



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

**Facultad de Ingeniería Marítima, Ciencias Biológicas,
Oceanográficas y Recursos Naturales**

“EL ARTE DEL BUEN SERVICIO: LINEAMIENTOS DE GESTIÓN
DE CALIDAD PARA ESTABLECIMIENTOS AIRBNB”

INFORME DE PROYECTO INTEGRADOR

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIATURA EN TURISMO

RODRÍGUEZ PAZOS TOMÁS ARTEMIO

VELASTEGUI SILVA ANA MARÍA

GUAYAQUIL – ECUADOR

AÑO: 2017

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi madre y abuela las cuales nunca dejaron de creer en mí y el futuro de mi carrera. De igual forma a nuestro tutor el MSc. Julio Gavilanes por impartirnos sus conocimientos y brindarnos todo su apoyo durante el proceso titulación.

Tomás Rodríguez

Agradezco a Dios, a mi mamá, a mi papá y a todas las personas que hicieron posible a cumplir esta etapa de mi vida, gracias.

Ana Velastegui

DEDICATORIA

El presente proyecto va dedicado a todas las personas que en el transcurso de mi carrera han impuesto sus conocimientos en mí, y aquellos que han apoyado constantemente el alcance de mis metas en la preparación de mi vida profesional.

Tomás Rodríguez

El presente proyecto está dedicado a mi familia, en especial a mi madre que ha puesto todo su esfuerzo para que mis sueños se cumplan.

Ana Velastegui

TRIBUNAL DE EVALUACIÓN

.....
Mgtr. Ángel Largo

PROFESOR EVALUADOR

.....
MSc. Julio Gavilanes

PROFESOR EVALUADOR

DECLARACIÓN EXPRESA

"La responsabilidad y la autoría del contenido de este Trabajo de Titulación, nos corresponde exclusivamente; y damos nuestro consentimiento para que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual"

.....
Rodríguez Pazos Tomás

Velastegui Silva Ana

RESUMEN

El presente documento realiza el análisis y evaluación sobre el sistema de mantenimiento y calidad del servicio de los establecimientos Airbnb, mediante la aplicación de métodos de caso con énfasis en las necesidades de los usuarios para garantizar una mejora en el sistema de calidad.

Los indicadores fueron empleados con base en la red hotelera tradicional adaptándose al desempeño de las políticas establecidas por cada uno de sus anfitriones, las cuales definen nuestro alcance de estudio y la ponderación en la toma de decisiones.

Para determinar las falencias existentes tomamos el método de caso en seis usuarios y anfitriones en total, que reflejó dos perspectivas de la calidad del servicio y el correcto programa de actividades y lineamientos a seguir, los cuales encontraremos disponibles en la página web de dominio público junto a videos demostrativos y un sistema de feedback para mejoras posteriores.

Palabras claves: *calidad del servicio, Airbnb, método de caso, lineamientos.*

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTOS	ii
DEDICATORIA	iii
TRIBUNAL DE EVALUACIÓN	iv
DECLARACIÓN EXPRESA	v
RESUMEN	vi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1	4
1. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	4
1.1 Conceptos Básicos.....	4
1.2 Estudio Previo	5
1.3 Metodología.....	8
CAPÍTULO 2.....	9
2. DETERMINACIÓN DE FALENCIAS EN EL MANTENIMIENTO DE ESTABLECIMIENTOS AIRBNB.....	9
2.1 Análisis comparativo de las evaluaciones de los usuarios en las plataformas web.	9
2.2 Entrevistas a usuarios de establecimientos Airbnb como muestra de opinión.....	11
CAPÍTULO 3.....	14
3. ANÁLISIS DEL SISTEMA DE MANTENIMIENTO ACTUAL.....	14
3.1 Entrevista a propietarios Airbnb.....	14
3.2 Procesamiento de Resultados.....	17
3.2 Prueba Ácida	21
CAPÍTULO 4.....	24
4. CREACIÓN DEL MANUAL ONLINE	24
4.1 Lineamientos para la limpieza de establecimientos Airbnb	24
4.2 Plan de acciones para el mantenimiento de establecimientos Airbnb	27
4.3 Sitio Web	28

4.4. Presupuesto	30
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	30
ANEXOS	32
BIBLIOGRAFÍA	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Clasificación de Preguntas.....	18
Tabla 2: Variables de las Respuestas.....	19
Tabla 3: Matriz de capacidades organizacionales	22
Tabla 4: Lineamientos de limpieza para habitaciones.	24
Tabla 5: Lineamientos de limpieza para baños.....	26
Tabla 6: Plan de mantenimiento general.	27
Tabla 7: Presupuesto General.	30

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Portada principal del sitio web	28
--	----

INTRODUCCIÓN

Antecedentes:

El sistema Airbnb es un tipo de alojamiento para-hotelero que brinda servicios de pernoctación en establecimientos privados. Fue creado por Joe Gebbia, Brian Chesky y Nathan Blecharczyk, actualmente cuenta con más de 65,000 ciudades y 191 países en todo el mundo (Airbnb, 2017). Para su funcionamiento cuenta con una plataforma online, cuya página es www.airbnb.com, así mismo utiliza una aplicación para teléfonos móviles que funciona en plataformas de Android, iOS y Windows. Desde su creación se calcula que tiene más 3,000,000 de suscriptores y que sus ventas otorgan un respaldo de capital a la empresa de \$30.000 millones de dólares.

El sistema Airbnb busca darle un grado de transparencia a los servicios brindados en cada establecimiento y evitar la ruptura del ciclo de vida en la economía compartida, que se encuentra regularizado en los países del Reino Unido, Francia, Holanda, Italia, Alemania y algunas ciudades de Estados Unidos, según el diario El Observador de Uruguay (Economía y Empresas Turismo, 2017)

El funcionamiento de los establecimientos Airbnb disputa con el sector hotelero tradicional el mercado e impacta al correcto funcionamiento en algunos destinos, según Ramón Aragonés, gerente de NH Hotel Group (Redacción Expreso, 2016). Así mismo esta fuente menciona que en el Ecuador se cataloga como oferta sustitutiva para nichos desatendidos, sin embargo, no es una competencia fuerte para las cadenas hoteleras predilectas por el cliente corporativo, debido a que estas ofrecen otros niveles de seguridad y exclusividad.

El estudio orienta esta investigación a profundizar el tema de mantenimiento y limpieza de los más de 300 establecimientos Airbnb registrados en la ciudad de Guayaquil. Para ello se analizará los comentarios de los usuarios sobre la calidad del servicio, así mismo, se establecerá un sistema de codificación y agrupamiento de respuestas, tomando como criterios la ocupación mensual y sectorización de las propiedades.

Definición del problema y justificación:

Airbnb posee un alto nivel de acogida debido al uso de la plataforma tecnológica (Boston University, 2015), cuyos comentarios publicados online son un factor clave para determinar el comportamiento de sus consumidores, proporcionando un posible nivel de seguridad sobre la calidad del producto hasta un 70% de confianza. Así mismo, no existe un sistema estándar para manejar la calidad de los establecimientos que permita guiar correctamente a sus propietarios para mantener su imagen en el mercado.

En Ecuador hasta el 2017 el sistema de Airbnb mantiene un estatus de desestandarización de los alojamientos afiliados, que predispone a generar una serie de falencias que podrían comprometer la calidad del servicio.

El presente trabajo se realiza con la finalidad de asistir a los anfitriones involucrados en la economía compartida bajo el nombre de Airbnb, para ayudarlos a cumplir con las especificaciones que ofertan previamente en el proceso de prestación del servicio.

Metodología aplicada:

La metodología consta de investigación aplicada basándose en los resultados que arrojen métodos cualitativos y cuantitativos del estudio de campo.

Objetivo general:

Diseñar lineamientos de Gestión de la Calidad para los establecimientos Airbnb en la ciudad de Guayaquil con el fin de la mejora en la calidad de servicio.

Objetivos específicos:

- Determinar las falencias existentes en el mantenimiento y limpieza de establecimientos Airbnb, detectadas a través de las evaluaciones de sus usuarios en la plataforma web.
- Analizar a través de entrevistas personalizadas el sistema de mantenimiento que implementan actualmente los propietarios de establecimientos Airbnb.
- Generar los lineamientos para la creación de un sitio web en una plataforma de dominio público.

Detalle de las partes del proyecto:

El presente trabajo es una aproximación a la necesidad de la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad en los establecimientos de Airbnb.

En el capítulo I se contextualiza la problemática sobre una línea de tiempo y una revisión literaria de los anteriores trabajos e investigaciones que nos ayuden a optimizar la comprensión del problema actual, así mismo se logra la delimitación del centro de investigación y alcance de estudio.

En el capítulo II se determinan las falencias existentes respecto al mantenimiento y limpieza de los establecimientos Airbnb desde el punto de vista de sus usuarios, debido al conflicto de intereses entre los actores involucrados en esta economía compartida.

En el capítulo III se encuentra la fundamentación teórica del soporte técnico y legal de los criterios básicos aplicados por los anfitriones de Airbnb para garantizar la gestión de la calidad.

En el capítulo IV se presenta la propuesta de las estrategias y lineamientos más relevantes para la creación de un sitio web, bajo una plataforma de dominio público.

CAPÍTULO 1

1. REVISIÓN DE LA LITERATURA

1.1 Conceptos Básicos

En este capítulo se revisarán los conceptos básicos relacionados con la gestión de calidad de propiedades de alojamiento, sean estos hoteleros o para-hoteleros. La International Standard Organization conocida también como ISO 9000, en su norma número 9001:2008 sostiene que la Gestión de la Calidad es el aseguramiento de la calidad de los servicios turísticos (para-hoteleros) que proporciona los lineamientos necesarios para su funcionamiento (Organización Internacional de Normalización, 2008).

El estado ecuatoriano reconoce dentro del Reglamento de Alojamiento Turístico (Valenzuela, H., 2015) las diferentes categorías para establecimientos hoteleros: Hotel, Hostal, Hostería, Hacienda Turística, Lodge, Resort, Refugio, Camping y Casa de Huéspedes.

El MINTUR (Ministerio de Turismo del Ecuador) menciona que los establecimientos para-hoteleros carecen de un sistema regularizado. El término para-hotelero ha tomado importancia dentro de las tendencias de la ITB de Berlín: The Germans on holiday –Trends from the study "Reiseanalyse 2014".

Por otra parte, es importante mencionar que, dentro de los establecimientos hoteleros reconocidos por el MINTUR, no figuran los que se ofrecen a través de plataformas por internet y que se constituyen como para-hoteleros. Es decir, estos brindan el servicio, sin gozar de un reconocimiento regulado: internacionalmente encontramos que quienes comparten un tipo de bien practican una modalidad llamada economía compartida, siendo este un modelo económico en el que los individuos son capaces de pedir prestado o alquilar activos que son propiedad de otra persona. Por otra parte el modelo de economía de intercambio es aquel en que es más probable que se usé cuando el precio de un determinado activo es alto y el activo no se utiliza plenamente todo el tiempo. (Investopedia, 2017). Al respecto en el uso de los establecimientos Airbnb se aplican ambos conceptos.

Así mismo se tiene que la plataforma de Airbnb es un espacio de mercado online, también denominado “Marketplace” por su traducción del idioma inglés y está destinado para publicar, descubrir y reservar alojamiento en viviendas privadas. El nombre es un acrónimo de airbed and breakfast, que, traducido de este anglicismo, significa colchón inflable y desayuno, sin embargo, es mundialmente se conoce como Airbnb.

1.2 Estudio Previo

Reputación de Airbnb

Tomando del idioma inglés peer to peer, que significa “de par a par” las plataformas de intercambio de servicios que se basan en la economía compartida permiten a los usuarios intercambiar productos y servicios, para lo cual el operador de plataforma gestiona, mantiene y regula la oferta de los bienes o servicios (Botsman, R; Rogers, R., 2010). Dentro el fenómeno Airbnb el nivel de confianza de la plataforma web incluye establecer vínculos directos con los propietarios del establecimiento, lo cual permite una amplia gama de alternativas para obtener un servicio completo que garantice estadías cortas o prolongadas.

Por otra parte, la reputación del anfitrión se ve reflejada en el precio estipulado en la web, lo cual sugiere que los motivos del usuario para adquirir confianza son limitados y se ven obligados muchas veces a pagar los servicios más costosos a fin de obtener la calidad deseada en el servicio (Teubner, T., Saade, N., Kawlitschek, F., & Weinhardt, C., 2016).

Nivel de aceptación Airbnb

En el contexto de Airbnb, la investigación sobre otros mercados en línea indica que las calificaciones positivas son críticas para el éxito empresarial y de la plataforma pues el ranking del proveedor y del anfitrión son primordiales para la selección del usuario (Zervas, G., Proserpio, D., & Byers, J., 2015). Ejemplos de esto se pueden observar no únicamente en las plataformas de Airbnb, sino también en la de otros proveedores de bienes o servicios como: Tripadvisor, Amazon, Mercado Libre, EBay, Uber, entre otros.

