Español

1. ¿Cuánto tiempo lleva en el negocio de alojamiento?

Un año

2. ¿Cómo comercializaba antes su servicio de alojamiento?

Realmente como recién tengo un año y Airbnb tiene más tiempo no... no lo comercializaba antes de otra manera, directamente con Airbnb.

3. ¿Qué otra plataforma utiliza?

Booking, Despegar, Expedia

4. ¿Cómo conoció Airbnb?

Realmente por referencias, referencia de personas que usan el servicio. Conversando con personas me dijeron de que existía esta opción, me metí a averiguar y me pareció interesante.

5. ¿Por qué utiliza la plataforma?

Por facilidad

6. ¿Cuánto tiempo lleva inscrito en Airbnb?

Creo que un año.

7. ¿Cómo se siente usted cuando tiene un turista o viajero en su casa/establecimiento?

Me gusta conocer otras culturas, conversar con personas de muchos temas, realmente es muy agradable el compartir con otras nacionalidades sobre todo.

8. ¿Cuántos turistas en promedio recibe usted al año?

¿Qué será? Unos 500, 600

9. ¿Le gusta la plataforma actual? ¿Por qué?

Tengo contacto directo con el huésped. No podemos intercambiar opiniones antes de su estadía antes que decida reservar pero podemos conversar y llegar a un acuerdo. Probablemente, aunque entiendo el motivo por el cual lo hacen, no tenemos acceso a un teléfono o correo electrónico, entonces, digamos que estamos limitados a solo un chat. Tal como estábamos limitados cuando ustedes querían comunicarse conmigo. Entonces como que hay que darle la vuelta como hicimos para que ustedes logren comunicarse conmigo directamente, porque me ha tocado oportunidades en que una persona ya está en el país pero quiere cambiarse de lugar y me dice “es que quiero conocer tu lugar” y yo no tengo manera de decir “estoy en tal parte” porque uno no puede dar dirección.

Entonces como que tenemos que entre comilla “Hacer trampa” y hasta que la personas logre venir al lugar y si se inscribe igual hace la reserva por Airbnb por un tema ético. Esa es la política que tenemos, pero a veces los clientes quieren hablar por teléfono, quiere conocer el lugar antes de decidirse porque en este caso por ejemplo: en una casa particular una señora ya había reservado por Airbnb otro lugar pero resulta que ese otro lugar no era de su agrado en el momento que llego porque a veces las publicaciones no son tan reales, luego esta persona está buscando otro lugar pero no quiere encontrarse con la misma situación y quiere verlo antes de contratarlo.

Yo entiendo que tengan esas limitaciones porque no todo el mundo es serio.

10. En cuanto a calidad ¿Cómo define a Airbnb?

Muy bueno.

11. ¿Cuánto establecimientos de alojamiento ofrece usted en la plataforma?

10 habitaciones.

12. ¿Usted realiza algún tipo de pago extra en la plataforma?

No

13. ¿Ha viajado a través de Airbnb? ¿Qué lugares visitó?

No todavía

14. ¿Cuál es la experiencia más memorable (buena y/o mala) que ha obtenido desde que utiliza Airbnb?

Realmente con Airbnb han sido buenas, no he tenido ninguna mala experiencia. Todas las personas han sido agradables y muy educadas

15. ¿Tiene alguna sugerencia para Airbnb?

No, creo que la manera en cómo se maneja es muy buena, la verdad, lo que para mí una vez que recibo una reserva con Airbnb estoy sumamente tranquilo.

ENTREVISTA # 4

DATOS PERSONALES

Género Femenino

Edad: 31 años

Ocupación: Empresaria

Idiomas que practica: Español

1. ¿Cuánto tiempo lleva en el negocio de alojamiento?

Año y medio

2. ¿Cómo comercializaba antes su servicio de alojamiento?

Partí con ARBNB, OLX y Mercadolibre

3. ¿Qué otra plataforma utiliza?

Mercadolibre, OLX y Homeaway.

4. ¿Cómo conoció Airbnb?

Por una recomendación de un inquilino, él es viajero y me lo recomendó. Él es de Houston y fue el primer comentario que tuvo de mi departamento.

5. ¿Por qué utiliza la plataforma?

Para dar a conocer internacionalmente mis servicios, teniendo en cuenta que mi departamento está a un nivel de lujo y los requisitos o servicios que realmente un extranjero piden son esos que yo brindo. Comodidad, cercano a un lugar de turismo, seguridad principalmente, paz y tranquilidad; aparte mi plus que es la atención con ellos.

He viajado bastante y cuando he viajado he buscado este tipo de servicios y esta ciudad no existe.

6. ¿Cuánto tiempo lleva inscrito en Airbnb?

Creo que tengo u año.

7. ¿Cómo se siente usted cuando tiene un turista o viajero en su casa/establecimiento?

Con mucho compromiso de hacerle conocer la ciudad, generalmente comparto dos días con ellos; 1 día cuando ingresa y el último día cuando salen. Si es que se da la oportunidad de tomarnos un café dependiendo de los dos.

8. ¿Cuántos turistas en promedio recibe usted al año?

Por la página tengo muy pocos 3 o 4 personas, el otro tipo de publicidad son personas que vienen o preguntan.

9. ¿Le gusta la plataforma actual? ¿Por qué?

Sí, es muy buena me parece excelente, tiene una nueva actualización, que me gustó mucho, que mejora los tiempos de actualización, es decir son inmediatos y la seguridad que tengo, aunque para mí era dudoso porque el dinero no se recibe en ese momento, se recibe después de dos días de que este hospedado la persona. Una vez me olvidé de retirar mi dinero porque yo lo tengo por medio de Western Union, pasó como 45 días y pensé que se había perdido; pero tuve que hacer unas llamadas al exterior y se cercioran de que la persona sea la que realmente reciba el reembolso y no me cobran una comisión adicional, sino que el dinero regresa a mis mano tal cual tuvo que haber sido antes del inicio.

10. En cuanto a calidad ¿Cómo define a Airbnb?

Bueno, hay mucha seguridad.

11. ¿Cuánto establecimientos de alojamiento ofrece usted en la plataforma?

Uno

12. ¿Usted realiza algún tipo de pago extra en la plataforma?

No, es solo por comisión

13. ¿Ha viajado a través de Airbnb? ¿Qué lugares visitó?

Aún no

14. ¿Cuál es la experiencia más memorable (buena y/o mala) que ha obtenido desde que utiliza Airbnb?

Bueno, como son personas del exterior, ellos buscan siempre que el internet sea muy bueno, quizás eso no fue un trago bueno porque ellos quisieron una mejor plataforma de internet y el Ecuador no brinda la plataforma que ellos tienen en casa, ellos alcanzan 8 gb y nosotros llegamos máximo a 4 y eso solicitando y es un valor excesivo, entonces ellos se quejaron de eso, en mi página tengo como que no fue bueno el internet, pero fue algo fuera de mis manos.

15. ¿Tiene alguna sugerencia para Airbnb?

Si puede darse la opción de pagar por el servicio, por ser anfitrión con un valor mensual o anual.

ENTREVISTA # 5

DATOS PERSONALES

Género Femenino

Edad: 31 años

Ocupación: Hotelera

Idiomas que practica: Español, Inglés, Alemán y Francés

1. ¿Cuánto tiempo lleva en el negocio de alojamiento?

Realmente acá hace un año, aquí en Guayaquil, pero antes de eso ya he trabajado en hoteles y estudio hotelería.

2. ¿Cómo comercializaba antes su servicio de alojamiento?

Ya con el tema de la casa en la playa y el departamento, bueno, otras páginas con la casa de la playa, ya llevo trabajando con una página llamada Home Away.com con esa empecé a comercializar la casa de la playa y con lo que es propiedades también, el departamento del centro no lo tengo ahí, lo tengo en Slipki y que si no lo uso realmente tanto, me gusta más la plataforma de Airbnb.

3. ¿Qué otra plataforma utiliza?

Homeaway, Slipki, brbo



LECTUR - BIBLIOTECA

4. ¿Cómo conoció Airbnb?

Ah en Europa, en Europa en bastante común esto de porque realmente ya en una ciudad grande en donde los hoteles están a precios a partir de \$300 dólares o \$300 euros, la gente ya empieza, no necesariamente con la página de Airbnb pero existían otras páginas que ofrecían los departamentos de una persona para hacer alquileres por una estadia

corta o una estadía larga, por ejemplo son estudiantes que se van hacer Erasmus, masterados a otro país, entonces con eso empezó.

5. ¿Por qué utiliza la plataforma?

Comercializar, ósea es una comercialización pasiva de mi parte y está corriendo todo el tiempo.

6. ¿Cuánto tiempo lleva inscrito en Airbnb?

Lo conocí como hace unos 3 años más o menos.

7. ¿Cómo se siente usted cuando tiene un turista o viajero en su casa/establecimiento?

Ósea bastante, una de las cosas que a mí me parece genial de Airbnb es, digamos la herramienta. Cuando yo usaba Couchsurfing era solamente que utilizaba un website y era mucho menos, es decir, de otro nivel, ya menos costoso, menos cómodo, entonces obviamente lo usé; unos amigos lo usaban, en algún momento vi pero no me interesaba, pero bueno en Airbnb existe las herramienta como la de los mensajes, la App en el teléfono y entonces me llegan los mensajes, me llegan notificaciones automáticas y realmente uno puede tener una comunicación bastante clara y precisa y rápida con el huésped. Te preguntan y te dicen el tipo de lugar que están por alquilar se la hace y realmente es bastante transparente.

8. ¿Cuántos turistas en promedio recibe usted al año?

Un promedio de unas 30 o 35 al año a través de Airbnb

9. ¿Le gusta la plataforma actual? ¿Por qué?

Sí, porque tengo los dos interfaces como hosters, como viajera. Realmente tengo todas las funciones que necesitaría, no uso todas, el tema de las estadísticas y todo eso no lo uso porque estoy más que nada acá Y realmente no es que llevo un control así que es todo a personal, pero si digamos que si me siento conforme.

10. En cuanto a calidad ¿Cómo define a Airbnb?

Excelente, tiene una respuesta súper rápida, eh tenido un par de problemas con huéspedes y la verdad es que una vez un problema, tienen un sistema o un centro de resolución de problemas de viajeros y los anfitriones bastante justo pero la verdad es que si muy bien, es decir, si rapidísimo, llamadas también por teléfono en que me ha tocado llamarles, me ha tocado manejar un tipo de inconveniente por medio de correos.

11. ¿Cuánto establecimientos de alojamiento ofrece usted en la plataforma?

Actualmente tres.

12. ¿Usted realiza algún tipo de pago extra en la plataforma?

No, lo único es por, es más no creo que tengo un servicio así. No es como TripAdvisor que uno tiene que pagar como mil dólares al año. Acá en Airbnb uno, digamos que las

calificaciones, los comentarios de los huéspedes , el bach de superhost, si es que uno lo tiene, todas estas cosas son las cosas que los plus, digamos que hacen a uno el perfil como que más proactivo, no tengo entendido que tenga que pagar, solo la comisión.

13. ¿Ha viajado a través de Airbnb /couchsurfing? ¿Qué lugares visitó?

Sí, viajé a Dinamarca, lo use en España, USA, en Panamá, aquí en Ecuador.

14. ¿Cuándo usted viaja y se hospeda en otro país (perteneciente a las plataformas) o dentro de Ecuador, cómo se siente?