Impacto de Airbnb

Para conceptualizar el servicio de Airbnb como parte de la economía compartida, es necesario entender que esta se presenta como una innovación que obliga al sistema a la creación de políticas reguladoras que resguarden escenarios futuros, ante situaciones de crecimiento desmesurado (Oskam, J., & Boswijk, A., 2016).

Al ser un icono de la evolución en el servicio alojamiento, Airbnb permite a los gobiernos locales y el sector privado definir nuevas posiciones y estrategias frente a este fenómeno. Para el 2014 las reservas por vía internet incrementaron un 7% lo cual es un crecimiento lento, pero con riesgo a una saturación propensa del sistema, ya que ocupan el 66% de la tendencia global incluyendo mercados de economía emergente del continente asiático; impulsando a sobrepasar el número de visitas por año en lugares donde la capacidad de carga era cuestionable para la demanda potencial, según ITB de Berlín (2014) diciembre 11: World Travel Monitor® Trends 2014.

Motivaciones en Airbnb

La plataforma Airbnb reduce los niveles de incertidumbre gracias a la red monetarizada que garantiza el intercambio financiero desde el momento de reserva del servicio, esto incluso actúa directamente en las relaciones interpersonales del modelo empresarial, garantizando el cobro por uso del servicio desde su comienzo (Lampinen, A., & Cheshire, C., 2016), lo cual difiere con el modelo hotelero tradicional en el que el servicio es cancelado al final de la estancia. Se debe resaltar que el usuario necesita de un medio de pago financiero, pues el uso del efectivo no es aceptado por la plataforma Airbnb, por el contrario, se requiere de una tarjeta de crédito con alcance internacional, válida y emitida por un banco legalmente reconocido.

Luego de la estadía, el anfitrión obtiene la retroalimentación que realiza el huésped, la que se verá reflejada en la evaluación en las diferentes tecnologías de información “peer to peer” disponibles, que es uno de los grandes beneficios sociales de la economía compartida.

Fotos en Airbnb

Dentro del perfil de cada establecimiento Airbnb, las fotos de perfil del anfitrión, así como la información que se refleje en dicha página, juegan un rol significativo en las decisiones de los huéspedes ya que esto influye directamente en la confianza y la reputación que el dueño del alojamiento ha ganado. Así mismo los consumidores se ven influenciados por la descripción del tamaño de los apartamentos, la ubicación y acceso a diversos servicios.

Los estudios realizados sobre este tema, indican que percibe más confianza el anfitrión que muestre su foto y no únicamente la cotización o la probabilidad de la reserva; Parecería que temas el género y características físicas o raciales influyen en la decisión de compra de los clientes (Ert, E., Fleischer, A., & Magen, N., 2016).

Comportamiento de Anfitriones Airbnb

Actualmente el modelo de negocios de Airbnb es superado en tasas de ingresos económicos y niveles de ocupación por las propiedades Airbnb que son manejadas por ex profesionales de la industria hotelera, incluso después de los cambios experimentados en los mercados actuales, esto quizá se debe a la experiencia previa de los anfitriones manejando negocios de alojamiento. Conocimientos sobre la estacionalidad hotelera, fijación de precios y otros temas de la industria les aportan ventaja a los anfitriones desertores de la industria hotelera, por sobre los noveles oferentes. Estas discrepancias en el desempeño se explican por la ineficiencia de los inexpertos en el negocio hotelero (Li, J., Moreno, A., & Zhang, D. J., 2015).

La necesidad de tener varios grupos de acogida, el poco conocimiento hotelero, así como el ingreso continuo de huéspedes, complican las operaciones de limpieza y mantenimiento de los establecimientos Airbnb, especialmente para aquellos que no conocen del negocio, es decir los inexpertos, por lo cual alcanzar un buen nivel de calidad resulta complicado en estos casos.

El paradigma de la economía compartida es lograr la estabilidad entre el comportamiento de agentes profesionales y no profesionales para obtener el mejor rendimiento de la plataforma respecto a los precios y la percepción del cliente en

situaciones de elevada demanda. Airbnb se presenta como una buena opción para despejar estos paradigmas.

1.3 Metodología

El presente documento se basa en la investigación aplicada que busca de la generación de conocimiento por medio de los hallazgos de la investigación básica, estableciendo una estrecha relación entre la teoría y el producto. Mismo que deberá cubrir las necesidades sociales de investigación por parte de todos los actores involucrados.

Para esta investigación, se usará el método de caso como herramienta para la recolección de información. Por otra parte, se realizarán como mínimo seis entrevistas a los dos grupos de actores involucrados en esta investigación, es decir los proveedores del servicio y los usuarios. La técnica a utilizar será de entrevista a profundidad, las preguntas serán combinadas, es decir abiertas y cerradas. Se espera que la duración aproximada de cada entrevista sea de 30 minutos en adelante. Posteriormente para el análisis y la síntesis de las entrevistas realizadas se usará el sistema de codificación de respuestas comunes, con lo cual se espera identificar patrones que se verán reflejados en un solo gráfico conocido como "Display data".

El diagnóstico referencial se basará en la prueba ácida y sectorización por relevancia en ventas del área local. Concretamente se buscarán establecimientos ubicados en las zonas más demandadas por los usuarios.

CAPÍTULO 2

2. DETERMINACIÓN DE FALENCIAS EN EL MANTENIMIENTO DE ESTABLECIMIENTOS AIRBNB

2.1 Análisis comparativo de las evaluaciones de los usuarios en las plataformas web.

Para determinar las falencias existentes en el mantenimiento de establecimientos Airbnb se debe comprender el sistema vigente de evaluaciones de la plataforma, las cuales pasan por revisiones antes de su publicación abierta al público en la web.

El proceso comienza posterior a la estancia, donde la evaluación puede tomar un rumbo positivo o negativo acorde a la experiencia del usuario. A esta persona se le otorga dos oportunidades de comentarios, uno por interno directamente al anfitrión para que cualquier tipo de reembolso o solución rápida se logre disuadir antes de una baja calificación. Si el problema no es atendido rápida y eficazmente la evaluación pasará a ser publicada alrededor de tres semanas en la plataforma, este comentario es la segunda oportunidad que tiene el usuario de calificar al anfitrión. Un comentario positivo o peor aún un negativo afecta significativamente la preferencia de reserva del mercado actual. En este lapso el anfitrión se ve en la obligación de publicar una respuesta satisfactoria para el usuario o su calificación en el sistema disminuirá continuamente.

Esto quiere decir que será el último resultado de búsqueda para las necesidades de un nuevo usuario. Al tomar en cuenta todos estos factores se puede determinar que el riguroso sistema de evaluaciones trata de exponer en lo mínimo la calidad del servicio de ciertos establecimientos, en otras palabras, altamente interiorizado.

Otro punto fuerte del sistema es la precautelación de la seguridad de la información, el cual se ha convertido en un obstáculo para el libre acceso a la información. El sistema por razones de comercialización permite únicamente contactar al anfitrión luego de realizar la reserva. Airbnb dispone de un filtro denominado “Reservación Inmediata” para comodidad de los usuarios que no disponen del tiempo suficiente para la planificación de su viaje. Sin embargo, este sistema rápido ha presentado conflictos a la hora de obtener información sobre la ubicación para llegar al

alojamiento, así como inconformidades con la agilidad de la atención personalizada, entre otras. Para estas situaciones, la plataforma cuenta con estrictas reglas de reembolso que compensan cambios de opinión respecto a las disposiciones personales entre usuario y anfitrión.

En los más de 300 establecimientos de la ciudad de Guayaquil se logra identificar problemas frecuentes con el mantenimiento de los establecimientos que encajan en temas como:

1. **Seguridad del entorno en el establecimiento:** Ubicados en su mayoría al sur y centro de la ciudad estos alojamientos están en ciudadelas o condominios abiertos donde la seguridad del usuario se ve comprometida, sobre todo, si éste se expone a largos periodos de espera por motivos de ausencia del anfitrión durante su arribo. Este hecho es más evidente no únicamente en los lugares ubicados al centro y sur de Guayaquil, sino también en el caso de las habitaciones compartidas en casas o departamentos, donde los dueños no llegan o se demoran en hacerlo.
2. **Falta de amenities o servicios previamente solicitados:** A pesar de que el establecimiento no es propiamente un alojamiento hotelero la asistencia en la solicitud de servicios especiales va de la mano con el nivel de calidad que el anfitrión se compromete a brindar. Los pagos de alojamientos medios y altos incluyen los componentes estándar que Airbnb estipula en los contratos con el anfitrión, es decir incluir artículos personales de limpieza, como champú, jabón de aseo personal, papel higiénico, toallas, entre otros. Las evaluaciones negativas sobre esta situación, tienen la particularidad de ser estadías con horas de llegada en horario nocturno. Además, como es bien sabido fallar desde el inicio, genera una mala experiencia.
3. **Limpieza superficial y mal estado de bienes muebles (camas, puertas, baño):** Los establecimientos con evaluaciones negativas de este tipo han buscado soluciones ágiles, se evidencia que estas propiedades están en su mayoría ubicados al norte de la ciudad. Los departamentos o casas propias con una intermitencia de uso superior a 15 días entre estadías, no vuelven a limpiar la propiedad, por cuanto consideran que ya se limpió cuando el huésped anterior la abandonó, se entiende que la repercusión en el polvo y

otros contaminantes aerobios se manifiestan con o sin uso de las instalaciones.

Airbnb para mejorar estas falencias provee la opción de **tarifa de limpieza** únicamente para los alojamientos de tarifa media-alta, alta; más no para el resto de las ofertas donde se aplica únicamente las denominadas **reglas de la casa**, éstas deben ser evidenciadas por la evaluación privada del usuario que se encuentra disponible luego de un lapso corto tiempo después de iniciada la estadía.

2.2 Entrevistas a usuarios de establecimientos Airbnb como muestra de opinión.

Como parte de la investigación se ha tomado en cuenta a personas de procedencia latinoamericana cuyas edades fluctúan entre los 28 a 40 años y su uso de la plataforma es frecuente dependiendo del motivo de su viaje.

Dentro de las preguntas de filtro se logra resaltar ciertos requisitos que la plataforma obliga a realizar luego del uso de su servicio, tales como las evaluaciones y el contacto directo con el anfitrión del establecimiento.

La razón de escoger los establecimientos Airbnb frente la hotelería tradicional se centra en la disponibilidad y el número de plazas que se puede conseguir a un precio razonable, factores primordiales en el perfil del turista actual, que opta por reducir costos de alojamiento y restauración con el fin de viajar más. La **transparencia y confianza** muchas veces está de la mano de experiencias en el continente europeo donde la oferta no cubre todos los sectores de la demanda del lugar; se habla de una cultura del servicio fuertemente establecida en ese continente. Los entrevistados manifestaron que esperaban encontrar lo mismo en Guayaquil pues tenían experiencia previa en Europa y otros países de Latinoamérica:

Entrevistado 2: *“De todas mis experiencias en Europa han sido buenas, de las cuatro veces que me ha tocado estar en Guayaquil una no me ha gustado muy bien debido a que ponen una cosa en las fotos y al final llego y está un poco más sucio. Es por lo general que acá no se da ese tipo de actividad o no hay esa cultura para poder atender de una mejor manera con sus servicios”.*

Otro de los factores indispensables para el **grado de aceptación** de este servicio es el tiempo de respuesta por parte de los anfitriones hacia una oferta de estadía, mencionado por uno de los entrevistados:

Entrevistado 3: *“Cómo le decía que es muy rápido, no he tenido ningún inconveniente. Me responden a los 10 minutos”.*

Sin embargo, ciertas propiedades están obsoletas dentro de la plataforma y son fácilmente detectadas por los usuarios debido al rango de evaluaciones y veracidad de fotos de perfil.

Los entrevistados indicaron que buscan establecimientos donde su propietario esté cerca del mismo (persona de familia) con el fin de solucionar todo tipo de complicaciones que surjan durante la estadía:

Entrevistado 1: *“Es que yo tuve una excelente anfitriona... que era una persona muy amable que te ayudaba en todo, que te ayudaba en movilización, en todo, en todo”.*

De acuerdo a los entrevistados, para aumentar la **calidad de servicio**, Airbnb ha implementado filtros de búsqueda y el sistema de reembolso para no perder a sus usuarios, sin embargo, ellos indican que los acuerdos estipulados en la plataforma cambian drásticamente y circunstancialmente dependiendo de las necesidades del anfitrión. Muchas de las malas experiencias se deben a la cancelación de acuerdos a último momento o falta de datos suficientes para la correcta ubicación del alojamiento.

Los comentarios respecto al reembolso son contradictorios, mientras que uno de los entrevistados dijo que se le reembolsó inmediatamente y se le mostraron otras opciones de alojamiento en la ciudad, el otro entrevistado manifestó que la plataforma nunca le solucionó el problema:

Entrevistado 1: *“Yo tuve un caso de que ya había pagado una reserva y al final el anfitrión desapareció hasta de la aplicación y Airbnb me hizo mi reembolso, me cobró el nuevo alojamiento y el resto me lo reembolsó”.*

Entrevistado 3: *“Hubo un departamento que cuando llegamos al destino, fuimos hasta donde estaba el departamento, pero la dirección no era la misma que*

estaba en Airbnb entonces estuvimos perdidos eran como las doce de la noche y a esa hora había que buscar internet para poder hablar con la persona que estaba en el departamento que nos había reservado... la verdad Airbnb no nos devolvió ningún pago, pero la devolución de un pago de lo que he escuchado de unos amigos es que se demora más de dos meses”.