Ósea bien, si la verdad es que me gusta bastante. Siento que es un exposure que uno necesita cuando uno va a conocer una ciudad, un país de manera propia como lo hacen localmente, entonces, si un departamento de Washington de un barrio que antes era bastante feo, hubo una regeneración urbana, entonces todo el barrio era muy ecléctico. Eso fue lo que me gusto y la casa de ella, como ella era un poquito hippie, entonces todo eso, ver eso es muy chévere, a mí me gusta, hay gente, yo entiendo que prefieren la frivolidad que le pueden dar en un cuarto de hotel. Porque es un poco más frívolo yo lo veo así, entonces las personas lo ven mal pero yo no tengo problema.

15. ¿Cuál es la experiencia más memorable (buena y/o mala) que ha obtenido desde que utiliza Airbnb?

¿Una experiencia mala o Buena? Realmente yo tuve un alquiler de largo de tres meses, a unas chicas en un lugar que tengo en el malecón, por ejemplo yo se los alquile a seis chicas y llegaron acá, pero todas, como eran enfermeras voluntarias, estaban trabajando, una un turno y las otras trabajaban otro turno, nocturno, entonces, era como que rotaban, el departamento tiene una capacidad de seis personas, pero ella eran seis lo cual estaba dentro del contrato, digamos, pero el A/C estaba prendido todo el día, todos los A/C es departamento bastante grande, entonces, habían como cuatro o cinco unidades de A/C que estaban pasados. Por ejemplo eso hace que mi cuenta suba a casi \$300 de luz, entonces, yo no lo había visto y no me había percatado incluso les hice un súper descuento porque me alquilaron por tres meses pero de ahí fue cuando pudimos, yo le pedí a ella que yo cubro \$200 y tú pagas el resto y ella dijo como que no, que tu no me explicaste, que tu no me lo dijiste.

Entonces digamos que estuvo súper calmado y entonces ella dijo que usemos el centro de Airbnb que ellos nos digan y así lo hicimos. Yo tuve presentar las facturas del mes y todo y ellos se encargaron de hacerle el cobro a ella, ósea me dieron a mí la razón y como tiene ese control de tarjeta de crédito y depósito de garantía pues ellos se encargaron de cobrar el dinero y yo salí bien. Realmente digamos que esa fue la única y aprendí a que si hay una larga estadía hay que decir que yo pago \$200 de luz y el resto lo pagan ustedes.

16. ¿Tiene alguna sugerencia para Airbnb?

Realmente no, creo que está bastante complete, bastante bien hecho, de hecho, yo lo uso desde el celular más que nada y obviamente en la computadora es mucho más fácil, si yo estoy buscando. La última vez que fuimos a Miami con mi novio, alquilamos un House Boat, no llegamos a un hotel ni a una casa, llegamos a un bote y claro fue diferente fue raro pero fue increíble que uno pueda hacer otras cosas que no sea “el hotel”

ENTREVISTA # 6

DATOS PERSONALES

Género Femenino

Edad: 30 años

Ocupación: Administradora de propiedades.

Idiomas que practica: Español, Inglés y Alemán

1. ¿Cuánto tiempo lleva en el negocio de alojamiento?

Yo creo que son como 4 años.

2. ¿Cómo comercializaba antes su servicio de alojamiento?

Yo utilizaba otra página web: Expedia

3. ¿Qué otra plataforma utiliza?

Todavía utilizo Expedia y utilizo Homeaway

4. ¿Cómo conoció Airbnb?

Lo conocí porque otras personas del medio me lo recomendaron y decidí darle la oportunidad, la vi mencionada en redes sociales, pero no me llamó la atención hasta que me la recomendaron otras personas que trabajan en esto y saben cómo es el asunto.

5. ¿Por qué utiliza la plataforma?

En realidad me gusta mucho porque es más económica que otras plataformas. Además me gusta el servicio, se tiene un trato más directo con el huésped; entonces se puede conversar más detalles antes de hacer la reservación y esa parte me gusta mucho.

6. ¿Cuánto tiempo lleva inscrito en Airbnb?

¿Qué será? Ya son como unos dos años ¡sí! Como dos años

7. ¿Cómo se siente usted cuando tiene un turista o viajero en su casa/establecimiento?

¡Me siento bien! Me gusta cómo le mencionaba, la opción de utilizar el chat porque ya cuando llega el huésped ya se han contestado muchas cosas que tienen que quedar en claro, entonces me facilita a mí y me gusta mucho eso del chat y hace que cuando llega el huésped haya confianza.

8. ¿Cuántos turistas en promedio recibe usted al año?

Son como, en realidad en el primer año, cuando recién empecé no mucho, que le diré, son unos 60 en todas las propiedades en el año.

9. ¿Le gusta la plataforma actual? ¿Por qué?

Me gusta mucho esto del chat, me gusta mucho también que fácil es de usar... hay muchos usuarios que no son experimentados en este tipo de asuntos.... Entonces me parece que le genera más confianza. Es práctico y da un poco más de seguridad en ese aspecto.

10. En cuanto a calidad ¿Cómo define a Airbnb?

Muy buena la plataforma, por ahora me siento conforme.

11. ¿Cuánto establecimientos de alojamiento ofrece usted en la plataforma?

Ofrezco 4

12. ¿Usted realiza algún tipo de pago extra en la plataforma?

No, solamente la comisión del servicio

13. ¿Ha viajado a través de Airbnb? ¿Qué lugares visitó?

No, no he tenido la oportunidad pero si estoy pensando en hacerlo el próximo año.

14. ¿Cuál es la experiencia más memorable (buena y/o mala) que ha obtenido desde que utiliza Airbnb o couchsurfing?

Cuando recién empecé, el departamento del norte se lo rente a unos chicos que vinieron, eran dos, el contrato era por dos semanas y entonces cuando llegaron quedamos que eran solamente los 2 pero vinieron trayendo más gente, la verdad que no se al final cuantas personas vinieron pero vine a revisar la propiedad y todo quedo hecho un desastre y este tipo de cosas no las maneja Airbnb, ósea en el perfil del usuario yo no podía hacer ver, bueno también era cuando recién empecé, entonces no estaba tan experimentada con la

plataforma entonces tuve ese problema y la verdad es que me quedo de experiencia. Luego aprendí que los podía reportar pero no he tenido problema. Solamente por esa ocasión que me quedo el aprendizaje y pude reportar al usuario y no he tenido más inconvenientes, solamente esa persona.

15. ¿Tiene alguna sugerencia para Airbnb?

En general me gusta mucho la plataforma, ese trato cercano que se puede tener con el huésped antes de que venga, me gustaría también que se pudiera saber un poco más del huésped cuando está viendo su perfil de acuerdo a la experiencia que me quedó, esta sería una forma de en qué mejorar.

ENTREVISTA # 7

DATOS PERSONALES

Género Femenino

Edad: 30 años

Ocupación: Administradora de empresas.

Idiomas que practica: Español e Inglés

1. ¿Cuánto tiempo lleva en el negocio de alojamiento?

En el negocio tengo aproximadamente un año

2. ¿Cómo comercializaba antes su servicio de alojamiento?

Antes utilizaba plataformas, yo comercializaba en lo que es despegar.com en esa página.

3. ¿Qué otra plataforma utiliza?

Solo esas dos

4. ¿Cómo conoció Airbnb?

Te cuento que lo conocí por medio de mi primo. Miguel me comentó que la utilizaba, me dijo que era muy buena, entonces dije “bueno para probar”, porque él sabía que tenía esas propiedades, entonces probé para ver que tal me iba.

5. ¿Por qué utiliza la plataforma?

¿Por qué la utilizo? Porque me ayuda a comercializar a darle mayor publicidad al tipo de servicio que yo ofrezco que es alojamiento a huéspedes.

6. ¿Cuánto tiempo lleva inscrito en Airbnb?

Llevo casi 8 meses.

7. ¿Cómo se siente usted cuando tiene un turista o viajero en su casa/establecimiento?

Me siento contenta... Si... me gusta

8. ¿Cuántos turistas en promedio recibe usted al año?

Recibo aproximadamente 20.

9. ¿Le gusta la plataforma actual? ¿Por qué?

Sí, me gusta porque me parece que es muy fácil de usar completa y más que todo porque me permite conocer personas y que ellos compartan su cultura, yo también les comparto acá de las experiencias y así.

10. En cuanto a calidad ¿Cómo define a Airbnb? Es muy buena sí, para ambos lados, tanto para los clientes como para uno que está del otro lado, porque ellos pueden manejar. Primero que todo, nos da seguridad al momento de la reserva y que al momento de hacer la transferencia para el pago.

11. ¿Cuánto establecimientos de alojamiento ofrece usted en la plataforma?

Ofrezco dos, una en urdesa y el otro que está ubicado en el centro de la ciudad.

12. ¿Usted realiza algún tipo de pago extra en la plataforma?

No, no para nada.

13. ¿Ha viajado a través de Airbnb? ¿Qué lugares visitó?

Una vez a Lima

14. ¿Cuál es la experiencia más memorable (buena y/o mala) que ha obtenido desde que utiliza Airbnb?

Fue una experiencia muy bonita, me gustó mucho porque conocí a personas muy amables, los anfitriones incluso era muy serviciales, ellos eran una pareja de esposos, además intercambiamos números, ellos quedaron que iban a venir también acá, van a venir a conocer mis instalaciones.

15. ¿Cuál es la experiencia más memorable (buena y/o mala) que ha obtenido desde que utiliza Airbnb?

Se podría decir que todas las experiencias que he tenido han sido buenas, no he tenido una mala experiencia pero la que más recuerdo es una vez que vinieron dos suizos, que con ellos ya había conversados un poco más por el chat, es decir, ya había un poco más de confianza, ellos me vinieron trayendo unos recuerditos, como era la primera vez que un huésped hacía eso, me pareció muy lindo.

16. ¿Tiene alguna sugerencia para Airbnb?

No para nada, me parece como ya le dije “una página muy completa y fácil de usar”.

ENTREVISTA # 8

DATOS PERSONALES

Género Masculino

Edad: 28 años

Ocupación: Ingeniero en Sistemas

Idiomas que practica: Español e Inglés (básico)

1. ¿Cuánto tiempo lleva en el negocio de alojamiento?

Un año

2. ¿Cómo comercializaba antes su servicio de alojamiento?

Por redes sociales

3. ¿Qué otra plataforma utiliza?

Ninguna, solo redes sociales

4. ¿Cómo conoció Airbnb?

Navegando en internet, por mi profesión

5. ¿Por qué utiliza la plataforma?

Facilidad, en las redes sociales hay que estar compartiendo y actualizando, mientras que acá es una sola publicación.

6. ¿Cuánto tiempo lleva inscrito en Airbnb?

Ya cerca de casi un año, unos diez meses podría ser.

7. ¿Cómo se siente usted cuando tiene un turista o viajero en su casa/establecimiento?

Cómodo, no me incomoda para nada.

8. ¿Cuántos turistas en promedio recibe usted al año?

Alrededor de unos seis al año.

9. ¿Le gusta la plataforma actual? ¿Por qué?

Por facilidades de manejo, es muy amigable.

10. En cuanto a calidad ¿Cómo define a Airbnb?

Yo diría que muy bien, es muy buen servicio.

11. ¿Cuánto establecimientos de alojamiento ofrece usted en la plataforma?

Dos

12. ¿Usted realiza algún tipo de pago extra en la plataforma?

No

13. ¿Ha viajado a través de Airbnb? ¿Qué lugares visitó?

No aún no he tenido la oportunidad, pero si pienso hacerlo.

14. ¿Cuál es la experiencia más memorable (buena y/o mala) que ha obtenido desde que utiliza Airbnb?

La mejor experiencia es conocer gente de otros lados, conocer a gente con nuevas experiencias

15. ¿Tiene alguna sugerencia para Airbnb?

Me parece muy buena, ninguna

ENTREVISTAS COUCHSURFING

ENTREVISTA # 1

DATOS PERSONALES

Género: Femenino

Edad: 30 años

Idiomas que practica: Inglés y Español

1. ¿Cómo conoció Couchsurfing?

Lo conocí por unos amigos...

Me gusta salir, después me di cuenta que en realidad era para ayudar a los viajeros, como era que Couchsurfing es para hospedar personas para guías turísticos, entonces bueno ok, si es para eso la página, ese es el uso que le voy a dar. De ahí yo le escribí a algunos administradores que si alguien quería hospedaje yo se los daba y en todo lo que sea yo iba a estar ahí pendiente. Ya llevo bastante tiempo hospedando, con city tours bastantes y todo... también he hecho algunos viajes a nivel nacional y todo eso. Es una linda experiencia. Hace unos pocos meses unos administradores me dijeron "sabes que estamos pensando para que tu integres el grupo de administradores" para mí fue una

sorpresa yo no me lo esperaba... me quede sin palabras cuando me lo dijeron y estoy muy contenta.

2. ¿Cuánto Tiempo estuvo en el Rol de Huésped?

Cuando yo he salido de viaje, siempre voy a hostales, solo en una ocasión fue que yo pedí hospedaje, pero por lo general voy a hostales pero bien baratos pero siempre busco en la página para buscar compañía, para conocer gente. Eso sí para tener amigos en otras ciudades.

3. ¿Cuánto tiempo lleva usando la plataforma de couchsurfing y que renta específicamente?

Aproximadamente un año le doy mi habitación, una habitación privada, el baño es para compartir.

4. ¿Comercializaba de alguna otra forma la habitación?

No, nunca realmente he usado couchsurfing para hacer dinero.

5. ¿Cuántos Turistas promedios?

Yo creo que unos 15.

6. ¿Cuál es la experiencia más memorable que ha obtenido desde que utiliza Couchsurfing?:

Fueron dos chicas venezolanas, con ellas si hice una buena amistad. Hasta el día de hoy, con ellas nos escribimos. Están pensando venir a Ecuador y yo estoy muy contentísima. Como huésped fui a Ambato, y la experiencia sí estuvo muy chévere porque es una ciudad a la que no iba hace mucho tiempo y si me dio hospedaje y todo pero no conversamos mucho porque él trabajaba y solo se fijó en que el me recibía y si conversamos un poco pero de todas maneras yo le avise que me dijera cuando viniera acá a mi ciudad.

7. ¿Cómo maneja la Pagina Web como Administrador?

Todo es por igual, cuando llega una solicitud se le dice que envíe el link del perfil que tiene, si no tiene se le dice que si desea estar en el grupo se lo invita a usar la página y todo eso. Cuando una persona escribe algo inapropiado en el grupo simplemente se le llama la atención y se le elimina la publicación, aunque hay personas que publican ahí para vender cosas y ese no es el propósito.

No he viajado internacionalmente como Couch pero si me gustaría.

8. ¿Tiene sugerencias para la Plataforma de Couchsurfing?

Yo diría las aplicaciones de celular porque a veces se queda la página y al menos yo tengo un poquito de inconvenientes y tengo que usar una computadora. Eso si hay que mejorar las aplicaciones. Por la seguridad está todo bien, al menos yo no he tenido problemas.

9. ¿La plataforma cobra alguna comisión adicional?

No, eso es gratuito, pero hay una verificación que si uno la quiere hay que pagar con Tarjeta de Crédito pero eso es opcional.

10. ¿Qué Rolan existen en la plataforma?

Si alguien quiere ofrecerse como guía turístico, está bien pero no puede cobrar. Los que ofrecen un tour por la ciudad, los museos por un cierto valor entonces le decimos que no puede hacer eso aquí y se les ha llamado la atención.

11. ¿Cómo detecta los cobros por parte de los usuarios de la plataforma?

Hasta ahora las pocas veces que ha pasado porque son dos o tres veces que ha pasado las mismas personas ofrecen el servicio, así sea en la página de FB o Whatsapp o en la plataforma entonces se les llama la atención y nunca nos hemos enterado de algún infiltrado.

No he tenido ningún tipo de experiencia mala.

12. ¿Realizan algún tipo de obra social?

Entre todos nosotros recogemos juguetes y lo que son golosinas y más o menos cuando tenemos una cantidad, he nos dirigimos a un pueblo, alguna cooperativa y hacemos una fiesta de navidad y no todos los años en el mismo lugar, lo hacemos en lugares diferentes. Nosotros averiguamos a dónde vamos.

13. ¿Qué nacionalidades ha recibido?

He recibido mayormente de Latinoamérica, por lo que estamos cerca. De Asia ha sido una personas y de Europa tres. La única diferencia que he encontrado entre ellas es el idioma, de ahí todas han sido muy confiables, incluso en mi perfil yo tengo puesto que yo no soy racista, nada de eso. Yo soy una personas que respeta todo y no soy muy conservadora como dicen yo soy muy open mind. Yo no veo Raza Etnia ni nada de ese tipo de cosas yo por mi lado así lo tengo en mi perfil.

ENTREVISTA # 2

DATOS PERSONALES

Género: Masculino

Edad: 39 años

Idiomas que practica: Inglés y Español

1. Breve introducción por parte del entrevistado.

Soy el administrador de whatsapp, lo que es a nivel de página oficial que es la plataforma real, está un poquito abandonada por lo que en la página hay que acceder. La gente está más acostumbrada al Facebook, pero en esa página fue donde se originó todo. Con Guayaquil arrancamos con un chico, fue un chico, un chico estadounidense. En Guayaquil

había dos grupos de Couchsurfing, pongámosle Couchsurfing Guayaquil y el otro se llamaba amigos Guayaquil. Entonces el tenía buena onda y se unifico y ahí ya se quedó como en la plataforma como Couchsurfing Guayaquil. En esa época si se podía crear, había el título de moderador o una página dentro de otra página. La página entonces, podía ser .con o .org eso era en el 2015. Más o menos en el 2011 vinieron cambios drásticos en lo que es la plataforma, entonces cambios van, cambios vienen, entonces de ahí el grupo ya no tenía la facultades del moderador de cambiar, entonces los administradores de la página de CS de allá de USA digamos que raptaron el trabajo hecho de otros administradores y bueno quedo sin que nadie pueda protestar. Actualmente la página Gye, Cuenca con más de 3000 seguidores. Bueno en la página de CS hay tres tipos de personas que son las que pueden hospedar, las que se dedican a viajar y las que ofrecen servicios y hay personas que manejan los tres perfiles.

1. ¿Cuánto tiempo lleva usando la plataforma de couchsurfing? Y ¿Cómo trabajan los administradores de la página?

Agosto o Septiembre del 2009.

Cada quien trabaja a su ritmo de acuerdo a su tiempo, como aquí el facebook está bloqueado lo hago desde mi casa

2. ¿Qué lo motivo a utilizar la plataforma?

A mí me motivo porque yo vi unos reportajes, y vi gente que le gusta viajar y a mí siempre me ha gustado viajar pero por cuestión de presupuesto no lo tiene. Una vez, en el 2010 que ya estaba Facebook, yo recibí gente, eran unos hermanos Argentinos, en la plataforma uno tiene que dejar una referencia, la referencia que me dejaron fue tan buena, que fui recibiendo gente y más gente. Otra característica, es que en el Facebook se pueden crear eventos básquet, integración, lo hacía yo hasta que comencé a alejarme poco a poco de CS porque ya asumí yo ciertas prioridades.

Yo recibía al promedio por medio de la página 3 o 4 personas al mes, ya en este año apenas he recibido 5. Bueno ya de aquí yo recibo una chica que es de naranjal porque siempre viene acá a Gye.

3. ¿Qué Nacionalidades de Turistas ha recibido?

Sudamérica todos y he recibido de Europa y de Estados Unidos.

Gente que conocía por primera vez a partir del 2009.

Como entablas una relación con gente que no conoces, la verdad es que es fácil a través de las referencias.

4. ¿Ha viajado mediante CS?

Me han recibido en Cartagena, Italia, establecimientos Argentinos y me han recibido en Cuzco- Perú. En el año dos veces he viajado.

5. ¿Tiene alguna sugerencia para la Plataforma?

Siempre habrá cosas por mejorar. Por el momento la plataforma si está bien.

6. ¿La página cobra algún tipo de comisión extra?

Si, la plataforma si, por términos de seguridad cobran algo de \$20 por medio de Tarjeta de Crédito para verificación del lugar y teléfonos. Entonces el perfil tiene que estar completamente lleno para que diga ahí "Perfil completo", esa es una forma más segura y tienes q verificar, hay gente que igual te contacta y es una manera de cómo llegar a GYE.

La página es tan segura y chévere, que por ejemplo tu estas en GYE y si tú te mueves y estas en otra ciudad, en la página te sale que estas en otra ciudad.

Cada persona que quiera estar en el grupo debe tener un perfil en la plataforma CS. Si tú quieres entrar al grupo de CS, entonces uno de los administradores te preguntaran tu perfil de Coach así no tenga referencia, entonces nosotros le decimos sabes que intégrate, anda a reuniones. No les negamos la entrada, solo les decimos que no a los que no tienen perfil de CS. Igual aunque el perfil se haya creado 24 horas antes, igual le hacemos seguimientos porque no queremos gente fantasma.

7. ¿Cómo se Originó la idea Whatssap?

Bueno la idea se originó por amigo, como siempre se utilizan las herramientas de comunicación, tu podías navegar por Facebook lo que no podías navegar con la

plataforma por lo que es la App, entonces te agregaban al grupo. Si tú creabas un evento en la página de CS entonces en Facebook tú ponías ese link.

Y whatsapp que yo lo cree el 12 de marzo del 2014, ya en ese tiempo la mayoría tenía Whatsapp entonces para eso se necesitaba pinta de sangre para un familiar entonces agregue a toditos, y así ya tenemos el Whatsapp de Gye, y de ahí en un año más o menos se creó el Whatsapp Ecuador, eso sirvió...

8. ¿Tiene alguna experiencia memorable?

Bueno yo recibí un italiano, en realidad yo solo recibo mujeres por lo que vivo solo con mi mama, yo le dije que no pero ese chico me insistió tanto, me dijo que le había gustado mi casa y si tenía que ponerse blusa y falda lo haría. Él se fue a recorrer Ecuador y Regreso acá. También he tenido reencuentros con chicas de Mendoza- Argentina que estuvieron en mi casa y me recibieron cuando yo fui allá. Con una chica de Cartagena también yo la recibí en Octubre el Año anterior y ahora ella me recibió en mayo de este año. Y esto creo que es lo que más marca a parte de las demás andanzas de viajes en grupo, por ejemplo tuvimos un viaje chévere que fue la primera acampada de CS con el cielo estrellado y al día siguiente hicimos un trekking y lo que es el recorrido de la nariz del diablo, nosotros lo hicimos a pie.

ENTREVISTA # 3

DATOS PERSONALES

Género: Masculino

Edad: 27 años

Idiomas que practica: inglés y hebreo

1. ¿Cómo conoció la Plataforma?

La conocí por un amigo que alojaba extranjeros aquí, y bueno lo vi pero no me intereso bastante después me topé con una amiga Andrea Bustamante, y ella me llevo más adentro sobre el asunto, me llevó a una reunión y me gustó mucho la camaradería y esa unión que hay. Después vi que era una plataforma más formal y correcta y me gustó mucho.