Contar con un **sistema de limpieza** regularizado a nivel general sólo es uno de los privilegios de los establecimientos con precios elevados ya que este servicio se lo establece como adicional al precio por la habitación.

Es por esto que de acuerdo a la información obtenida el resto de establecimientos descuidan momentáneamente detalles como hacer la cama, limpiar el polvo de las cortinas o limpiar sitios de difícil acceso dentro de la habitación.

Uno de los entrevistados manifiesta que durante sus estancias la habitación era la única que había sido tratada correctamente para su bienvenida; más no las áreas verdes aledañas o habitaciones compartidas con el resto de los inquilinos, presentando problemas de limpieza:

Entrevistado 2: *“La última vez que lo utilice si estaba en buenas condiciones, al menos mostraba mucho en lo señalizaba en la foto, dependiendo de eso me di cuenta que la habitación estaba en perfectas condiciones mejor que la misma casa, como que solamente dejaron que la habitación sea lo único que saliera y el resto de la casa faltó mucha limpieza”.*

Finalmente de acuerdo a los tres entrevistados se puede concluir que **la seguridad del establecimiento** se divide en dos partes esenciales, una de ellas es darle la asistencia e inducción inicial por parte del anfitrión para el traslado a sitios de interés o terminales terrestres y aéreas; y la otra es acerca de las medidas de seguridad del establecimiento, tanto como vigilancia, horarios ideales de salidas y zonas seguras que garanticen que el entorno exterior del mismo no será inconveniente con las actividades del usuario.

CAPÍTULO 3

3. ANÁLISIS DEL SISTEMA DE MANTENIMIENTO ACTUAL

3.1 Entrevista a propietarios Airbnb

Para establecer las bases del soporte técnico y legal que utiliza Airbnb en la gestión de la calidad a sus propietarios, en este capítulo se ha tomado en cuenta a dueños de establecimientos que se encuentren afiliados a la plataforma por más de un año y hayan adquirido la experiencia necesaria para evaluar el estado de sus ventas y ocupación en el último semestre, así mismo cuyas evaluaciones hayan superado la media de 5 a 8 que fueron mencionadas por un entrevistado de los usuarios Airbnb.

Las preguntas filtro resaltan el grado de conocimiento que posee el anfitrión sobre la información colgada en la plataforma y si está acostumbrado a mantener el contacto que predispone Airbnb luego de cada estadía, es decir leer y comentar las evaluaciones positivas y negativas.

La entrevista cuenta con catorce preguntas que se clasifican y buscan resolver tres temas de investigación como son: **el perfil del usuario, la calidad del servicio y los factores influyentes**. Junto a un apartado para notas espontáneas que se deben tomar en cuenta para la posterior creación de los lineamientos.

El perfil del usuario no se basa únicamente en los servicios que ofrece el establecimiento tal como sucede en las plazas hoteleras, más bien se acopla a la ubicación del establecimiento, cercano al aeropuerto cuando son turistas de paso; o de fácil acceso a tiendas y sitios de interés como Urdesa y a los acuerdos que se ofrecen al momento de adquirirlo por estadías prolongadas, como lo menciona uno de los entrevistados:

Entrevistado 1: *“Varios tipos, que podría ponerse en orden, el primer tipo de personas que llegan son personas que tienen algún nexo con el Ecuador no precisamente turistas ecuatorianos, por Ejemplo: personas que tienen familiares aquí en el Ecuador y tiene familiares en el extranjero sería quizás la mayor”.*

“La Segunda sería personas que por alguna razón tiene nexos no familiares, pero si de pronto de amistad, por decirte algo que vivieron aquí en el Ecuador por

dos o tres meses e hicieron una gran amistad con el grupo de persona y por esa razón vienen y los visita”.

Guayaquil es punto de interés para el turista extranjero como sitio de negocios, seminarios o incluso lugar para un trabajo esporádico; así mismo es punto de conexión para varios destinos cercanos a la provincia e Islas Galápagos; Estas características pocas veces comprometen el grado de ocupación de estos establecimientos debido a la amplia variedad de opciones que puede surgir durante la estadía del usuario y su necesidad de conocer algo más.

Por lo tanto, el nivel de la **calidad del servicio** va estrechamente ligado al nivel de compromiso del anfitrión con sus usuarios. Los anfitriones muchas veces contratan servicios de limpieza externo sin supervisión directa. Así mismo existen situaciones en las que la comunicación (conexión a internet), el desgaste de ciertos artículos de cocina y limpieza, o detalles del mantenimiento a ciertos componentes de la habitación (baterías de control remoto, limpieza del aire acondicionado) son extremadamente importantes, pero no reciben la atención adecuada. A pesar de ser un aspecto importante entre una evaluación positiva o una negativa en la plataforma. Esto es mencionado por dos de los anfitriones en las entrevistas:

Entrevistado 1: *“Pero sí me gustaría entrar y ver ciertos detalles, que si ya la olla está un poco gastada, el sartén ya se lo ve viejo ese tipo de cosas, la otra vez me dijeron que una tetera estaba con la manigueta dañada, debería hacerlo así o enseñarles a ellos cuando se debería cambiar”.*

Entrevistado 2: *“Es necesario tener un programa de mantenimiento para los aires, los televisores. Que me diga que en tal fecha se necesita cambiar los tubos del aire acondicionado, reemplazar las luces, cambiar la pila de los controles, algo así”.*

Entre los entrevistados surge el término “Cumplir con lo que se Ofrece”. En muchos de los comentarios negativos, que son discutidos por interno con esta frase se apoyan en los reclamos respecto a las fallas encontradas en el servicio. Mientras las fotos de la plataforma no alteren la realidad, el usuario Airbnb sabe perfectamente qué tipo de habitación deberá encontrar al momento de arribar al destino y los límites de servicio ofertado.

Para determinar **los factores influyentes** en las entrevistas se trató el tema de las medidas de seguridad por las diversas preguntas frecuentes que los anfitriones deben afrontar luego de aceptar un servicio de alojamiento. Las medidas de seguridad le brindan la comodidad al usuario tanto como la asistencia las 24 horas y la flexibilidad del medio de pago por estadías prolongadas.

Uno de los inconvenientes para mantener el óptimo servicio de mantenimiento y limpieza de las plazas es que ciertos anfitriones han optado por promocionar su establecimiento en otras plataformas de alojamiento, creando confusión y disgustos cuando existen choques de horarios entre huéspedes y usuarios Airbnb. Esto se debe a que ellos han encontrado una mejor rentabilidad en esos servidores, pero no han tomado la decisión de deshabilitar su cuenta Airbnb; uno de los entrevistados menciona:

Entrevistado 2: *“Si tengo un nivel alto de ocupación, pero porque estoy afiliado a otras plataformas, por Airbnb no mucho. He recibido evaluaciones negativas por huéspedes que no han llegado por alguna razón, la última fue porque teníamos la opción de reserva inmediata y ya Airbnb había reservado y nosotros ya estábamos llenos, pero ahí se da un problema que Airbnb no les devuelve el dinero a ellos, pero yo si se lo puedo devolver, pero ellos tienen que esperar que alguien reserve para que Airbnb me retenga ese dinero y yo pueda devolverles a ellos”.*

El entrevistado manifiesta tener tarifas más bajas en la plataforma Airbnb frente a Booking.com, Despegar.com, entre otras, pero no observa que haya un cambio significativo en la preferencia por su establecimiento.

Dentro de las experiencias positivas y negativas de los entrevistados se debe recalcar que la predisposición de la plataforma Airbnb obliga al anfitrión a brindar un mejor servicio conforme va en aumento sus calificaciones (en estrellas) a pesar de las recurrentes quejas o evaluaciones negativas escritas en la web, este sistema de calificación trata de impulsar y convencer al anfitrión que la toma de decisiones más rentable es la que Airbnb manifiesta; muchas de ellas son bajar más los precios para tener un nivel de ocupación del 100%. Esto es perjudicial para cualquier negocio ya que consecuentemente los ingresos se verán afectados por el aumento de servicios, solicitados por la plataforma. La porción de demanda es disputada

entre los establecimientos de precios bajos hoteleros y para-hoteleros, tal como lo manifestó un entrevistado fuera de las preguntas de profundidad.

3.2 Procesamiento de Resultados

Preguntas - Orden durante la entrevista

1. ¿Cuál es su motivo de ser parte de la plataforma de Airbnb?
2. ¿Qué tipo de clientes acostumbras a recibir con mayor concurrencia?
3. ¿Qué medidas de limpieza aplicas al establecimiento antes y después de la estadía de un cliente?
4. ¿Ud. limpia directamente la propiedad o contrata a alguien para hacerlo?
 - a. ¿Si es otra persona quien limpia la propiedad, usted supervisa posteriormente el trabajo realizado?
5. ¿Cuál cree que es el factor más importante a tener en cuenta para un buen servicio?
 - a. ¿Por qué?
6. ¿Cuáles son los acuerdos que usted pide a sus clientes antes de entregar las llaves de la propiedad?
 - a. Si solicitan un servicio especial, ¿busca la forma de asistirlo?
7. ¿Qué factores cree que favorecen la preferencia de su establecimiento Airbnb sobre otros?
8. ¿Cuál es su mejor y peor experiencia respecto los clientes que ha acogido durante su trayectoria como empresario de este tipo de negocios?
9. ¿Ha tenido una evaluación en la plataforma que lo haya impulsado a mejorar su servicio?
10. ¿Qué medidas de seguridad posee su propiedad para garantizar la integridad de los huéspedes y de su propio negocio?
11. ¿Ha pensado en utilizar otro tipo de mantenimiento en su establecimiento para mejorar el servicio?
 - a. ¿Cuál?
12. ¿Qué temporadas son las beneficiosas para su negocio?
13. En número de días, ¿Cuántos días pasó su propiedad alquilada por mes durante el último semestre?

- a. Enero
- b. Febrero
- c. Marzo
- d. Abril
- e. Mayo
- f. Junio

14. ¿Piensa usted que los números mejorarán para el próximo semestre?

- a. ¿Por qué?

Análisis cualitativo - Tabla de elementos

A continuación, se muestra los tres temas a tratar con la entrevista personalizada, con el objetivo de clasificar y orientar al lector de dónde se obtuvieron las conclusiones previamente analizadas.

Tabla 1: Clasificación de Preguntas

TEMAS	PREGUNTAS
Perfil del Usuario	2 / 12 / 13
Calidad del Servicio	3 / 4 / 6 / 10 / 11
Factores Influyentes	5 / 7 / 9
Experiencias Propias*	1 / 8 / 14

Fuente: Elaboración propia.

*Este tema tiene como objetivo adquirir información relevante para profundizar casos especiales a tomar dentro de los lineamientos.

Dentro del recuadro de respuestas cada una estará acompañada del pseudónimo E1, E2 o E3 que corresponde al número del entrevistado, de acuerdo en al orden expuesto en los anexos de esta de investigación.

Tabla 2: Variables de las Respuestas

PREGUNTAS	VARIABLES	RESPUESTAS (Parafraseadas)
1	A1: Necesidad previa	E1: Buscaba lugar para hospedarme, por medio de una página traducida al español como: Término Corto de Renta.
	B1: Negocios	E2: Lo conocí en un programa de televisión.
		E3: Alcanzar un mayor mercado, nacional e internacional.
2	A2: Nexos con el Ecuador	E1: Personas que tienen algún nexo con el Ecuador no precisamente turistas ecuatorianos.
	B2: Extranjeros	E2: Mochileros, Extranjeros más vienen de Estados Unidos, Alemania y Francia.
		E3: Extranjero, familia más que todo.
3	A3: Servicio automatizado	E1: Tengo una persona la cual yo le pago.
	B3: Servicio básico	E2: Antes se lavan los baños, se trapea el piso, se barre, cambio las sabanas.
		E3: Total, antes y después se limpia todo sabanas, pisos, baños, todo.
4	B4: Indirectamente	E1: Tengo una persona de confianza que contrato.
		E2: Hay una persona que lava y otra que limpia.
		E3: Contrato.
5	A5: Comunicación (Internet)	E1: Para mí la comunicación, el internet en estos días tú no puedes estar con un internet con problemas.
	B5: Limpieza	E2: Más que nada la limpieza, muchos agradecen que la casa está limpia.
	C5: Veracidad	E3: La calidad, dar lo que se ofrece, cumplir con lo que se ofrece lo que se muestra en la página.
6	A6: Flexible	E1: Yo no soy muy jodido.
	B6: Políticas de Reserva	E2: Tenemos políticas de no niños, pero eso ya está ahí en las políticas antes de reservar.

		E3: El cincuenta por ciento del depósito, no mascotas, no fiestas ni bebés.
7	A7: Ubicación y Servicio	E2: La cercanía al aeropuerto, la limpieza y el buen servicio.
	B7: Precios	E3: El precio.
	C7: N/R	E1: N/R
8	A8: Falta de comunicación (negativa)	E1: ...entonces me manda un mensaje como a las once de la noche que no podía dormir que apagamos la música.
	B8: Amistad	E2: La mejor es que he hecho amigos.
	C8: Comunicación (positiva)	E3: Un señor que se quedó todo un mes y se le quedó un juguetito al hijo y nos pagó para que se lo regresamos y nos pagó el envío.
	D8: Inventario (negativa)	E3: Que desaparecieron como unos diez vasos.
9	A9: Ninguna relevante	E1: De ninguna manera pero yo a nadie engaño yo lo que muestro en la foto eso es lo que es.
	B9: Mejorar el mantenimiento	E2: Si, las evaluaciones te obligan a mejorar tu servicio que tenga Wifi, mas iluminación, a veces se quejan del agua caliente, así que compramos mejores calefactores.
	C9: Cambio de Políticas	E3: Sí, una en la que tuvimos que cancelar al principio porque como éramos nuevos en Airbnb hay una opción de reserva inmediata y habíamos puesto los precios para fin de año y le salía solo como doscientos dólares y tuvimos que cancelar esa...
10	A10: Circuito Cerrado	E1: Cámaras básicamente, tengo cerca eléctrica, puertas metálicas.
		E2: Cámaras de seguridad, recepción veinticuatro horas.
	B10: Seguridad Privada	E3: El contorno de la urbanización tiene seguridad privada veinticuatro horas.
11	A11: Ninguno	E1: No, porque mi establecimiento es todo nuevo.

		E3: No, por el momento no.
	B11: Programa de actividades	E2: Sí, tener un programa de mantenimiento para los aires, los televisores. Que me diga que en tal fecha se necesita cambiar los tubos del aire acondicionado, reemplazar las luces, cambiar la pila de los controles, algo así.
12	A12: Temporada Seca (Junio a Diciembre)	E1: Esta temporada, las vacaciones de la sierra, las vacaciones de los Estados Unidos, y las europeas, esta es la temporada buena me he dado cuenta. E2: Agosto, este año ha sido buenísimo.
	B12: Temporada Húmeda (Enero a Mayo)	E3: Las más altas, la temporada playera como de Diciembre a Marzo se puede decir.
13	A13: Más del 50% de ocupación	E1: máximo de 28 días, mínimo 12 días de ocupación al mes. E3: máximo de 30 días, mínimo 8 días de ocupación al mes.
	B13: Menos del 50% de ocupación	E2: ...si me pregunta por Airbnb yo diría que dos mensuales un promedio.
14	A14: Sí - Reviews	E1: Yo creo que sí, es importante el review ... en cambio cuando tienes review las personas leen los comentarios y te alquilan.
	B14: Sí - Temporada	E2: Si, porque como decía viene la temporada navideña. E3: Claro, se viene el feriado y Octubre Noviembre las fiestas es el mejor mes.

Fuente: Elaboración Propia

3.2 Prueba Ácida

La prueba ácida nos permite resaltar las fortalezas y debilidades a corto y largo plazo de nuestra propuesta, la descripción de la capacidad de nuestro servicio para acoger todos los grupos de interés implicados y el compromiso que éstos deben aplicar.

La implicación competitiva de cada punto permitirá diversificar la gama de opciones que tendremos a disposición del servicio para su correcto desenvolvimiento con el paso del tiempo y necesidad de información.

Tabla 3: Matriz de capacidades organizacionales

No.	Prueba Ácida	Descripción de la Capacidad	Implicación Competitiva	F/D
1	¿Qué productos o servicios proporciona la organización?	Lineamientos para la gestión de la calidad	Paridad competitiva	F
2	¿A quién potencialmente sirve el servicio?	Anfitriones de establecimientos Airbnb.	Ventaja competitiva permanente	F
3	¿Cuál es el valor central percibido que diferencia al servicio?	Mejora la calidad en la limpieza y mantenimiento del establecimiento Airbnb.	Paridad competitiva	F
4	¿En qué o en quién reside la diferencia del servicio?	La diferencia reside en cada anfitrión y en su nivel de compromiso con los lineamientos y plan de acción.	Ventaja competitiva temporal	F
5	¿Cómo es el proceso central que proporciona la diferencia del servicio?	Mediante problemas existentes proporcionados por evaluaciones en la plataforma Airbnb y entrevistas personalizadas.	Paridad competitiva	D
6	¿Qué organizaciones constituyen los grupos de interés relacionados a la organización?	Usuarios y Anfitriones de establecimientos Airbnb.	Ventaja competitiva permanente	F
7	¿Qué personas forman la red social del sector que soporta este modelo de organización?	La plataforma Airbnb, y sus asociados como Booking.com y TripAdvisor.com	Paridad competitiva	F
8	¿Cómo genera bienestar la organización?	Aumentando el nivel de satisfacción del usuario.	Ventaja competitiva temporal	F
9	¿Cuáles son los mensajes que comunican la diferencia y lo	Es un servicio diferenciado que atiende las necesidades de todos los actores involucrados.	Ventaja competitiva permanente	F

	posiciona ante los grupos de interés y su red (6, 7)?			
10	¿Cómo protege y sustenta las diferencias (4, 5 o 7) en el largo plazo?	Investigaciones continuas que nos permitan renovar los lineamientos o mejorarlos; este proceso requiere de varios recursos (tiempo).	Ventaja competitiva temporal	D

Fuente: The acid test of corporate identity management™ (Balmer, J. M., & Soenen, G. B.,1999).

Como interpretación de la tabla podemos concluir que nuestro servicio posee altos estándares de calidad que mejoran significativamente la experiencia de los establecimientos que lo apliquen, esta gama de opciones torna el producto exclusivo y de fácil replicación. La base de nuestro servicio es la retroalimentación obtenida durante todo el proceso de levantamiento de información por parte de todos los actores involucrados.

CAPÍTULO 4

4. CREACIÓN DEL MANUAL ONLINE

4.1 Lineamientos para la limpieza de establecimientos Airbnb

Los lineamientos se han clasificado de forma específica para la limpieza de habitaciones y baños, los cuales deberán ser verificados luego de cada estadía o luego de cada limpieza solicitada durante la misma; por parte del encargado/a de la limpieza o en anfitrión del establecimiento.

En el apartado de observaciones se usa para en el caso de haber encontrado objetos o pertenencias de los usuarios, así mismo para identificar posibles mantenimientos que se den fuera del plan de acciones estipulado a continuación de este punto del capítulo.

Tabla 4: Lineamientos de limpieza para habitaciones.

HABITACIÓN			
	Óptimo	No aplica	Observaciones
1. Aspirar/mopar pasar por la moqueta/suelo verificar que no tenga manchas.			
2. Verificar que todas las paredes, puertas y zócalos, limpios y sin marcas (es decir, sin marcas evidentes en varios lugares).			
3. Verificar que los techos y conductos de ventilación estén limpios y sin polvo.			
4. Verificar que la habitación esté a una temperatura agradable y sin olores.			
5. Poner el volante/flecos de la cama correctamente colocados y limpios (si corresponde).			
6. Verificar que la cabecera esté limpia y en buen estado.			
7. Verificar que la ropa de la cama esté limpia y sin manchas ni			

desgarrones.			
8. Verificar que estén limpios el cubrecama/edredón/mantas.			
9. Ver si está limpia y sin manchas la tapicería de los muebles.			
10. Limpiar la superficie de todos los muebles sin polvo ni manchas.			
11. Limpiar/sacudir todos los marcos de cuadros/puertas/espejos.			
12. Limpiar todas las ventanas.			
13. Verificar que las cortinas estén limpias y adecuadamente colocadas.			
14. Verificar que este la papelera limpia y en buen estado.			
15. En el caso de una habitación de fumador, Disponer de un cenicero limpio.			
16. Verificar si dispone de un cuadernillo/lápiz cerca de cada teléfono de la habitación.			
17. Verificar que estén los armarios limpios y sin rozaduras, manchas, ni restos de ningún tipo. Verificar que todos los cajones estén limpios y sin polvo ni restos de ningún tipo.			
18. Limpiar el televisor y correctamente sintonizado.			
19. Si había más de un reloj en la habitación, verificar que la hora es correcta y sincronizados con un margen de error de 2 minutos.			
20. Verificar que este correctamente todos los elementos de iluminación del cuarto de baño y de la habitación.			
21. Limpiar el balcón bien barrido. Verificar que el mobiliario del balcón este limpio y en su lugar.			

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 5: Lineamientos de limpieza para baños.

BAÑO			
	Óptimo	No aplica	Observaciones
1. Limpiar el cuarto de baño completamente sin moho.			
2. Limpiar el piso, la puerta, las paredes y el techo.			
3. Limpiar la ducha/el baño/el lavabo.			
4. Limpiar la alcachofa de la ducha y los grifos de la bañera/lavabo, brillantes y sin acumulaciones calcáreas.			
5. Limpiar las cortinas y las puertas de la ducha.			
6. Limpiar y secar todas las baldas y platillos para el jabón.			
7. Colocar papelera limpia y en buen estado.			
8. Colocar una caja completa de pañuelos de papel en un dispositivo limpio.			
9. Colocar un rollo de papel higiénico extra disponible.			
10. Colocar 2 vasos limpios para servir bebidas/agua.			
11. Colocar todas las toallas limpias, sin manchas y en buen estado.			
12. Colocar todos los accesorios de aseo de forma ordenada.			

Fuente: Elaboración Propia.

Se recomienda para todos estos lineamientos tener el kit de limpieza adecuado el cual consta de:

- Balde
- Escoba
- Recogedor
- Trapeador / Paños de piso
- Cepillo de cerdas finas
- Mano de oso
- 3 Toallas de limpieza (sacudir, secar y limpiar)
- Fundas para tachos de basura
- Guantes

- Ambientador / aromatizante
- Suministros de limpieza

4.2 Plan de acciones para el mantenimiento de establecimientos Airbnb

El plan de acciones son sugerencias presentadas a los anfitriones para evitar inconformidades en el servicio, debido a que estos puntos muchas veces son omitidos.

Tabla 6: Plan de mantenimiento general.

	Mes 1				Mes 2				Mes 3			
Semanas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Verificar pilas del control del TV.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Verificar pilas del control del Aire acondicionado.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Mantenimiento del Aire Acondicionado.												X
Verificar luces de la habitación.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Mantenimiento de ventiladores.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Mantenimiento de camas.				X				X				X
Mantenimiento en puertas y ventanas.				X				X				X
Mantenimiento en la ducha.								X				
Mantenimiento en llaves de agua.								X				

Verificar la válvula de inodoros.											X
-----------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

Fuente: Elaboración Propia.

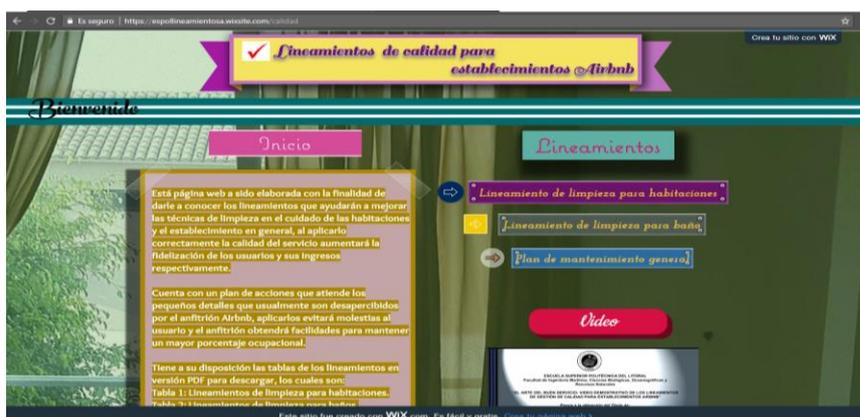
4.3 Sitio Web

Para mejor comprensión de los lineamientos se ha desarrollado un vídeo demostrativo que abarque las características más relevantes al momento de entregar la habitación a una nueva estada.

El vídeo estará al dominio público dentro de un sitio web con el siguiente link:

- <https://espollineamientosa.wixsite.com/calidad>

Ilustración 1: Portada principal del sitio web



Fuente: Sitio web Wix.com

La descripción del vídeo se divide según el área de limpieza, siendo el primer sitio la habitación en general:

1. Barrer y limpiar el polvo presente en puertas, ventanas, techos dentro de la habitación.
2. Limpiar los bordes del aire acondicionado y sellarlo posteriormente con cinta o silicona.
3. Darle una limpieza total de las piezas del ventilador (si aplica).
4. Sacudir, aspirar o cambiar las cortinas.
5. Limpiar todas las superficies y esquinas de los cajones del aparador.