2. ¿Por qué Motivo utiliza la plataforma?

Yo alojaba primero extranjeros y la plataforma te da un poco más de seguridad. A parte que es más fácil encontrar a los viajeros y que te encuentren, ya que hay un portal que te ayuda a buscar donde estas, saber quién eres, tu sabes quienes son y la pagina te indica que miembros están verificados y es una manera más fácil de evitar encontrar con viajeros no deseados

3. ¿Cuánto tiempo lleva usando la Plataforma?

La llevo usando unos 6 meses

4. ¿Utiliza otra Plataforma?

No usa otra plataforma, uso los complementarios que es Facebook y whatsapp pero no reemplazan a la página couch.

Me parece fácil, el facebook es un completo pero hay gente q no usa couchsurfing pero usa Facebook.

5. ¿Cómo califica a la página?

La califico muy bien hay que mejorar ciertas cosas. Por ejemplo implementar ciertos videos pero en el sentido de ver gente sí. Tal vez traducir la página en castellano. Porque hay gente que no habla el idioma ingles entonces no saben que a veces hay personas que hacen malos comentarios y no saben que pueden hacer que verifiquen eso. Para que la página atenga un óptimo funcionamiento. Son cosas que si la página fuera como Facebook fuese mucho más fácil.

Lo bueno de la página couch es que no he conocido un perfil falso

6. ¿Cuántos turistas en promedio recibe?

De 24 o 30 durante los 6 meses. Ellos se quedan bastante tiempo

7. ¿Tipos de personas que recibe?

Acepta ambos géneros y el único filtro es que no usen drogas dentro del lugar

8. ¿Cómo se siente al momento de recibir a un turista?

Se siente muy bien, yo soy se la idea de que Gye ha sufrido de un ataque por la mala publicidad injustificada. Y me siento satisfecho y contento cuando se cambia la mentalidad de un viajero que viene acá a la ciudad.

9. ¿Ha viajado a otro lugar usando la plataforma de Couchsurfing?

Si he viajado por Couch. He ido a Bolivia.

10. ¿Se realiza algún pago por medio de la plataforma?

No se realiza ningún pago por medio de la página.

11. ¿Qué experiencia memorable ha tenido?

No he tenido malas experiencias. He tenido dos excelentes amigos lo curioso de la mayoría de las personas que vienen quieren vivir a acá, es algo que lo note, no solo que es la gente. Es lo que te comentaba la idiosincrasia de un pueblo es importante.

ENTREVISTA # 4

DATOS PERSONALES

Género: Masculino

Edad: 34 años

Idiomas que practica: Español Ingles

1. ¿Cómo conoció la Plataforma de Couchsurfing?

Hace mucho tiempo atrás vi una entrevista en el Universo a unos amigos Couch. Ahora son amigos míos. Mi primer viaje fue en el 2004 y me toco pagar hotel y eso. Ya en el 2008 salió la plataforma como tal. Ahí fue q ingrese con mi primer perfil. Hospede personas y así mismo viaje con mi país y de ahí perdí la cuenta y me toco abrir otras vez en el 2010 la cuenta y siempre la mantengo activa y cuando tengo tiempo doy city tours.

Soy anfitrión y huésped he hecho las dos partes y también city tours.

Tengo un sofá cama que lo compre exclusivamente para eso bastante cómodo.

Yo vivo en una suite, mi cuarto es aparte muy pocas veces he ofrecido mi cama, por privacidad.

2. ¿Cuánto tiempo lleva usando la plataforma?

En el 2008 viaje y en el 2009 viaje y en 2010 las dos cos

3. ¿Cuántos turistas promedio recibió al año?

He recibido por lo menos unas 20 personas.

Soy bastante selectivo me gusta recibir gente que reciba y que reciban y he visto personas que solo le gustan ser recibidos y esa no es la idea no me parece justo. Me gusta recibir y ser recibido

4. ¿Qué nacionalidades ha recibido?

He recibido argentinos colombianos peruanos, mexicanos, estadounidenses, Canadiense, de España Italia, Francia, ese fue horrible, porque tenía un francés súper mocho. He recibido alemanas, un chico ruso, una señora que vivía en USA, de ahí asiáticos de Hong Kong, un japonés y un australiano.

Depende mucho del feeling porque hay personas que son muy secas tu sabes que los latinos son con abrazos, apretón de manos y cuando recibí los japoneses investigue sobre ellos. Y conversaba con ellos pero era poco.

Me toco una vez una chica de Francia que era demasiado eufórica, muy extrovertida a la n potencia. Y una vez me toco un chico, la nacionalidad no sabía si era colombiano o estadounidense tenía un acento muy marcado colombiano, y lo investigué y tenía muy buenas referencias pero cuando llego era tímido hablaba poco me acuerdo que hice una comida y le pregunto ¿quieres escuchar música.? Él era muy cortante él dijo bueno y le

pregunte no sé si te gusta Fito Páez y cuando le dije eso fue un cambio total porque habló y nos quedamos hablando como hasta las 3 am y fue un cambio total y me causó risa.

De ahí de vez en cuando nos escribamos por facebook.

5. ¿Cómo considera la calidad de Couchsurfing?

Me gusta la plataforma gráficamente hablando. A veces cuando recibo chicas, normalmente delegado por terceros y a veces se sienten raras porque han tenido varias mal experiencia con chicos

Creo q la plataforma debería verificar más esto de las referencias. Una vez una chica me conto que tuvo una mala experiencia con un chico en Quito entonces como que le falta en la validación de referencias.

Nosotros nos guiamos por las referencias. En mi caso de la negativas, porque las analizamos y tuvimos una experiencia de un peruano que tenía referencia de robo nadie lo recibió aquí fue a un hotel pero le terminó robando a una francesa y todos lo denunciarnos y le cerraron el perfil.

Yo normalmente leo unas 10 referencias. Y elijo al azar y si leo cosas como no llego a tiempo, no llegó, eso es pasable. Si veo que una referencia de quince dice: "no ese chico me robo", no lo acepto.. Hace pocos días una chica me escribió una referencia. Súper bien, nos llevamos muy bien y ella en Venezuela no sé porque me demore en hacerle la

referencia pero cuando fui a actualizar la referencia para ella observe que le pusieron una referencia negativa en donde el anfitrión la boto. Esto es como una lotería realmente.

Los lugares que más me han sorprendido. Una argentina me ofreció su cama, entonces imagínate, te invitaban a comer me llamaban por teléfono a decir que trates de estar a las 8 que tenemos una sorpresa para ti. Eso es maravillo.

También se hacer de guía, los chicos me dicen si viene alguien y si tengo tiempo y como a mí me gusta hablar y eso lo hago.

6. ¿Qué experiencia ha tenido a través de la plataforma de Couchsurfing?

Haber yo escucho Rio de Janeiro se me ilumina la cara, Argentina igual, Uruguay me encanta.

Por ejemplo yo he hospedado chilenos pero cuando he ido allá no he conseguido hospedaje. Yo tengo una política de reciprocidad y cuando me dicen para recibir un argentino realmente no lo dudo porque he tenido una buena experiencia allá.

7. ¿Tiene alguna sugerencia para la Plataforma de Couchsurfing?

Como te decía la parte de las validaciones se debería hacer algún tipo de denuncia anónima que les permita decir a los administradores sobre algún acoso o algo. Implementar políticas sobre eso.

ENTREVISTA # 5

Género Femenino

Edad: 31 años

Ocupación: Ingeniera en administración de empresas turísticas y hoteleras; además es dueña de un hostel para mochileros.

Idiomas que practica: Español, Inglés (intermedio) e Italiano (básico)

1. ¿Cuánto tiempo lleva inscrito en Couchsurfing?

Desde el 2012, ya tres años.

2. ¿Qué otra plataforma utiliza?

Actualmente estoy usando Airbnb.

3. ¿Cómo conoció couchsurfing?

Pues por un extranjero en Montañita, como se dio cuenta que me gustaba mucho viajar, entonces me dijo que me convendría mucho unirme al grupo de couchsurfing, que puedo viajar a más lugares, puedo conocer las costumbres de cada lugar y aparte tendría hospedaje gratis y también me ayudaría mucho en la guianza.

4. ¿Por qué utiliza la plataforma?

Lo uso ahora porque se han convertido en mi grupo de amigos cercanos. Couchsurfing comienza como viajeros desconocidos y se convierten en amigos de toda la vida con quien compartes muchas experiencias.

5. ¿Cómo se siente usted cuando tiene un turista o viajero en su casa/establecimiento?

La verdad, emocionada siempre y nerviosa porque quiero darles lo mejor, quiero que lleven un buen recuerdo de la ciudad, que no piensen como siempre (traen en su mente que: Guayaquil es peligrosa, en Guayaquil no pueden salir, Guayaquil es aburrido, no hay nada que hacer), entonces con el grupo de couch, tratamos de que ellos se diviertan; que tengan actividades frecuentes.

Cada día tenemos algo, por ejemplo hoy básquet, luego comida típica. Cada día hay algo diferente. Para que se distraigan y no se lleven ese mal recuerdo de Guayaquil.

6. ¿Cuántos turistas en promedio recibe usted al año?

Al año si quiera 100.

7. ¿Le gusta la plataforma actual? ¿Por qué?

Sí, yo estuve cuando estuvo la plataforma anterior que me parecía mucho mejor, que no era tan moderna como la de ahora, pero tenía muchos seguros porque ahora cualquiera puede ser tu amigo como en facebook, cualquiera puede mandarte invitación.

Antes para ser tu amigo, tenía que ponerte una referencia, nosotros nos manejamos con referencias porque por medio de eso vemos quién eres.

Por ejemplo, yo soy amiga de María y ella te ha puesto referencia a ti, yo le pregunto a María: “¿Tú la conoces?”, “¿De dónde viene?”, “¿Has hablado con ella?”, “¿Sabes que es buen persona?”, Sí, ok, entonces sí la dejo entrar a mi casa.

En cambio ahora ya no hay tanto control de eso; ahora cualquiera te envía una invitación y puedes aceptar y ya es tu amigo.

8. En cuanto a calidad ¿Cómo define a Couchsurfing?

A mí me parece excelente, es el mejor grupo que yo pude encontrar. Siempre estamos pendientes de todos, ayudándonos y no sólo aquí en Guayaquil o en Ecuador porque yo estuve en Perú y también existe la misma ayuda.

Estuve en Áncora y en el Cusco; me fui a Machupichu y allá todos nos ayudaron por medio de la página, nos dieron hospedaje; tuvimos problemas de dinero y todos nos apoyaron.

Estuve en Italia e igual, todos estaban pendientes, me decían: “¿Qué vas hacer hoy?, si no tienes nada que hacer, únete al grupo, te enseñamos esto, ¡vamos de tour!”. Son muy buenos.

Somos muy unidos y realmente estamos metidos e involucrados en el grupo de couch.

9. ¿Usted realiza algún tipo de pago extra en la plataforma?

No, la plataforma lo único que te pide es para verificar tus datos, es un pago como de 12 dólares pero es opcional, no es obligatorio. Es como para que le certifiques a todo el mundo que tus datos sean reales, porque a veces hay dudas.

Actualmente en la plataforma nueva hay muchos que crean perfiles falsos. Está totalmente igual que facebook; puedes crear un perfil con otro nombre y ya tienes dos perfiles en couch. Eso es lo que no nos gusta.

10. ¿Ha viajado a través de couchsurfing? ¿Qué lugares visitó?