6. Limpiar por debajo de la base de la cama.
7. Hacer correctamente la cama:
 - a. Colocar la sábana inferior de manera que se ajuste totalmente plana en todo el colchón.
 - b. Extender el edredón sobre la sábana ajustable.
 - c. Colocar la sábana superior sobre el edredón.
 - d. Doblar la parte superior de la sábana junto al edredón hacia dentro del colchón.
 - e. Meter los lados de la sábana superior dentro de los costados del colchón.
 - f. Colocar las respectivas almohadas sobre la cama.
 - g. Decorar la cama con almohadas adicionales.
 - h. Enrollar las toallas limpias y colocarlas encima de la cama lista.
8. Trapear el piso con desinfectante.
9. Colocar ambientador.
10. Verificar luces de la habitación.
11. Verificar el correcto funcionamiento del control remoto (pilas).
12. Sintonizar la televisión.
13. Verificar si dispone de un cuadernillo/lápiz cerca de cada teléfono de la habitación.
14. Colocar 2 vasos limpios para servir bebidas/agua.

Luego se prosigue a la limpieza del baño, en la cual recomendamos seguir el mismo orden con el fin de evitar contaminar las superficies más de una vez:

1. Limpieza del inodoro:
 - a. Colocar cloro, limpiar y dejar reposar alrededor de 10 min.
 - b. Con la mano de oso, remover las manchas persistentes, ayudándose de detergente u otro producto de limpieza.
 - c. Verificar que todas las superficies estén limpias.
 - d. Bajar la válvula y sellar correctamente.
 - e. Colocar la funda en la papelera limpia y en buen estado.

- f. Colocar el papel higiénico en su lugar y adicionar otro rollo sobre la superficie del inodoro.
2. Limpieza de la ducha:
 - a. Limpiar correctamente paredes, manijas, cabezal y piso de la ducha.
 - b. Lavar o cambiar la cortina.
 - c. Remover el moho existente en las uniones / superficies de los azulejos.
 3. Limpieza del lavabo:
 - a. Remover toda suciedad de las superficies del lavabo incluyendo alrededor de los grifos y por debajo del tapón si lo requiere.

4.4. Presupuesto

El siguiente presupuesto se basa en el gasto anual por la creación y mantenimiento de la página web con los respectivos gastos de publicidad y precio de campaña. El precio del dominio y host (alojamiento web) de la plataforma varían según sus requerimientos.

Tabla 7: Presupuesto General.

RUBRO	ANUAL (Valor en dólares americanos)											
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Dominio Web (.com)	12.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Hosting	30.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Software de Mantenimiento	12.42	12.42	12.42	12.42	12.42	12.42	12.42	12.42	12.42	12.42	12.42	12.42
Precio de Campaña	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
Diseño del sitio web y video	120.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Subtotal	117.42	15.42	15.42	15.42	15.42	15.42	15.42	15.42	15.42	15.42	15.42	15.42
TOTAL	\$ 287.04 (incluido impuestos).											

Fuente: Graphic Solutions (Andrés García, 2017)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. Muchos de los factores influyentes en la carencia de habilidades por los anfitriones noveles de establecimientos Airbnb es por la falta de regularización de precios por los servicios ofrecidos y la falta de control en el sistema de

reservas inmediatas; esta modalidad conlleva constantes toma de decisiones por parte del anfitrión donde se puede sobrepasar el porcentaje de ocupación ideal; incluso la hotelería tradicional evita estos percances ya que el estancamiento y confusión en las reservas es inherente.

2. Las entrevistas personalizadas, nos llevaron a rescatar los problemas recurrentes en la prestación de estos servicios, la economía compartida pasa por un proceso de evolución debido a la gran cantidad de mercado que está fidelizando; lo cual obliga al anfitrión a comprometerse más con el modelo de negocios para satisfacer de forma correcta a sus clientes. Analizando los resultados Airbnb dispone un negocio totalmente rentable que requiere de continuos cuidados para mantenerse en la primera opción de preferencia de sus usuarios.
3. Los lineamientos ayudarán a mejorar las técnicas de limpieza en el cuidado de las habitaciones y el establecimiento en general, al aplicarlo correctamente la calidad del servicio aumentará la fidelización de los usuarios y sus ingresos respectivamente.

Recomendaciones

1. Durante el levantamiento de información, Airbnb limitó el proceso de investigación al ser altamente interiorizado, por lo cual se puso a disposición en el sitio web un apartado de comentarios donde se podrá cubrir en investigaciones futuras nuevas necesidades.
2. Otra recomendación que surgió durante la investigación es el plan de acciones que atiende los pequeños detalles que usualmente son desapercibidos por el anfitrión Airbnb, aplicarlos evitará molestias al usuario y el anfitrión obtendrá facilidades para mantener un mayor porcentaje ocupacional.

ANEXOS

ENTREVISTAS A USUARIOS

ESPOL - FICMBOR	
Entrevista No.	1
Entrevistador No.	1
Hora de Inicio	5:43
Hora de Finalización	5:13



Entrevista a Usuarios de Establecimientos Airbnb

Nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación, denominado ***Lineamientos de Gestión de Calidad para Establecimientos Airbnb***, para lo cual solicitamos nos permita hacer una entrevista grabada, esperamos contar con su permiso para poder hacerlo. Esta entrevista le da a usted, una oportunidad para establecer claramente su **crítica constructiva** del servicio Airbnb, de forma anónima y confidencial. Sus datos personales, tales como nombre y apellido no aparecerán en ninguna parte de la encuesta ni en el procesamiento de datos.

A continuación, leeremos el problema y objetivo general de nuestro trabajo. Usted puede completamente directo/ta en sus respuestas, nuevamente le indicamos que con el fin de garantizar confidencialidad no se mostrará su nombre en ninguna parte de nuestro trabajo de graduación. Esta encuesta permitirá descubrir la relación entre las oportunidades o amenazas del servicio en la ciudad de Guayaquil.

Problema

La percepción de los usuarios Airbnb sobre la calidad del servicio antes, durante y después de su estadía.

Objetivo General

Determinar la calidad del servicio en establecimientos Airbnb.

Perfil del Entrevistado:

ENCUESTADO # 1	
Género	Femenino
Edad	30
Ciudad Natal	Lima (Perú)
Estado Civil	Soltera
Ocupación Principal	Comerciante
Describe en qué etnia se auto-clasifica	Mestiza

Preguntas Filtro

- o ¿Usted se encuentra registrado en la plataforma Airbnb?

Sí.

- o ¿Cuántas veces ha hecho uso de la plataforma Airbnb en la ciudad de Guayaquil?

Una.

- o ¿En qué tipo de propiedad le gusta hospedarse?

En habitaciones privadas.

- o ¿Se hospeda sólo o acompañado?

Sola.

- o ¿Cuántas evaluaciones críticas (a profundidad) ha realizado luego de hospedarse?

Una, para hacer la evaluación crítica tienes que usar la aplicación (en Guayaquil).

- o ¿Ha entrado en contacto directo con sus anfitriones?

Sí, yo mantengo contacto directo con el anfitrión.

Preguntas de Profundidad

1. ¿Cuál es su razón para escoger la plataforma Airbnb por sobre los establecimientos hoteleros tradicionales?

Costo y calidad; facilidades en realidad. Airbnb en la misma zona donde está un hotel ubicado te da la mitad de precio una habitación.

2. ¿Confía en la transparencia que ofrece la plataforma para conseguir alojamiento?

Sí

a. ¿Por qué?

Porque yo tuve un caso de que ya había pagado una reserva y al final el anfitrión desapareció hasta de la aplicación y Airbnb me hizo mi reembolso, me cobró el nuevo alojamiento y el resto me lo reembolsó.

3. ¿De qué forma el anfitrión le garantiza confianza para que escoja su alojamiento dentro de una amplia oferta de establecimientos Airbnb?

Yo busqué bastantísimos lugares en Airbnb y fuera de Airbnb e iba haciendo preguntas, le iba preguntando todas las dudas que yo tenía a cada uno de los anfitriones y de esa forma luego cuando ya hice las preguntas la persona con la que me hospedé me respondió lo que yo necesitaba, decidí hospedarme con esta persona.

4. ¿Cuán ágil es el proceso de aceptación de su solicitud de reserva por parte del anfitrión?

Hay dos formas, tú puedes buscarlo de dos formas. Hay los que tienen reserva inmediata y los que tienen que confirmar la reserva. Los de reserva inmediata es tú pones tu reserva y ya está hecha y pasas al pago; y el de confirmación eso si depende el tiempo que dure el anfitrión en confirmarte, al anfitrión puede demorarse máximo 24 horas porque es el tiempo que tiene permitido la aplicación.

5. ¿En qué estado recibió el alojamiento reservado?

Excelente, estaba recién pintado, estaba limpio, todo. Las cosas en su lugar, todo tal cual estaba en las fotografías.

6. ¿Cuál cree que es el factor más importante a tener en cuenta para un buen servicio?

a. ¿Por qué?

Para mí es la calidad, la verdad es que es calidad versus precio, pero sí; es que en Airbnb consigues eso.

7. ¿Ha encontrado problemas de mantenimiento o limpieza en los servicios del alojamiento?

No, la verdad es que no, en el que yo estuve no.

a. ¿De qué forma ha sido asistido por parte de su anfitrión en su requerimiento?

Yo fui asistida en ubicación, movilidad, sitios de interés, en todos esos aspectos.

b. ¿En caso de necesitar asistencia especial, esta fue gratis o con cargo adicional?

Fue con cargo, te comentaba de la lavada de ropa, entonces en el momento de lavar la ropa. Eso es algo que a aplicación no te dice, porque te dice consta de lavandería, pero no te dice si es gratis o es pagada.

8. ¿En qué estado encontró el mobiliario, en su última visita a un alojamiento Airbnb?

Estaba bien, estaba excelente. El colchón era bueno, era cómodo, todo; las sábanas estaban limpias, estaban nuevas.

a. ¿La cama y colchón era confortables?

Sí.

b. ¿Estaba la ropa de cama, en estado óptimo y limpio?

Sí.

c. ¿Las áreas húmedas como baño y cocina estaban libres de moho y se veían claramente higiénicas?

Sí.

d. ¿En general el alojamiento estaba libre de polvo o ácaros?

Sí.

9. ¿En general que servicios de limpieza o mantenimiento recomendaría usted hacer a los dueños de establecimientos Airbnb?

Tal vez, es algo irrisorio. La ducha donde yo estuve tenía tres tipos, uno llenaba la bañera y el otro a las duchas de agua caliente y fría, pero había un problema que, si habrías la de en medio, comenzaba escaparse el agua por todas partes, pero

obviamente la persona cuando llegue me dijo, no toque esa llave de en medio porque está dañada. En el mantenimiento si uno esta avisado, se puede evitar.

10. ¿Cuáles son los acuerdos que establece con el anfitrión Airbnb previo a su arribo al establecimiento?

Los que el anfitrión quiera, no son tuyos. Los acuerdos no son por parte tuya sino por parte del anfitrión, en mi caso ya te digo mi anfitriona no quería llevar amigos, ni amigas, solamente entrabas al departamento tú. No podías hacer fiestas, no puedes tener mascotas, no podías fumar dentro de la casa, esas cosas. Porque ellos ponen las reglas y Airbnb te lo avisa.

a. ¿Existe claridad en las indicaciones ofrecidas?

Sí, totalmente.

b. ¿Si ha requerido de un servicio especial, ¿cómo se gestionó su solicitud?

Llegamos a un acuerdo con la persona que yo compraba el deja, ella me ponía la ropa en la máquina, pero yo igual le pagaba un extra, para el uso de la lavadora.

11. ¿Cuál es su mejor y peor experiencia respecto a los anfitriones que le han brindado el servicio Airbnb?

Hasta el momento ninguna mala experiencia, fue excelente. Es que las fotos tienen que ser reales, he visto malos comentarios, pero así mismo he visto gente que dice no es que el lugar está bien, para el costo que tenía el lugar era excelente. Si ves las personas, podría ser que tu buscas un alojamiento barato, pero tal vez tienes expectativas demasiado altas con respecto al alojamiento, y en realidad tendrías que ver si estas pagando menos obviamente no vas a tener el servicio de un hotel Hilton o de una cadena importante.

Sino que estás pagando por un servicio más básico, no con tanta élite como un hotel de lujo.

12. ¿Utiliza las evaluaciones de una forma detallada?

Es que te pide la evaluación de una forma detallada, aunque te hace calificar solo por estrellas, pero las preguntas son sumamente detalladas; la limpieza de la habitación fue excelente, buena, mala, califíquelo. El lugar donde estuvo, la sala común estaba limpia, te hace muchas preguntas.

13. ¿Qué medidas de seguridad ha observado por parte de los anfitriones dentro y fuera del alojamiento?

Te comento que en el que yo estaba era un condominio, y pues estaba el guardia, además tenía sistemas de alarmas, cámaras, todo. La puerta cuando tú la abrías sonaba, sólo dejaba de sonar en el momento que estaba bien cerrada. Y en la entrada del condominio decía por favor no dejar las puertas abiertas. Totalmente seguro.

14. ¿Los anfitriones le han facilitado opciones para trasladarse a los sitios de interés de la ciudad o hacia aeropuertos o terminales terrestres o aéreas?

Claro, a mí me dio todas las indicaciones para poder hacer todo lo que hice, ella me ubicaba, es más ella me acompañaba cuando ella no tenía nada más que hacer.

15. ¿Qué innovación podrías aconsejar a la plataforma para garantizar su fidelización?

Es que yo ya soy fiel a la plataforma Airbnb, últimamente cuando quiero ir a alguna parte primero busco Airbnb y si es que tal vez me sale más económico opto por un hotel, pero de ahí Airbnb es mi primera opción.

16. ¿Cuál es su grado de satisfacción en general en sus estadías?

Excelente.

a. ¿Por qué?

Es que yo tuve una excelente anfitriona y por lo que vi ayer, justamente por un comentario de otra chica que se había hospedado también para ese tiempo. Tenía las mismas especificaciones que yo, que era una persona muy amable que te ayudaba en todo, que te ayudaba en movilización, en todo, en todo. Es que ella es excelente. De hecho, en Uruguay también fue excelente.

ESPOL - FICMBOR	
Entrevista No.	2
Entrevistador No.	1
Hora de Inicio	5:43
Hora de Finalización	5:13



Entrevista a Usuarios de Establecimientos Airbnb

Nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación, denominado ***Lineamientos de Gestión de Calidad para Establecimientos Airbnb***, para lo cual solicitamos nos permita hacer una entrevista grabada, esperamos contar con su permiso para poder hacerlo. Esta entrevista le da a usted, una oportunidad para establecer claramente su **crítica constructiva** del servicio Airbnb, de forma anónima y confidencial. Sus datos personales, tales como nombre y apellido no aparecerán en ninguna parte de la encuesta ni en el procesamiento de datos.

A continuación, leeremos el problema y objetivo general de nuestro trabajo. Usted puede completamente directo/ta en sus respuestas, nuevamente le indicamos que con el fin de garantizar confidencialidad no se mostrará su nombre en ninguna parte de nuestro trabajo de graduación. Esta encuesta permitirá descubrir la relación entre las oportunidades o amenazas del servicio en la ciudad de Guayaquil.

Problema

La percepción de los usuarios Airbnb sobre la calidad del servicio antes, durante y después de su estadía.

Objetivo General

Determinar la calidad del servicio en establecimientos Airbnb.

Perfil del Entrevistado:

ENCUESTADO # 2	
Género	Masculino
Edad	27
Ciudad Natal	Manta
Estado Civil	Soltero
Ocupación Principal	Operador Turístico
Describe en qué etnia se auto-clasifica	Mestizo

Preguntas Filtro

- o **¿Usted se encuentra registrado en la plataforma Airbnb?**

Dentro como cliente, sí me encuentro registrado en la plataforma Airbnb

- o **¿Cuántas veces ha hecho uso de la plataforma Airbnb en la ciudad de Guayaquil?**

En lo que llevo desde hace un año, en lo que corresponde a mis negocios lo he utilizado cuatro veces en un año quedándome aproximadamente un mes y medio en cada vez que lo he utilizado.

- o **¿En qué tipo de propiedad le gusta hospedarse?**

Por lo general me gusta una propiedad que sea individual porque prácticamente viajo solo y cada vez que la reservo es en una vivienda con una habitación sencilla y sola.

- o **¿Se hospeda solo o acompañado?**

Por lo general me toca viajar solo, entonces el 100% de mis viajes son individuales.

- o **¿Cuántas evaluaciones críticas (a profundidad) ha realizado luego de hospedarse?**

Por lo general siempre evaluo cada vez que termino mi uso con Airbnb.

- o **¿Ha entrado en contacto directo con sus anfitriones?**

Por lo regular, máximo me demoran en responder 1 día, pero por lo general siempre hago una cotización directa con ellos bajo su disponibilidad.

Preguntas de Profundidad

1. ¿Cuál es su razón para escoger la plataforma Airbnb por sobre los establecimientos hoteleros tradicionales?

Debido por la disponibilidad y el precio, prácticamente esas son las dos principales para mí.

2. ¿Confía en la transparencia que ofrece la plataforma para conseguir alojamiento?

Sí.

a. ¿Por qué?

La transparencia yo ya la venía situando de esa forma porque también me tocó viajar a Europa y ya desde allá me tocaba utilizarla, siempre me ha gustado utilizarla ante que todo por las plazas hoteleras, y ya desde allí venía con la confianza he conocido un poco más de ellos con su información que se están expandiendo y por ese motivo me da un poco más de confianza y tranquilidad acá en Sudamérica.

3. ¿De qué forma el anfitrión le garantiza confianza para que escoja su alojamiento dentro de una amplia oferta de establecimientos Airbnb?

La principal zona de confianza con ellos es porque puedo tener un trato directamente con ellos al momento, siempre y cuando tengan su información correcta y su número de teléfono.

Deben contar a partir mínimo de 5 a 8 evaluaciones siempre es como una escala para mí, porque hay establecimientos que de pronto ya han cerrado y no me logran confirmar y lo dejan simplemente abierto con su cuenta.

4. ¿Cuán ágil es el proceso de aceptación de su solicitud de reserva por parte del anfitrión?

Por lo general ha sido muy rápido, la mitad de mis usos la he usado en el filtro que dice Búsqueda para prácticamente poderla activar, no me acuerdo muy bien como era el nombre, pero la mitad es previamente con ellos con previa autorización de los propietarios o las que son reserva inmediata y hasta ahora las dos me han dado buenos resultados.

5. ¿En qué estado recibió el alojamiento reservado?

De todas mis experiencias en Europa han sido buenas, de las cuatro veces que me ha tocado estar en Guayaquil una no me ha gustado muy bien debido a que ponen una cosa en las fotos y al final llego y está un poco más sucio. Es por lo general que acá no se da ese tipo de actividad o no hay esa cultura para poder atender de una mejor manera con sus servicios.

La perspectiva es lo principal o si no decaería mucho lo de las plazas hoteleras.

6. ¿Cuál cree que es el factor más importante a tener en cuenta para un buen servicio?

Para mí sobre todo es disponibilidad y precio.

a. ¿Por qué?

Pero para los servicios hasta ahora Airbnb ha hecho una buena campaña porque tienen una herramienta para filtrar todos los servicios que dispongo y la disponibilidad que tienen en su red, hasta el momento disponibilidad, precio y en sí los servicios adicionales que ponen para poner que es lo deseo y que es lo que no.

7. ¿Ha encontrado problemas de mantenimiento o limpieza en los servicios del alojamiento?

Si.

a. ¿De qué forma ha sido asistido por parte de su anfitrión en su requerimiento?

Por lo general en Europa prácticamente todos me recibieron bien a excepción de una experiencia mala que nunca me confirmó, yo llegué al destino e incluso me dijo que ya no estaba disponible porque se habían cambiado de casa. Me tocó buscar hotel esa noche esa fue mi única experiencia mala. Y acá en Guayaquil una vez que había venido el contacto del señor se demoraba mucho en poderme responder y estuve mucho tiempo, casi cuatro horas hasta que me pueda responder y eso porque estuve insistiendo. Esas fueron mis dos experiencias malas.

b. ¿En caso de necesitar asistencia especial, esta fue gratis o con cargo adicional?

No utilizo ninguna asistencia.

8. ¿En qué estado encontró el mobiliario, en su última visita a un alojamiento Airbnb?

La última vez que lo utilice si estaba en buenas condiciones, al menos mostraba mucho en lo señalizaba en la foto, dependiendo de eso me di cuenta que la habitación estaba en perfectas condiciones mejor que la misma casa, como que solamente dejaron que la habitación sea lo único que saliera y el resto de la casa faltó mucha limpieza.

a. ¿La cama y colchón era confortables?

Si en buenas condiciones.

b. ¿Estaba la ropa de cama, en estado óptimo y limpio?

Si en buenas condiciones.

c. ¿Las áreas húmedas como baño y cocina estaban libres de moho y se veían claramente higiénicas?

Podría decirlo que de una escala del 1 al 10 un 8.5 o 9, si faltaba un poquito más de limpieza, pero al menos para mí no era un problema.

d. ¿En general el alojamiento estaba libre de polvo o ácaros?

Si en buenas condiciones.

9. ¿En general que servicios de limpieza o mantenimiento recomendaría usted hacer a los dueños de establecimientos Airbnb?

Podría ser que Airbnb de pronto ponga hacer una especie de avalúo de todos los servicios que ellos podrían ofrecer con respecto a la infraestructura de la casa para que pudieran ponerlo en las redes. Airbnb no tiene mucho peso sobre eso debido a que es solo un intermediario, pero en sí los propietarios deberían poner siempre lo que se note. Y que dé siempre los mantenimientos, me refiero a la limpieza.

10. ¿Cuáles son los acuerdos que establece con el anfitrión Airbnb previo a su arribo al establecimiento?

En primer lugar, como había hecho en las preguntas de arriba la disponibilidad y sobre todo que sea acorde a lo que yo había escogido en los filtros. Para mí lo principal es la ubicación y una zona de referencia y al momento de acordar con el dueño siempre estar a la hora indicada porque ellos me dicen a qué hora yo podría llegar y a qué hora no.

a. ¿Existe claridad en las indicaciones ofrecidas?

Hasta ahora sí, pero sobre todo porqué eso es hasta que me toque hablar directamente con los propietarios. Porqué a veces la reseña que ellos ponen en la información principal está un poco confusa, sobre todo aquí en Guayaquil.

b. ¿Si ha requerido de un servicio especial, ¿cómo se gestionó su solicitud?

Por lo general no soy un poco de tener un servicio adicional, pero por ejemplo una vez que me tocó estar en un Airbnb les había solicitado si podía tener de pronto un armario disponible y bueno no fue mala la experiencia porque a la final se pudo acomodar porque mi tiempo de llegada era en tres semanas y media, y me lo otorgaron.

11. ¿Cuál es su mejor y peor experiencia respecto a los anfitriones que le han brindado el servicio Airbnb?

La mejor experiencia que tuve fue acá misma en Guayaquil porque fue tan amable la señora que me indicó que prácticamente me fue a recoger al terminal terrestre, entonces ella me dijo a qué hora iba a estar allá, la zona era por el norte y ella mismo me fue a recoger, me generó un poco más de confianza y me hizo el traslado directo.

La peor experiencia que tuve fue en Europa en Praga porque al momento de llegar había reservado, había pagado y al final nunca salió la propietaria diciéndome que habían cambiado de casa y me tocó irme a un hotel.

Airbnb nunca me solucionó el problema porque fue directamente con el dueño y con ella al final tuvimos que ponernos en contacto dos días después y me podría regresar el dinero. Pero Airbnb nunca hubo solución a eso.

12. ¿Utiliza las evaluaciones de una forma detallada?

Las evaluaciones sí sobre todo cuando me toca ya en las experiencias malas donde más se ven las cosas y también destaco las buenas; y me toca ponerlas de una manera más consiente.

13. ¿Qué medidas de seguridad ha observado por parte de los anfitriones dentro y fuera del alojamiento?

Dentro de las medidas de seguridad acá en Guayaquil, ellos mismos me han contado sobre la zona donde me ha tocado estar. Ellos me dijeron qué hacer y qué

no hacer; a qué hora es más transitado y a qué hora es más peligroso, igual si me han dado muchos requerimientos y algunas recomendaciones.

Dentro del alojamiento por el momento cada habitación es dentro mismo de la casa y no he tenido ningún inconveniente con eso. Ellos cuando llego previamente me dan una inducción.

14. ¿Los anfitriones le han facilitado opciones para trasladarse a los sitios de interés de la ciudad o hacia aeropuertos o terminales terrestres o aéreas?

Unos que sí y otros no, de las cuatro experiencias que tuve tres me dieron las recomendaciones a qué hora ir, de dónde puedo coger, que si decido coger taxi o bus. Y el otro como asumo que trabajaba no me dio mucha información.

15. ¿Qué innovación podrías aconsejar a la plataforma para garantizar su fidelización?

Sobre todo, tendrían que ajustar un poco más haciendo contratos o de pronto hagan una especie de ley o disposición adicional para que se comprometa el propietario en dar un buen servicio al cliente.

16. ¿Cuál es su grado de satisfacción en general en sus estadías?

Dentro de todas las estadías me ha parecido muy aceptable yo le pondría un 9/10.

a. ¿Por qué?

Muy aparte de la mala experiencia que tuve, porque si me ha ayudado mucho más que una plaza hotelera debido al precio, mucho más bajo, y la disponibilidad con anticipación siempre ha estado indicada. Sobre todo, me ha gustado mucho porque me da variedad para yo poder escoger.

ESPOL – FICMBOR	
Entrevista No.	3
Entrevistador No.	1
Hora de Inicio	6:27
Hora de Finalización	6:57



Entrevista a Usuarios de Establecimientos Airbnb

Nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación, denominado ***Lineamientos de Gestión de Calidad para Establecimientos Airbnb***, para lo cual solicitamos nos permita hacer una entrevista grabada, esperamos contar con su permiso para poder hacerlo. Esta entrevista le da a usted, una oportunidad para establecer claramente su **crítica constructiva** del servicio Airbnb, de forma anónima y confidencial. Sus datos personales, tales como nombre y apellido no aparecerán en ninguna parte de la encuesta ni en el procesamiento de datos.