Sí, la primera vez que viajé, fue dentro del país, a Esmeraldas a pasar fin de año allá, ¡increíble! Muy bueno, conocer otras costumbres de mi propio país. También he viajado como te dije a Máncora, de casualidad encontré alguien de couch que nos dio hospedaje y así mismo es una casa hermosa, es casa couch en Máncora.

En Cusco, también fui a Machupichu y nos dieron hospedaje. Nos recibieron en el aeropuerto en Cusco y nos llevaron a Machupichu y luego nos llevaron otra vez al Cusco, nos llevaron en un tour rápido por la ciudad.

11. ¿Cuándo usted viaja y se hospeda en otro país (perteneciente a la plataforma) o dentro de Ecuador, cómo se siente?

Súper chévere porque encuentras gente de otras partes y gentes de todas las edades, gente de toda actividad; ves ingenieros, doctores, abogados. Todos nos ayudamos, si alguien

necesita algo de algún abogado, dicen: "Yo te puedo ayudar, anda a mi estudio"; si necesitas un doctor, también están prestos a ayudarte.

Ah! También me fui a Playas por medio de couch porque mi novio es surfista y necesitaba ayuda para arreglar su tabla y encontré alguien que tenía un taller y era de couch; fue increíble porque la gente demuestra tanta confianza y te da todas las facilidades de estar pendientes de: ¿Ya llegaste?, ¿En dónde estás?, ¡Toma el taxi o yo te voy a ver! Te sientes como en casa y llegas, y a mí, al menos, me da un poco de vergüenza llegar a casa extraña. Pero llegas y te hacen sentir tan bien que te sientes en casa y te dan muy buenas cosas, comodidades.

En mi caso y en el caso de mi novio, que los dos pertenecemos al grupo de couch, nosotros lo que hacemos por agradecimiento es, siempre que vamos a un lugar a dormir, nos gusta cocinar. Yo hago muchos postres y él hace comida de Israel, entonces siempre que vamos, realizamos una reunión, llamamos a todos los amigos de los dueños y hacemos una comida en agradecimiento.

12. ¿Cuál es la experiencia más memorable (buena y/o mala) que ha obtenido desde que utiliza couchsurfing?

Tuve una experiencia tan linda con unos chicos que conocí viajando a Montaña y me dieron su email en un papelito que se me había perdido, luego lo encontré botado en el piso y les comencé a escribir y ellos eran dos chilenos y llegaron a mi casa, conocieron al

grupo y se enamoraron de él, entonces, cada vez que venían a Guayaquil, venían a mi casa, ya, ellos conocieron a una chica en Montaña, uno de ellos se enamoró pero por cuestión de viaje porque cada uno ya tenía trazado su camino, a dónde quiere ir, entonces él tuvo que seguir su viaje. Él no sabía qué hacer, yo hablé con él y le dije: "sigue tu viaje pero si sigues pensando en ella, eso es amor, no la dejes ir".

El siguió su viaje, ella estaba por Cuenca y llegó a Guayaquil y hablé con ella; también pensaba mucho en este chico, le dije: "piénsenlo bien, únense o viajen juntos, sería lindo, eso es amor", para no alargarte la historia, ellos viven juntos, viven ahora en Chile; llevan como tres años de novios o ya casi de esposos, viviendo juntos.

Les va súper que bien, tienen un negocio y se conocieron por medio de couchsurfing.

Y una mala experiencia, alguna vez, pero fue mi culpa porque para tú aceptar un huésped, no es que alguien te pide: "Ah, dame couch y ya".

No, tienes que revisar su perfil, así como te dije que tienes que ver las referencias, ya, alguna vez, alguien me endosó un huésped, ósea, ya era huésped de ella y me lo manda, me dice: "Ya no tengo espacio, Mariela, ayúdame"; dije: "Ok, yo tengo mi casa vacía, puedo ayudarte"; pero no vi sus referencias, me confié.

Entonces resulta que este chico era un poco loco porque era argentino y me dice: "hoy vamos a dormir juntos" y yo le dije: "¿Cómo?"; sí, eso es normal. Muchos se meten en esta página también para conocer gente y tener vaciles, como se le llama; conocer chicas,

andar vacilando con una y con otra, conocer extranjeras. Eso es lo malo, esa es la parte mala de couch, algunos se meten sólo por eso y esa fue mi mala experiencia, tuve que aguantarlo hasta el siguiente día; dejarlo durmiendo en la sala y botarlo.

13. ¿Tiene alguna sugerencia para couchsurfing?

Yo creo que debería tener como más restricciones porque muchos he visto que si están viajando y se quedan sin plata dicen: “ah no, me meten en couch porque aquí me dan gratis”, eso por ejemplo. Debería tener como más restricciones, ver más el tiempo de antigüedad para dar couch.

ENTREVISTA # 6

DATOS PERSONALES

Género Masculino

Edad: 40 años

Ocupación: Ingeniera en Sistemas

Idiomas que practica: Español e Inglés

1. ¿Cuánto tiempo lleva inscrito en Couchsurfing?

Yo estoy en la página desde el 2010, hace 5 años

2. ¿Qué otra plataforma utiliza?

Para viajes no utilizo otra plataforma.

3. ¿Cómo conoció couchsurfing?

Lo conocí por recomendación de una amiga que la conozco hace muchos años atrás y cómo decía, me invitó a un viaje, entonces pude conocer al resto de la comunidad, ver que cada persona en un viaje, no es que van todos en un grupo y hacen todos lo mismo, no, sino cada uno tiene su libertad y a veces vamos a un sitio; algunos se hospedan en un hostel, otros se amanecen en la casa de un amigo o si es en la playa, amanecen en la playa. Hay libertad.

4. ¿Por qué utiliza la plataforma?

Porque es una manera a más de hospedar y que te hospeden, te permiten conocer la cultura de cada sitio, de cada persona y adquirir ese conocimiento adicional que es la cultura profunda de los sitios que visitas. No es como un típico viaje todo organizado, un tour de una agencia de turismo, ya, sino que acá tiene algo adicional que vives y convives con el residente de esa ciudad o de ese sitio al que visitas.

Puedes conocer la idiosincrasia profunda de ese pueblo, de esa ciudad o de ese lugar, no te enseñan sólo lo bonito, sino también ves toda la realidad global.

5. ¿Cómo se siente usted cuando tiene un turista o viajero en su casa/establecimiento?

Me siento contento de poder recibir a gente, osea, hacer feliz a la gente. Yo estoy consciente de que esto de aquí, no recibes una paga, ni nada; pero también con la expectativa de algún momento, también recibir ese mismo trato en otro lado

6. ¿Cuántos turistas en promedio recibe usted al año?

Unos 10.

7. ¿Le gusta la plataforma actual? ¿Por qué?

No me gusta mucho la plataforma actual. Porque ya la gente no entra mucho a esa plataforma, debido a los numerosos cambios que ha tenido durante los últimos dos años, por experiencia del usuario final que somos todos nosotros, mucha gente se ha acostumbrado a ver una interfaz "x" en la pantalla. Saber dónde está cada botón, qué hacer con la plataforma, pero también nuestro sitio creo que tuvo un cambio de razón social, ya no es una ORG, ósea una empresa sin fines de lucro, sino ya es una empresa comercial.com, ya eso hizo también que las políticas del manejo de la página también cambien; sin embargo, tenemos otras formas de relacionarnos por medio del grupo de facebook y whatsapp.

8. En cuanto a calidad ¿Cómo define a Couchsurfing?

Me parece muy bueno.

9. ¿Usted realiza algún tipo de pago extra en la plataforma?

No, existe dos modalidades de usuario en la plataforma, que es un usuario verificado y un usuario sin verificar; el hecho de ser verificado, también implica que tienes que hacer un pago una sola vez; ya con eso quedas registrado y quedas verificada. Igual yo ya lo he hecho.

10. ¿Ha viajado a través de couchsurfing? ¿Qué lugares visitó?

Yo sí he utilizado couchsurfing para viajar, lo he hecho aquí en Ecuador y en Perú. En sitios en Ecuador he ido a Esmeraldas, me he hospedado en Baños, en Manabí, además en Puerto López

11. ¿Cuándo usted viaja y se hospeda en otro país (perteneciente a la plataforma) o dentro de Ecuador, cómo se siente?

Me siento también con la responsabilidad de quedar bien con esa persona, no es como un hotel, que tú vas y llegas a la hora que te da la gana y si quieres saludas o no saludas, pero en cambio acá debes corresponder a la persona que te da ese hospedaje.

Estoy hablando de ser una persona cortés, agradable y también interactuar con esa persona porque ella también pienso que le interesaría saber algo de mí y a mí también me interesa conocer a esa persona, entonces hay ese intercambio, esa relación con la persona.

12. ¿Cuál es la experiencia más memorable (buena y/o mala) que ha obtenido desde que utiliza couchsurfing?

Han sido bastantes, bueno cuando fui a Lima, busqué hospedaje desde acá por medio de la página y bueno había un chico me dijo: “no te puedo hospedar pero te puedo llevar a conocer la ciudad, pero en cambio otra persona me dijo: “ya, yo te puedo hospedar, pero solo hospedar nomás y llegas de noche y te doy la llave, pero no te puedo acompañar a ningún lado porque yo tengo clases en el día y no puedo salir osea estoy ocupado, pero yo te permito que esté allí en mi casa.

Entonces la pasé bien porque los roles no sólo recaen en una sola persona, pude conocer varias personas, incluso en el grupo en el que yo estuve conociendo la ciudad, había gente de otros países, entonces pude interactuar con esa gente.

13. ¿Tiene alguna sugerencia para couchsurfing?

Nada es perfecto, podría mejorar en cuanto al tema de referencias y seguridad un poco y también nosotros como usuarios finales, ser un poco más responsables en el momento de verificar las referencias de la gente a la que vas a hospedar.

A veces se ve en la misma página o en el grupo “Tal persona, cuidado, robó en tal lado” o previniendo de ciertas persona.

A pesar que hay un sistema de referencias, pero la gente, a veces pasa por alto eso y no se toma el tiempo de verificar todo de esa persona de ambos lados, del que recibe y va.

ENTREVISTA # 7

DATOS PERSONALES

Género Femenino

Edad: 42 años

Ocupación: -

Idiomas que practica: Español e Inglés

1. ¿Cuánto tiempo lleva inscrito en Couchsurfing?

En octubre cumpliría dos años.

2. ¿Qué otra plataforma utiliza?

Sólo couchsurfing.

3. ¿Cómo conoció couchsurfing?

Hace dos años vi un anuncio en la televisión, entonces aproximadamente hace dos años decidí que ya quería comenzar a viajar y busqué por internet sobre couchsurfing porque había escuchado, en seguida me inscribí y cuando me inscribí, veía lo de la ciudad y

cuando Gustavo me contactó y me dijo para ingresar al whatsapp, comencé a andar en él y comencé a crear eventos y participar y así comenzó todo.

4. ¿Por qué utiliza la plataforma?

Utilizo la plataforma porque son los parámetros, porque incluso, a veces por facebook o por whatsapp nos sale gente que dice: “necesito hospedaje” y nosotros le direccionamos: “Lo primero que tienes que hacer es pedir request, si a pesar del request, no tienes éxito, ya tenemos un grupo que se llama couchsurfing emergency (también estoy allí)”, allí comenzamos a buscarle por whatsapp o por fb, pero siempre tratamos de enseñar a la gente que utilice la plataforma y que no la abandone.

Además la utilizo porque se hizo el couch como una familia casi, este es el grupo con el que salgo casi a todos lados.