A continuación, leeremos el problema y objetivo general de nuestro trabajo. Usted puede completamente directo/ta en sus respuestas, nuevamente le indicamos que con el fin de garantizar confidencialidad no se mostrará su nombre en ninguna parte de nuestro trabajo de graduación. Esta encuesta permitirá descubrir la relación entre las oportunidades o amenazas del servicio en la ciudad de Guayaquil.

Problema

La percepción de los usuarios Airbnb sobre la calidad del servicio antes, durante y después de su estadía.

Objetivo General

Determinar la calidad del servicio en establecimientos Airbnb.

Perfil del Entrevistado:

ENCUESTADO # 3	
Género	Femenino
Edad	26
Ciudad Natal	Machala
Estado Civil	Casada
Ocupación Principal	Estudiante
Describe en qué etnia se auto-clasifica	Blanca

Preguntas Filtro

- o **¿Usted se encuentra registrado en la plataforma Airbnb?**

Sí, sí me encuentro registrada.

- o **¿Cuántas veces ha hecho uso de la plataforma Airbnb en la ciudad de Guayaquil?**

En la ciudad de Guayaquil he hecho unas dos veces.

- o **¿En qué tipo de propiedad le gusta hospedarse?**

En una propiedad que sea de familia, que sea una casa.

- o **¿Se hospeda sólo o acompañado?**

Acompañada, en familia.

- o **¿Cuántas evaluaciones críticas (a profundidad) ha realizado luego de hospedarse?**

Cada vez que me hospedo hago una evaluación crítica.

- o **¿Ha entrado en contacto directo con sus anfitriones?**

Sí, claro que sí. Cada que yo me pongo en la plataforma y voy a hacer un uso de algún establecimiento enseguida me escriben, me responden y me dan todos los requerimientos que yo necesito.

Preguntas de Profundidad

1. **¿Cuál es su razón para escoger la plataforma Airbnb por sobre los establecimientos hoteleros tradicionales?**

Qué es más económico que un hotel y un hostal.

2. **¿Confía en la transparencia que ofrece la plataforma para conseguir alojamiento?**

En Guayaquil como solo he hecho el uso de dos veces, al principio no confiaba mucho como usted sabe es que aquí en Guayaquil a veces es lo de los robos y la inseguridad.

- a. **¿Por qué?**

Pero las dos últimas veces no ha pasado nada y ha estado todo bien.

3. **¿De qué forma el anfitrión le garantiza confianza para que escoja su alojamiento dentro de una amplia oferta de establecimientos Airbnb?**

Que al principio los que me han salido me han dicho que puedo ir a ver cómo está la casa, primero conocerla o me envían fotos de la casa, de la habitación.

Siempre me envían que les envíe mi número de teléfono o mi mail para poder enviarme más información, pero más usamos el WhatsApp.

4. **¿Cuán ágil es el proceso de aceptación de su solicitud de reserva por parte del anfitrión?**

Cómo le decía que es muy rápido, no he tenido ningún inconveniente. Me responden a los 10 minutos.

5. **¿En qué estado recibió el alojamiento reservado?**

Muy limpio, todas las camas estaban ordenadas porque las dos últimas veces he viajado con mi familia, con mi mamá y mi hermana. Pero ha estado todas las camas en buen estado, los baños también.

6. **¿Cuál cree que es el factor más importante a tener en cuenta para un buen servicio?**

Disponibilidad y que sean honestos a la hora de pagar y que generen confianza.

- a. **¿Por qué?**

Respuesta General.

7. ¿Ha encontrado problemas de mantenimiento o limpieza en los servicios del alojamiento?

No por ahora no, todo ha estado en buen estado.

a. ¿De qué forma ha sido asistido por parte de su anfitrión en su requerimiento?

A sí yo siempre me dicen que está disponible el uso de la lavadora, de la secadora sin ningún cargo.

b. ¿En caso de necesitar asistencia especial, esta fue gratis o con cargo adicional?

No, fue sin cargo adicional todo estaba incluido en el precio.

8. ¿En qué estado encontró el mobiliario, en su última visita a un alojamiento Airbnb?

Sí todo estaba en orden.

a. ¿La cama y colchón era confortables?

La cama bueno yo siempre primero huelo a ver si está sucio o si hay pelos, pero todo estaba en orden.

b. ¿Estaba la ropa de cama, en estado óptimo y limpio?

En excelente estado.

c. ¿Las áreas húmedas como baño y cocina estaban libres de moho y se veían claramente higiénicas?

En excelente estado.

d. ¿En general el alojamiento estaba libre de polvo o ácaros?

Sí toda la casa.

9. ¿En general que servicios de limpieza o mantenimiento recomendaría usted hacer a los dueños de establecimientos Airbnb?

Bueno yo creo que, en el baño la ducha estaba con un fallo, pero sólo eso. Ósea que más se enfoquen en la parte del mantenimiento en los baños.

10. ¿Cuáles son los acuerdos que establece con el anfitrión Airbnb previo a su arribo al establecimiento?

Siempre acordamos que ellos tienen que estar ahí a la hora de mi llegada para que me digan toda la información que necesito.

En Europa no fue el mismo trato, no fue el mismo acuerdo que habíamos quedado, una habitación estaba con las camas, así como recién las habían usado.

a. ¿Existe claridad en las indicaciones ofrecidas?

Sí

b. ¿Si ha requerido de un servicio especial, ¿cómo se gestionó su solicitud?

No, no he requerido ningún servicio especial.

11. ¿Cuál es su mejor y peor experiencia respecto a los anfitriones que le han brindado el servicio Airbnb?

Bueno aquí no he tenido una mala experiencia porque solo he tenido el uso de Airbnb dos veces. Pero allá cuando estaba de viaje, hubo un departamento que cuando llegamos al destino, fuimos hasta donde estaba el departamento, pero la dirección no era la misma que estaba en Airbnb entonces estuvimos perdidos eran como las doce de la noche y a esa hora había que buscar internet para poder hablar con la persona que estaba en el departamento que nos había reservado. Entonces a esa hora recién tuvimos que buscar internet para reservar un hotel, un hostel esa es la única mala experiencia.

La verdad Airbnb no nos devolvió ningún pago, pero la devolución de un pago de lo que he escuchado de unos amigos es que se demora más de dos meses.

12. ¿Utiliza las evaluaciones de una forma detallada?

A veces, en Europa sí, acá en Guayaquil yo confío más en las personas, escribo más.

13. ¿Qué medidas de seguridad ha observado por parte de los anfitriones dentro y fuera del alojamiento?

Bueno en las medidas de seguridad tenían cámaras, pero siempre nos dejaban unas llaves a los que estábamos ahí y las personas nuevas, pero igual tenían cámaras, tenían perros también.

14. ¿Los anfitriones le han facilitado opciones para trasladarse a los sitios de interés de la ciudad o hacia aeropuertos o terminales terrestres o aéreas?

No, siempre es por nuestra cuenta.

15. ¿Qué innovación podrías aconsejar a la plataforma para garantizar su fidelización?

A veces ponen fotos que ya son viejas y han cambiado alguna parte del establecimiento, ósea que actualicen.

16. ¿Cuál es su grado de satisfacción en general en sus estadías?

Mi grado de satisfacción es muy bueno, excelente.

a. ¿Por qué?

Si sólo una vez tuve una mala experiencia, y las demás veces si me han tratado con un servicio de calidad hasta ahora, no sé en el futuro. Pero hasta ahora sí ha sido un buen mecanismo.

ENTREVISTAS A ANFITRIONES

ESPOL - FICMBOR	
Entrevista No.	1
Entrevistador No.	2
Hora de Inicio	15:45
Hora de Finalización	de 16:40



Entrevista a Anfitriones de Establecimientos Airbnb

Nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación, denominado ***Lineamientos de Gestión de Calidad para Establecimientos Airbnb***, para lo cual solicitamos nos permita hacer una entrevista grabada, esperamos contar con su permiso para poder hacerlo. Esta entrevista le da a usted, una oportunidad para

establecer claramente su **crítica constructiva** del servicio Airbnb, de forma anónima y confidencial. Sus datos personales, tales como nombre y apellido no aparecerán en ninguna parte de la encuesta ni en el procesamiento de datos.

A continuación, leeremos el problema y objetivo general de nuestro trabajo. Usted puede completamente directo/ta en sus respuestas, nuevamente le indicamos que con el fin de garantizar confidencialidad no se mostrará su nombre en ninguna parte de nuestro trabajo de graduación. Esta encuesta permitirá descubrir la relación entre las oportunidades o amenazas del servicio en la ciudad de Guayaquil.

Problema

La percepción de los anfitriones Airbnb hacia la calidad del servicio luego de su primer año de afiliación.

Objetivo General

Determinar la calidad del servicio en establecimientos Airbnb.

Perfil del Entrevistado:

ENCUESTADO # 1	
Género	Masculino
Edad	51
Ciudad Natal	Guayaquil
Estado Civil	Casado
Ocupación Principal	Comerciante Mayorista
Describe en qué etnia se auto-clasifica	Mestizo

Preguntas Filtro

- o **¿Usted se encuentra afiliado en la plataforma Airbnb?**

Sí

- o **¿Cuántas propiedades tiene usted afiliadas a la plataforma Airbnb?**

Seis

- o **¿En qué tipo de propiedad se cataloga usted dentro de la plataforma Airbnb?**

Departamento de uno y dos dormitorios.

- o **¿Considera tener un alto nivel de ocupación de su establecimiento?**

Si, en este momento tengo una ocupación bastante alta.

- o **¿Cuántas evaluaciones positivas ha recibido de sus clientes?**

En porcentaje 96% y en número 67 con cinco estrellas; una con 4, una con 3 y una con 1

- o **¿Ha recibido evaluaciones negativas?**

Si, una.

Preguntas de Profundidad

1. **¿Cuál es su motivo de ser parte de la plataforma de Airbnb?**

Inicialmente yo estaba en Estados Unidos, y hace más de ocho años y yo estaba buscando un lugar para hospedarme entonces en ese lugar yo lo busque por medio de una página que todavía no existía Airbnb que en donde en inglés se llamaba que traducida al español sería "Término Corto de Renta", se llamaba así el nombre exactamente no me acuerdo pero era short-term rent lo que yo busque que lo puse en el buscador y así me apareció estas páginas web y me pareció interesante y yo me compre un terreno aquí en Guayaquil y le propuse a mi esposa no conocía Airbnb no tenía idea que existía Airbnb y le propuse a mi esposa para hacer estos departamentos y aprovechando que el terreno era lo suficientemente grande y nosotros somos arquitectos hagamos este proyecto en una ocasión uno de mis proveedores de, yo tengo mi casa automatizada el hombre fue a mi casa y justo me dice me comenta de Airbnb que es una plataforma, eso te comento que fue hace apenas debe ser a principios del año pasado finales del anteaño pasado que fue

hace un año y medio, y me dice que él rentaba de esta forma me llamó la atención y busque metí un apartamento y metí otro apartamento e iba arrancando apartamentos porque lo hice de forma paulatinamente de manera que los maestros me entregaban, de esa forma fue que conocí Airbnb no fue nada programado.

2. ¿Qué tipo de clientes acostumbras a recibir con mayor concurrencia?

Varios tipos, yo podría ponerse en orden, el primer tipo de personas que llegan son personas que tienen algún nexo con el Ecuador no precisamente turistas ecuatorianos, por ejemplo: personas que tienen familiares aquí en el Ecuador y tiene familiares en el extranjero sería quizás la mayor.

La Segunda sería personas que por alguna razón tiene nexos no familiares, pero si de pronto de amistad, por decirte algo que vivieron aquí en el Ecuador por dos o tres meses e hicieron una gran amistad con x grupo de persona y por esa razón vienen y los visita.

Una tercera sería, tengo un nicho de mercado que creo que no ha sido explotado hay un doctor aquí muy conocido en Guayaquil y está muy cerca de mi casa la clínica de él es un especialista aparentemente en neurología como los clientes de alguna u otra manera me averiguan he tenido un gran número de estos grupos por esa razón.

Y, Viajeros turistas que vienen aquí de paso por Guayaquil, sería quizás el que le sigue muy poco lo que me diría a mí que el turismo de Guayaquil no es muy explotado.

Personas que vienen por seminarios, personas que vienen de Venezuela que han estado aquí hasta ubicarse, etc.

Personas que vienen por trabajo eso ha sido bastante importante, de forma esporádica.

3. ¿Qué medidas de limpieza aplicas al establecimiento antes y después de la estadía de un cliente?

Bueno, la persona va con el este de limpieza todos los equipos de limpieza el desinfectante, cloro, nosotros ponemos jabón, lavamos las toallas, las sábanas,

básicamente eso aspirar la limpieza total, tengo una persona la cual yo le pago y es un departamento de un dormitorio diez dólares y si es un departamento de dos dormitorios catorce dólares.