5. ¿Cómo se siente usted cuando tiene un turista o viajero en su casa/establecimiento?

Me encanta, generalmente no he tenido malas experiencias, una de mis primeras huéspedes que tuve, era una persona que no tenía ni siquiera referencias. Ella llegó a un hotel, me arriesgué a verla, a conversar, ver qué tanto de viajes, ver si era verdad, osea lo que viajaba, porque no tenía ni foto; entonces cuando ya vi que había empatía, la recibí en mi casa. Ósea siempre es una buena experiencia, a veces hay personas que tú las

hospedas y pasan como si nada, pero hay personas que hospedas dos días y parece que hubiesen sido un mes y tenemos el contacto todavía y ellos nos contactan con otras personas; ejemplo en Perú, me dicen: “oye, tengo una persona que se va para Guayaquil, ayúdalas, recíbelas y como yo no puedo recibir por ejemplo hombres, Nacho es el que los recibe. Entonces nos apoyamos así, él recibe chicos y yo recibo chicas y nos apoyamos todos.

Siempre con la expectativa de una nueva experiencia porque a veces todos son diferentes, unas son como hijas (como soy mayor todos me dicen mama Gira, si ven mis referencias, está mama Gira)

6. ¿Cuántos turistas en promedio recibe usted al año?

Digamos que en dos años tengo 90 referencias, entonces serían unos 45 y eso que faltan muchas que todavía no han puesto referencias, algunos se olvidan.

7. ¿Le gusta la plataforma actual? ¿Por qué?

Sí, de verdad que es un bonito grupo, no es obligatorio participar en el grupo como lo hacemos, porque el de la plataforma, algunos hospedan, llevan a la persona a su casa, a su entorno y nada más; en cambio nosotros los que estamos en el grupo hemos creado el whatsapp y el facebook, lo hemos organizado para crear una red de ayuda completa. Yo por ejemplo, los hospedo pero por trabajo a lo mejor no les puedo dedicar tiempo para

city tour, otros chicos no pueden hospedar, pero ellos tienen tiempo para hacer los city tour; entonces así nos complementamos.

Incluso ayudas en el whatsapp, piden referencias, ¡que carro cojo para ir para allá!, aunque sea esa ayuda es importante para el turista.

8. En cuanto a calidad ¿Cómo define a Couchsurfing?

Ósea tuvo un cambio y de allí ha venido pequeños fallos en la plataforma que poco a poco se van arreglando, dijeron que esto iba a tomar tiempo, ejemplo, los couch de emergencia, la gente que escribe, a mí me llega al email esa notificación tarde, cuando ya de pronto la persona ya ha conseguido, de pronto cosas así.

9. ¿Usted realiza algún tipo de pago extra en la plataforma?

No

10. ¿Ha viajado a través de couchsurfing? ¿Qué lugares visitó?

Yo he organizado viajes nacionales, paso de Ambato, Baños; otro viaje a Cuenca, otra vez a Ambato y he buscado incluso los couch para el grupo y he tenido suerte de que gente en Cuenca o en Baños nos hayan recibido, ejemplo un couch recibe siete en una casa y siete en otra casa. También nos hemos ido a Playas, Israel es de allí, con la farra y así.

11. ¿Cuándo usted viaja y se hospeda en otro país (perteneciente a la plataforma) o dentro de Ecuador, cómo se siente?

Realmente he tenido suerte, el anfitrión que nos recibió en Cuenca por ejemplo, no tuvo tiempo para dedicarnos pero era muy amable, nos preparó el desayuno; incluso el otro couch, no me recibió a mí, pero recibió al otro grupo, los ayudó, osea es bonito también sentir la amabilidad de las personas. Hasta ahora, donde nos han recibido, han sido muy amables

12. ¿Cuál es la experiencia más memorable (buena y/o mala) que ha obtenido desde que utiliza couchsurfing?

Mi primera huésped fue una de las primeras experiencias mejores, con ella viajé a Quito, nos recibió otra couch a mí y a ella nos recibieron en Quito y de allí ella ha ido y venido, incluso le gustó tanto Ecuador que quería venir a vivir, luego conoció Córdova y quería vivir en Córdova; después se fue a Dublin a aprender inglés, ahora de Dublin se va al Oriente. Quiere conocer porque puede viajar por tren y allí pronto regresará.

También cuando fuimos a un nacional en Portoviejo, entonces nos reunimos casi más de 35 personas y estuve coordinando el hospedaje para todos nosotros, de allí se creó un whatsapp de couchsurfing Ecuador completo, estamos gente de muchos lados del Ecuador, esas son las experiencias más bonitas porque coincides con gente de todo los

lugares del Ecuador, fueron gente de Loja, de Cuenca, de Manabí, muchos de Quito, de Riobamba, de Ambato y gente del extranjero.

13. ¿Tiene alguna sugerencia para couchsurfing?

Tal vez, no sé, como puedan hacer de que cuando las personas pongan una mala referencia, la plataforma y los administradores traten de indagar e investigar que tan real es eso, para que las personas no sólo utilicen la referencia negativa sólo porque de pronto una pareja rompió o porque alguien quiere hacer daño. Si sería bueno que tal vez la plataforma indague cuando hay una referencia negativa, investigue realmente que es lo que pasa; investigarlo con las dos versiones de las personas y con otros que ponen referencias positivas.

ENTREVISTA # 8

DATOS PERSONALES

Género Masculino

Edad: 24 años

Ocupación: Egresado en la carrera de turismo

Idiomas que practica: Español e Inglés

1. ¿Cuánto tiempo lleva inscrito en Couchsurfing?

Cuatro años

2. ¿Qué otra plataforma utiliza?

No, sólo couchsurfing, bueno he visto unas nuevas que hay de surf pero no recuerdo bien el nombre, sólo couchsurfing que más uso.

3. ¿Cómo conoció couchsurfing?

A través de un amigo, antes de irme a un intercambio, bueno el me mostró la página porque también hacían reuniones extranjeras, entonces allí conocí la plataforma y cómo era el funcionamiento en el sistema de couchsurfing.

4. ¿Por qué utiliza la plataforma?

Porque allí practicas idiomas, aparte, conoces gente, conoces culturas, no sólo es brindar hospedaje a otras personas sino también conocer su forma de vida, conocer las diferentes formas de pensar también; es decir, relacionarse y hacer amigos más que todo.

5. ¿Cómo se siente usted cuando tiene un turista o viajero en su casa/establecimiento?

Bien porque cuando ellos llega, comienzan a contar y hacer comparaciones, por ejemplo en gastronomía: que platos cocinan en sus países y yo les cuento acerca de los platos, de eso se interactúa, sobre cocina o se comenta sobre fiestas o cosas también que se hacen acá. Se los lleva a conocer en este caso la ciudad y cosas así.

6. ¿Cuántos turistas en promedio recibe usted al año?

Ahora estoy en estado pasivo pero antes recibía más o menos unos ocho o diez turistas al año.

7. ¿Le gusta la plataforma actual? ¿Por qué?

Sí, actualmente está muy bien, a mí me gusta porque antes era no tan dinámica, ahora es un poco más dinámica, más amigable, tu entras y ya sabes dónde está, todo depende, debido que antes no habían muchas opciones ahora se ha actualizado.

8. En cuanto a calidad ¿Cómo define a Couchsurfing?

Yo creo que el sistema está muy bien, a mí en lo personal, excelente no podría decir porque a veces hay malas experiencias, pero sí el sistema es muy bueno porque como te digo, conoces gente, practicas idiomas, es decir, está muy bien.

9. ¿Usted realiza algún tipo de pago extra en la plataforma?

No, la verificación te validan entonces tus amigos pueden decir que te validan tu cuenta, pero eso es opcional, pero yo no lo tengo actualmente; sólo tengo como decir, las validaciones de mis amigos, ah! Eso te hace un sitio más seguro, porque depende de los comentarios te escriben personas y revisan si tus comentarios son positivos o negativos.

10. ¿Ha viajado a través de couchsurfing? ¿Qué lugares visitó?

Sí, bueno cuando estuve de intercambio viajé por Argentina y Perú. En Bolivia también utilicé la plataforma y conocí amigos. Dentro del Ecuador no he viajado así.

11. ¿Cuándo usted viaja y se hospeda en otro país (perteneciente a la plataforma) o dentro de Ecuador, cómo se siente?

La experiencia fue casi similar porque les escribía, les mandaba request y a veces respondían, a veces no, dependiendo si las personas estaban ocupadas o no. Igual cuando yo llegué aquí a las casas, de estas personas, son mis amigos ahora. Se compartía experiencias de los lugares que ya había visitado antes de la comida y cultura de las personas.

12. ¿Cuál es la experiencia más memorable (buena y/o mala) que ha obtenido desde que utiliza couchsurfing?

Puede ser en Bolivia que yo iba para el Salar de Uyuni, entonces no tenía quien me reciba, porque tenía una persona que me iba a recibir pero al final canceló y una amiga que yo pensaba que no me iba a recibir fue la que me escribió y me dijo: “¿Sabes qué?, puedes venir” y no tenía pensado ir a otros lugares y en este caso a la Paz y ella me dijo: “Allá yo también tengo casa” y ya fuimos para allá.

No he tenido ninguna negativa, hasta el momento todas positivas, ninguna mala.

13. ¿Tiene alguna sugerencia para couchsurfing?

Yo recomiendo que verifiquen los perfiles porque hay veces personas que son nuevas o que crean perfiles falsos para entrar a las casas de otros, entonces ellos cada cierto

tiempo, deberían estar verificando si esa persona está activa o no está activa con la cuenta; si tiene fotos, para evitar malas experiencias a otros, que puedan entrar a tu casa y te pueden robar.

ANEXO D. CUADROS CUALITATIVOS

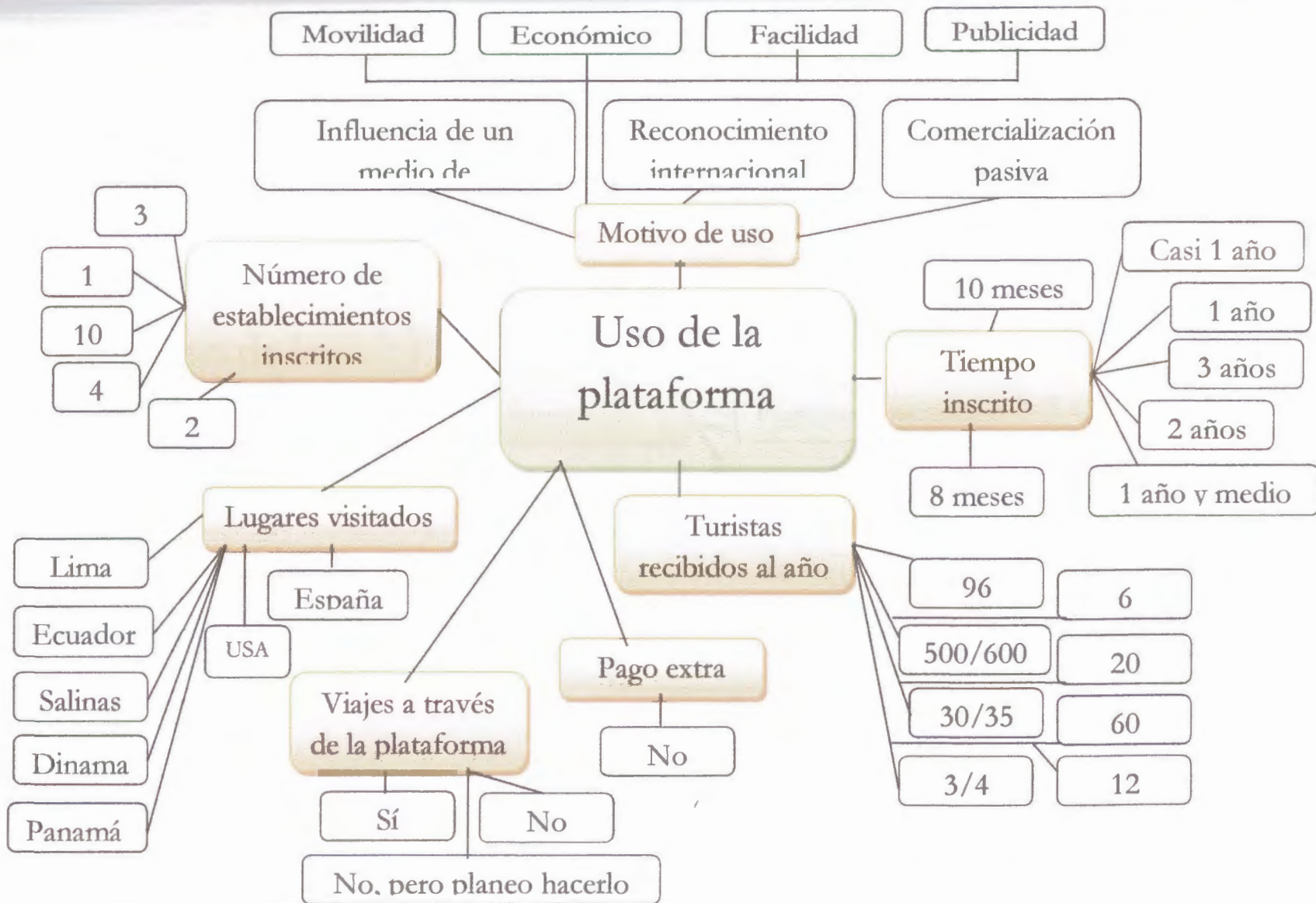
CUADRO CUALITATIVO DE COUCHSURFING

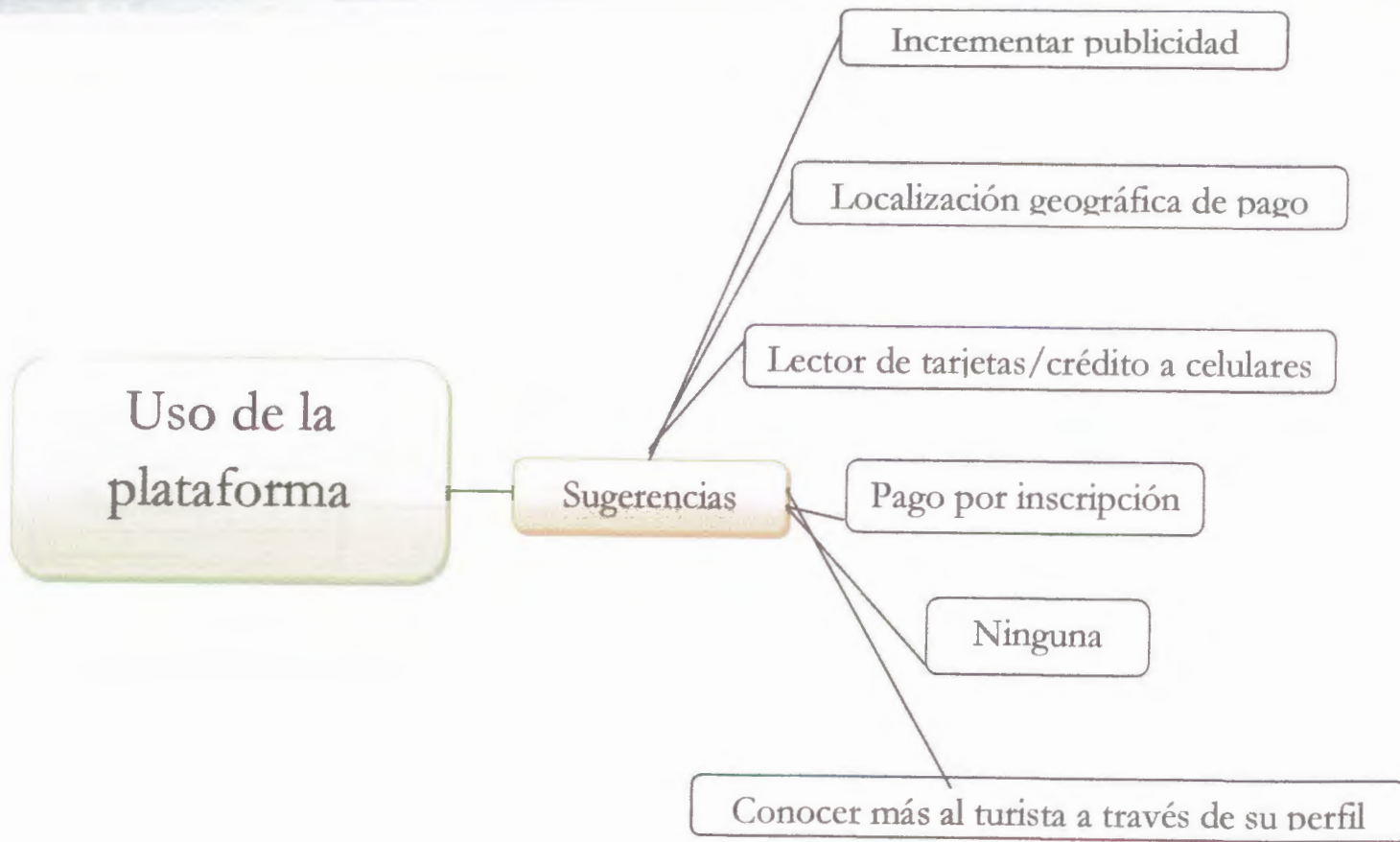
	GÉNERO	EDAD	IDIOMAS	TIEMPO	PLATAFORMA ADICIONAL	MOTIVO	ASPECTOS EMOTIVOS	TIPOS DE PERSONAS QUE RECIBEN	ASPECTOS NEGATIVOS DE LA PLATAFORMA	ASPECTOS POSITIVOS DE LA PLATAFORMA	SUGERENCIAS
Entrevista 1	Masculino	24	Español e Inglés	4 años	Couchsurfing	Practicar Idiomas, Conocer gente, Conocer culturas, conocer formas de vida, formas de pensar y Relacionarse	Bien	-	Creacion de perfiles falsos	Dinámica y Amigable	Verificación de perfiles más obligatorio y veraz
Entrevista 2	Masculino	40	Español e Inglés	5 años	Couchsurfing	Adquirir ese conocimiento adicional, conocer la cultura profunda de los sitios que se visita	Contento Feliz	-	Se convirtió en una empresa comercial	-	Verificar las referencias de la gente a la que vas a hospedar
Entrevista 3	Femenino	31	Español e Inglés	3 años	Couchsurfing y Airbnb	Le gusta viajar	Emocional/Nervioso	Ambos géneros	Cualquiera puede ser tu amigo como en facebook y hay personas que lo usa para buscar una pareja	Son más unidos y están más involucrados	Debería tener más restricciones para evitar interesados que solo quieren hospedarse por medio de la plataforma de CS solo porque es gratis.
Entrevista 4	Femenino	30	Español e Inglés	1 año	Couchsurfing	ayudar a los viajeros	Contenta	-	-	-	Mejorar las app para celulares.
Entrevista 5	Masculino	39	Español e Inglés	6 años	Couchsurfing	Le gusta viajar	-	Mujeres	-	Se pueden crear eventos	Indica que todo está bien
Entrevista 6	Femenino	42	Español e Inglés	2 años	Couchsurfing con ayuda de Whatsapp y Facebook	Desea comenzar a viajar	Encantada	Mujeres	El mail de confirmación llega tarde	-	Indagar e investigar que tan reales son las referencias que se dejan sobre los Couch.
Entrevista 7	Masculino		Español e Inglés	5 años	CouchSurfing	Le gusta viajar	Bien	Hombres	Falta de verificación de referencias	-	Los administradores de la plataforma verifiquen la veracidad de las referencias.
Entrevista 8	Masculino	27	Español, Inglés y Hebreo	6 meses	Couchsurfing	La siente más segura	Bien	Ambos géneros	Solo se lo encuentra en el idioma Inglés	Se puede entrar y verificar que las personas sean reales y es segura	Que la pagina este en castellano o por lo menos en los 5 idiomas importantes.

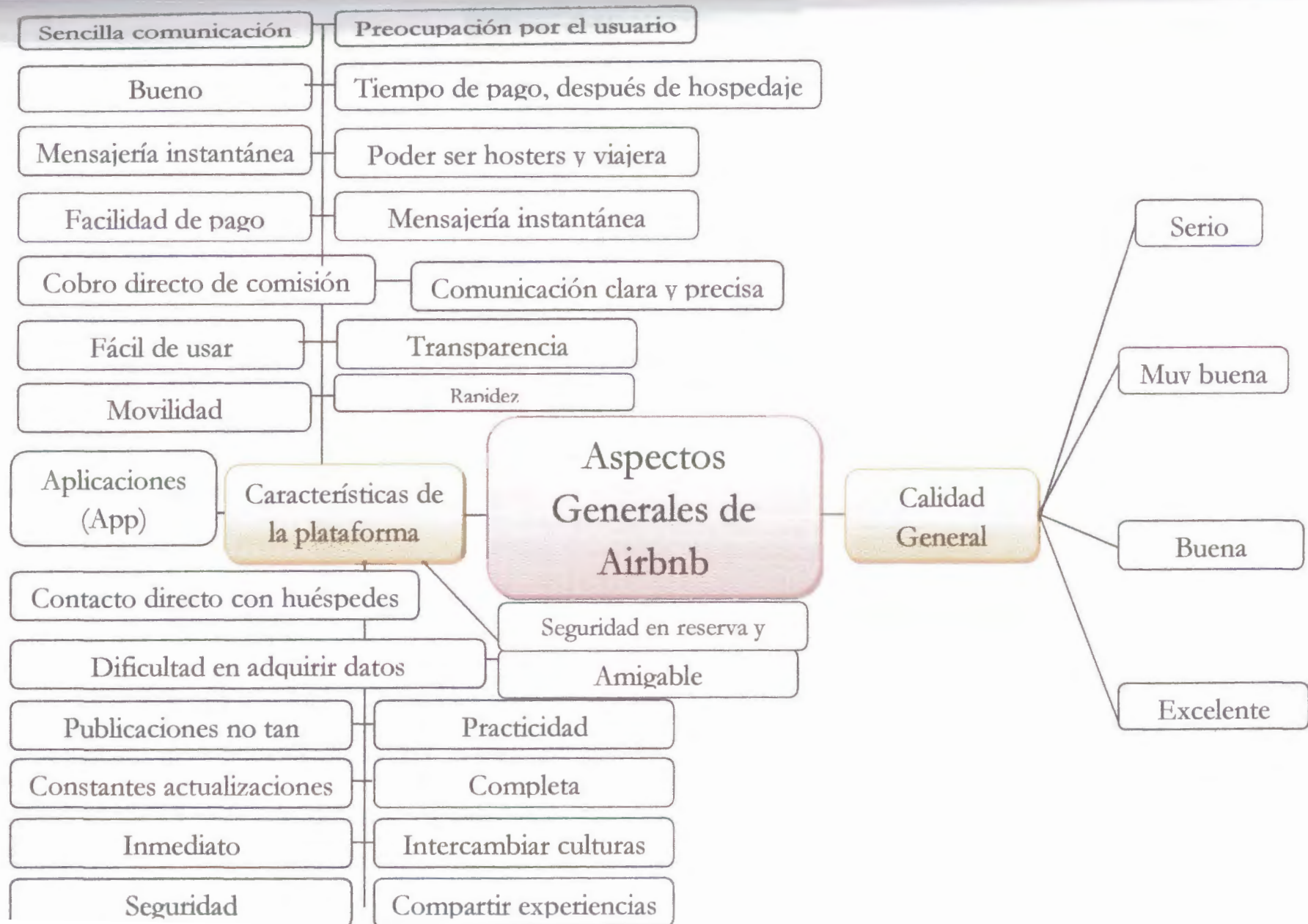
CUADRO CUALITATIVO AIRBNB











Aspectos
emocionales de los
usuarios

Sentimientos o emociones al estar como turista en otra

Independiente de la persona

Desorientado

Comunicado

Me siento bien

Experimentación de cosas nuevas

Gente prefiere lo

Experiencia muy bonita

Conocer personas amables y serviciales

Me gusta bastante

Sentimientos o emociones al tener turistas en casa

Me siento bien

Atento y Cómodo

Seguro

Conocer otras culturas

Amigable

Agradable

Promotor turístico

Tiempo de esparcimiento

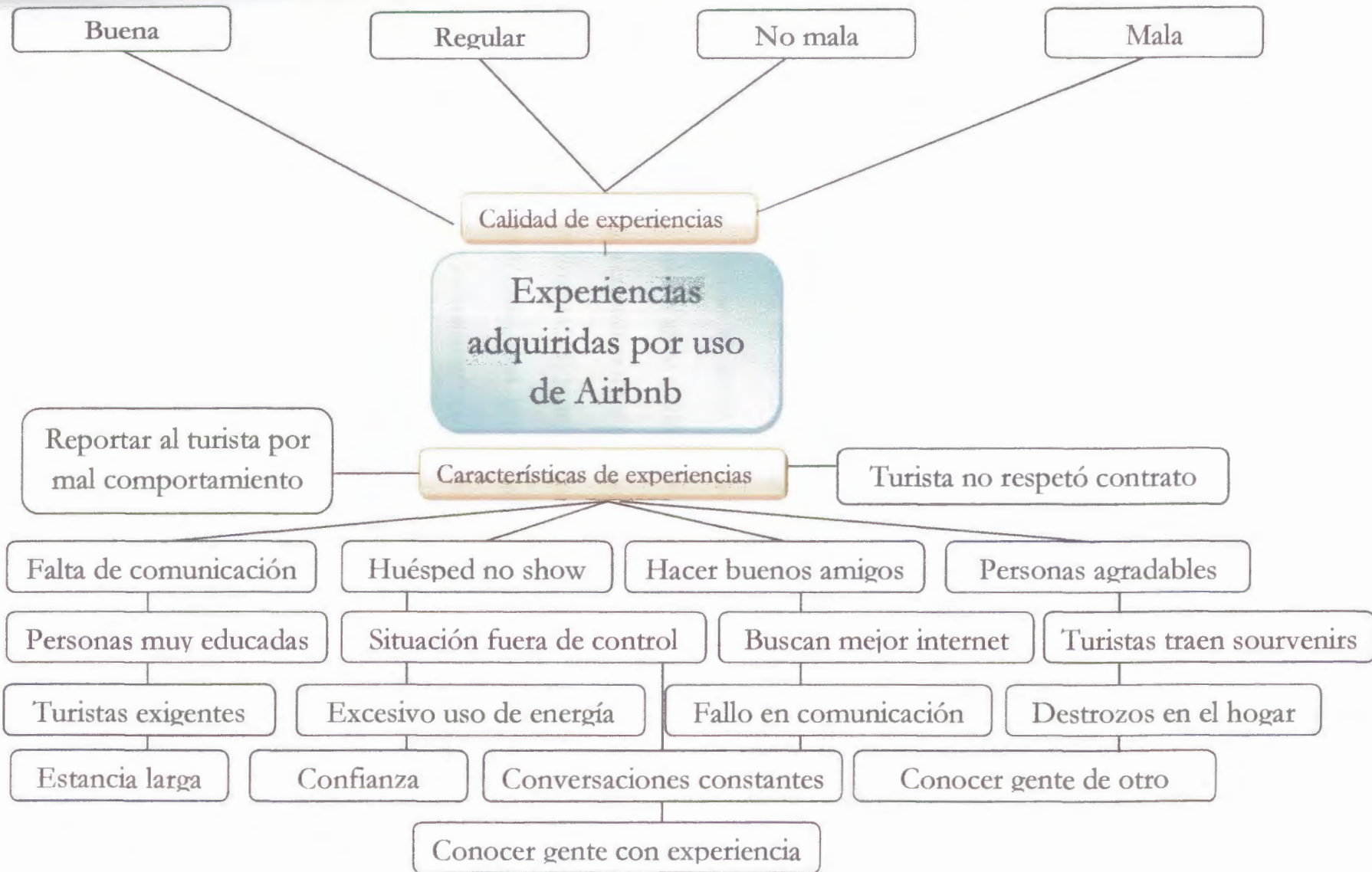
Comunicado

Bastante Bien

Confianza con el cliente

Contenta

Me gusta



ANEXO E. POLÍTICAS DE AIRBNB SOBRE PRIVACIDAD

Suspensión, terminación y cancelación de cuenta de Airbnb

Nosotros podemos, bajo nuestro criterio y sin responsabilidad a usted, con o sin causa, con o sin aviso previo y en cualquier momento, decidir limitar, suspender, desactivar o cancelar su cuenta de Airbnb. Si ejercitamos este derecho conforme a estos Términos, todas o alguna de las consecuencias que a continuación se enumeran podrán tener lugar, con o sin preaviso o explicaciones a usted: (a) su cuenta de Airbnb quedará desactivada o suspendida, su contraseña será desactivada, y no podrá acceder a la página web, la aplicación, nuestros servicios, su cuenta de Airbnb o sus contenidos de miembro, ni recibir asistencia del servicio al cliente de Airbnb, (b) todas las reservas futuras pendientes o aceptadas, ya sea como anfitrión o como cliente, quedarán inmediatamente canceladas, (c) podremos comunicar a sus anfitriones o clientes que se ha cancelado una reserva potencial o confirmada, (d) podremos reembolsar íntegramente a sus clientes todas las reservas confirmadas, con independencia de las políticas de cancelación preexistentes, (e) podremos contactar con sus clientes para informarles sobre posibles alojamientos alternativos con otros anfitriones que puedan haber disponibles en el página web, la aplicación y los servicios, y (f) usted no tendrá derecho a ninguna indemnización por las reservas (incluso las confirmadas) que hayan sido canceladas como consecuencia de una suspensión, desactivación o cancelación de su cuenta de Airbnb. Usted puede cancelar su cuenta de Airbnb en cualquier momento a través de la función "Cancel

Account” (Cancelar cuenta) de los servicios o enviando un correo electrónico a terms@airbnb.com. Tenga en cuenta que si se cancela su cuenta de Airbnb, no tenemos la obligación de eliminar o devolverle ningún contenido que haya publicado en la página web, la aplicación y los servicios, incluyendo entre otra toda crítica o comentario.

¿CÓMO UTILIZA Y LLEVA A CABO AIRBNB EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS QUE USTED NOS PROPORCIONA O PONE A NUESTRA DISPOSICIÓN?

Utilizamos y llevamos a cabo el tratamiento de datos acerca de usted para los siguientes fines de tipo general:

1. Permitirle acceder a la Plataforma y utilizarla;
2. Gestionar, proteger, mejorar y optimizar la Plataforma, el negocio de Airbnb y la experiencia de nuestros usuarios, por ejemplo, llevando a cabo análisis y desarrollando actividades de investigación, publicidad y marketing;
3. Ayudar a crear y mantener un entorno fiable y más seguro en la Plataforma, por ejemplo, detectando y previniendo el fraude, realizando investigaciones y evaluando riesgos, verificando la dirección de sus anuncios, verificando cualesquiera identificaciones proporcionadas por usted y contrastando información con bases de datos como, por ejemplo, registros de las administraciones públicas;

4. Enviarle mensajes de servicio al cliente, de tipo administrativo y de soporte, así como recordatorios, notificaciones de tipo técnico, información sobre novedades, alertas de seguridad e información solicitada por usted;
5. Con su previo consentimiento, enviarle mensajes promocionales y de marketing y cualquier otra información que pueda ser de su interés, incluyendo aquella información enviada en nombre de nuestros socios comerciales que, en nuestra opinión, usted pueda considerar de utilidad. Para dejar de recibir estas comunicaciones, usted podrá cancelar su suscripción o revocar el consentimiento prestado a tal efecto en sus ajustes (en la sección "Cuenta") cuando acceda a su cuenta de Airbnb;
6. Administrar premios, encuestas, sorteos, concursos u otras actividades o eventos promocionales patrocinados o gestionados por Airbnb o nuestros socios comerciales; y
7. Cumplir con nuestras obligaciones legales, resolver cualquier controversia surgida con alguno de nuestros usuarios y exigir el cumplimiento de nuestros acuerdos con terceros.

¿CÓMO UTILIZA Y TRATA AIRBNB LOS DATOS QUE USTED NOS PROPORCIONA O PONE A NUESTRA DISPOSICIÓN?

Podremos revisar, explorar o analizar las comunicaciones que usted intercambie con otros usuarios a través de la Plataforma a efectos de la prevención del fraude, la evaluación de riesgos, el cumplimiento normativo, la realización de investigaciones, el desarrollo de productos, el desarrollo de actividades de investigación y la prestación de servicio al cliente. Por ejemplo, en el marco de nuestras actividades de prevención del fraude, la Plataforma podrá explorar y analizar mensajes para ocultar los datos de contacto y las referencias a otras páginas web. Ello ayudará a impedir que las personas que pretendan actuar de forma fraudulenta soliciten a los Huéspedes que les envíen dinero fuera de la Plataforma, por ejemplo, por transferencia bancaria u otros medios. Asimismo, podremos explorar, revisar o analizar mensajes con fines de investigación y desarrollo de productos para conseguir que las búsquedas, las reservas y las comunicaciones entre usuarios sean más eficientes y efectivas, así como para depurar las ofertas de productos.

No revisaremos, exploraremos o analizaremos sus comunicaciones con el fin de enviarle mensajes de marketing de terceros. Tampoco venderemos a ningún tercero dichas revisiones y análisis de sus comunicaciones. Asimismo, emplearemos medios automatizados para realizar tales revisiones o análisis en la medida en que sea razonablemente posible. No obstante, es posible que ocasionalmente tengamos que revisar por medios manuales algunas comunicaciones. Al utilizar la Plataforma, usted

presta su consentimiento para que Airbnb pueda, a su exclusiva discreción, revisar, explorar, analizar y almacenar sus comunicaciones por medios manuales o automatizados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) SLEE, Tom, "Some obvious things about Internet Reputation System", E.E.U.U, 2013/09/29.
- (2) WILES, Allison, "Couchsurfing and the experience economy", NYC, 2015/05
- (3) Department of tourism and communication sciences university of Zadar, LJILJANA, Zekanovic, "Evaluation of sharing digital economy adoption: Case Airbnb", Zara, 2014.



LECTOR - BIBLIOTECARIO