4. ¿Ud. limpia directamente la propiedad o contrata a alguien para hacerlo?

Tengo una persona de confianza que contrato.

a. ¿Si es otra persona quien limpia la propiedad, usted supervisa posteriormente el trabajo realizado?

No, pero la persona trabajó conmigo por más de tres años y realmente no, pero sí me gustaría entrar y ver ciertos detalles, si ya la olla está un poco gastada, el sartén ya se lo ve viejo ese tipo de cosas, la otra vez me dijeron que una tetera estaba con la manigueta dañada, debería hacerlo así o enseñarles a ellos cuando se debería cambiar.

5. ¿Cuál cree que es el factor más importante a tener en cuenta para un buen servicio?

a. ¿Por qué?

Para mí la comunicación, el internet en estos días tú no puedes estar con un internet con problemas es increíble como he recibido unos bueno Review en los mensajes por interno no te los publican, pero tú puedes comunicarte por interno, la persona que llega a tu departamento y te dice, por ejemplo: muchas gracias por todo, pero el Wifi ten cuidado con eso.

El Wifi aquí es muy irregular porque he contratado un buen servicio y el mismo que tengo aquí en la oficina es allá, pero se me cae con mucha frecuencia.

Pero el que viene de Estados Unidos, el que viene de Chile, el que viene de otra parte no tiene idea, solo dice tú tienes un WIFI pobre.

6. ¿Cuáles son los acuerdos que usted pide a sus clientes antes de entregar las llaves de la propiedad?

Yo no soy muy jodido.

Me dicen los clientes se me rompió un vaso y yo no voy a cobrar un dólar.

a. Si solicitan un servicio especial, ¿busca la forma de asistirlo?

Si me dicen a mi donde puedo ir a comer mariscos por ejemplo, nosotros tenemos un mapita de los alrededores yo estoy en Urdesa y ustedes aquí el Pique & Pase,

acá tiene el Manantial, a acá tiene esto, los bares las discotecas, si tiene algún tipo de cosa en particular un señor me escribió y estuvo un mes en la casa él vino de Estados Unidos y me dice que la esposa es una señora que hace cake o galletas, y le pregunto que si tenía horno y le dije no tengo que si tengo batidora, ya que solo tengo ese tipo de cosa que son básicas para que te prepares un arroz con menestra sin ningún problema.

Mira si tu necesita batidora yo te la puedo prestar sin ningún problema, pero no tenemos horno, y las bandejitas para hacer cupcakes; no sé cómo los iba hacer me imagino en el microondas porque no tenía horno.

Que ese tipo de cosas que yo puedo hacerlo como darle una toalla extra, una colcha extra, yo se las doy por mí no hay ningún problema.

7. ¿Qué factores cree que favorecen la preferencia de su establecimiento Airbnb sobre otros?

La calidad del servicio que les entrego

8. ¿Cuál es su mejor y peor experiencia respecto los clientes que ha acogido durante su trayectoria como empresario de este tipo de negocios?

Estábamos en una ocasión en la fiesta de mi hijo, él vino de Estados Unidos y justo llegó después de quince años, era como las doce de la noche y justo el departamento que estaba pegado al lado un patio con jardín y estábamos nosotros escuchando música un poco alto, él (usuario) que estaba hay que tenía como unos diecinueve años, estaba la mamá, la tía, la hermana y él, y tenía tatuado desde el cuello hasta la punta de los dedos del pies, y tenía unos aretes con unos huecos gigantes, de manera para que tú te des cuenta, él tipo tenía cara así media siniestra así, entonces me manda un mensaje como a las once de la noche que no podía dormir que apagáramos la música, él no hablaba español, no escribía español pero hablaba muy bien el español, entonces le escribí sabes que es el cumpleaños de mi hijo discúlpame que se me había pasado le había avisado a todo el mundo menos a él, era como cuando las cosas tenían que pasar, bueno el tipo al día siguiente con una cara! pero el tipo nunca me había visto solamente era escrito y que me mandaba mensaje así medio pesados, y yo fui porque él quería salir más tarde de lo normal me acerque a decirle que no tenía ningún problema, y hay el tipo se quedó

tranquilo, y de hecho yo le quería devolver el dinero, pero él dijo que no me preocupe, y cuando ya se va el usuario, siempre te pide Airbnb que tu dejes un Review, yo puse que a pesar que me disculpe, le cause molestias muy grandes y que espero que me sepa comprender que eso fue una cosa que no estuvo planificada, me puso un review ese man una cosa que, no sé si tú buscaste un review de la ciento dos, es una cosa sumamente grosera que iba hablar con Airbnb para que le devuelvan la plata, tuve una horrible experiencia. De ahí todo lo contrario la experiencia Airbnb si se da la oportunidad de dialogar con las personas y hacer amigos.

9. ¿Ha tenido una evaluación en la plataforma que lo haya impulsado a mejorar su servicio?

De ninguna manera, todas las evaluaciones han sido de las que yo respeto porque alguien puso cocina más grande, sala más grande, pero yo a nadie engaño yo lo que muestro en la foto eso es lo que es.

10. ¿Qué medidas de seguridad posee su propiedad para garantizar la integridad de los huéspedes y de su propio negocio?

Cámaras básicamente, tengo cerca eléctrica y puertas metálicas.

11. ¿Ha pensado en utilizar otro tipo de mantenimiento en su establecimiento para mejorar el servicio?

a. ¿Cuál?

No, porque mi establecimiento es todo nuevo. Por Ejemplo; yo mismo hago las cosas, terminamos el invierno y estamos pintando, y le damos mantenimiento a todos los departamentos. Yo mismo hago las cosas.

12. ¿Qué temporadas son las beneficiosas para su negocio?

Esta temporada, las vacaciones de la sierra, las vacaciones de los Estados Unidos, y las europeas, esta es la temporada buena me he dado cuenta.

13. En número de días, ¿Cuántos días pasó su propiedad alquilada por mes durante el último semestre?

- a. Enero 25 días**
- b. Febrero 25 días**
- c. Marzo 25 días**
- d. Abril 12 días**

e. **Mayo** 12 días

f. **Junio** 28 días

14. ¿Piensa usted que los números mejorarán para el próximo semestre?

a. **¿Por qué?**

Yo creo que sí, es importante el review, porque cuando yo empecé la gente decía; tiene lindas fotos, pero no tiene review y preguntaban si tenía esto, si tenía otro, en cambio cuando tienes review las personas leen los comentarios y te alquilan.

Nota

¿Cuál es el tipo de frecuencia que considera que ha tenido en el alojamiento?

La frecuencia, por ejemplo; ahora desocupo un departamento mañana lo ocupo, ayer desocuparon un departamento y en la tarde ya lo estaban ocupando en este momento mi temporada es súper alta.

ESPOL - FICMBOR	
Entrevista No.	2
Entrevistador No.	2
Hora de Inicio	17:50
Hora de Finalización	18:31



Entrevista a Anfitriones de Establecimientos Airbnb

Nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación, denominado ***Lineamientos de Gestión de Calidad para Establecimientos Airbnb***, para lo cual solicitamos nos permita hacer una entrevista grabada, esperamos contar con su permiso para poder hacerlo. Esta entrevista le da a usted, una oportunidad para establecer claramente su **crítica constructiva** del servicio Airbnb, de forma

anónima y confidencial. Sus datos personales, tales como nombre y apellido no aparecerán en ninguna parte de la encuesta ni en el procesamiento de datos.

A continuación, leeremos el problema y objetivo general de nuestro trabajo. Usted puede completamente directo/ta en sus respuestas, nuevamente le indicamos que con el fin de garantizar confidencialidad no se mostrará su nombre en ninguna parte de nuestro trabajo de graduación. Esta encuesta permitirá descubrir la relación entre las oportunidades o amenazas del servicio en la ciudad de Guayaquil.

Problema

La percepción de los anfitriones Airbnb hacia la calidad del servicio luego de su primer año de afiliación.

Objetivo General

Determinar la calidad del servicio en establecimientos Airbnb.

Perfil del Entrevistado:

ENCUESTADO # 2	
Género	Masculino
Edad	29
Ciudad Natal	Guayaquil
Estado Civil	Soltero
Ocupación Principal	Hospedaje
Describe en qué etnia se auto-clasifica	Mestizo

Preguntas Filtro

- o **¿Usted se encuentra afiliado en la plataforma Airbnb?**

Sí.

- o **¿Cuántas propiedades tiene usted afiliadas a la plataforma Airbnb?**

Una.

- o **¿En qué tipo de propiedad se cataloga usted dentro de la plataforma Airbnb?**

Habitaciones.

- o **¿Considera tener un alto nivel de ocupación de su establecimiento?**

Sí, pero porque estoy afiliado a otras plataformas, por Airbnb no mucho.

- o **¿Cuántas evaluaciones positivas ha recibido de sus clientes?**

No, sabría decirle, pero la mayoría son positivas.

- o **¿Ha recibido evaluaciones negativas?**

Si, por huéspedes que no han llegado por alguna razón, la última fue porque teníamos la opción de reserva inmediata y ya Airbnb había reservado y nosotros ya estábamos llenos, pero hay se da un problema que Airbnb no le devuelve el dinero a él, pero yo si se lo puedo devolver, pero ellos tienen que esperar que él tiene que esperar que alguien reserve para que Airbnb me retenga ese dinero y yo pueda devolverles a ellos.

Preguntas de Profundidad

1. **¿Cuál es su motivo de ser parte de la plataforma de Airbnb?**

Yo inicié en la plataforma como propietario porque lo conocí en un programa de televisión,

2. **¿Qué tipo de clientes acostumbras a recibir con mayor concurrencia?**

Mochileros, Extranjeros más vienen de Estados Unidos, Alemania, Francia, los turistas nacionales pocos.

3. **¿Qué medidas de limpieza aplicas al establecimiento antes y después de la estadía de un cliente?**

Antes se lavan los baños, se trapea el piso, se barre, cambio las sábanas.

4. ¿Ud. limpia directamente la propiedad o contrata a alguien para hacerlo?

Hay una persona que lava y otra que limpia.

a. ¿Si es otra persona quien limpia la propiedad, usted supervisa posteriormente el trabajo realizado?

Claro, al final superviso.

5. ¿Cuál cree que es el factor más importante a tener en cuenta para un buen servicio?

a. ¿Por qué?

Más que nada la limpieza, muchos agradecen que la casa está limpia que la cama es buena que hay aire acondicionado, agua caliente, y la ubicación que está cerca del aeropuerto.

6. ¿Cuáles son los acuerdos que usted pide a sus clientes antes de entregar las llaves de la propiedad?

a. Si solicitan un servicio especial, ¿busca la forma de asistirlo?

Tenemos políticas de no niños, pero eso ya está hay en las políticas antes de reservar, de ahí le informamos que hay cerca, a qué hora pueden salir.

7. ¿Qué factores cree que favorecen la preferencia de su establecimiento Airbnb sobre otros?

La cercanía al aeropuerto, la limpieza y el buen servicio.

8. ¿Cuál es su mejor y peor experiencia respecto los clientes que ha acogido durante su trayectoria como empresario de este tipo de negocios?

No he tenido malas experiencias con Airbnb.

La mejor es que he hecho amigos.

9. ¿Ha tenido una evaluación en la plataforma que lo haya impulsado a mejorar su servicio?

Si, las evaluaciones te obligan a mejorar tu servicio que tenga Wifi, mas iluminación, a veces se quejan del agua caliente, así que compramos mejores calefactores.

10. ¿Qué medidas de seguridad posee su propiedad para garantizar la integridad de los huéspedes y de su propio negocio?

Cámaras de seguridad y recepción veinticuatro horas.

11. ¿Ha pensado en utilizar otro tipo de mantenimiento en su establecimiento para mejorar el servicio?

a. ¿Cuál?

Si, tener un programa de mantenimiento para los aires, los televisores. Que me diga que en tal fecha se necesita cambiar los tubos del aire acondicionado, reemplazar las luces, cambiar la pila de los controles, algo así.

12. ¿Qué temporadas son las beneficiosas para su negocio?

Agosto, este año ha sido buenísimo, de ahí enero a marzo viene chilenos, como estoy cerca del centro de convenciones también depende de los eventos.

13. En número de días, ¿Cuántos días pasó su propiedad alquilada por mes durante el último semestre?

- a. Enero**
- b. Febrero**
- c. Marzo**
- d. Abril**
- e. Mayo**
- f. Junio**

Todos los meses, todo el año, todos los días tengo huéspedes, porque utilizo varias plataformas, pero si me pregunta por Airbnb yo diría que dos mensuales un promedio porque también depende de la temporada porque hay una en que los de Airbnb viene bastante en noviembre digamos más en esta fecha septiembre, octubre, noviembre. diciembre.

14. ¿Piensa usted que los números mejorarán para el próximo semestre?

a. ¿Por qué?

Sí, porque como decía viene la temporada navideña.

ESPOL - FICMBOR	
Entrevista No.	3
Entrevistador No.	2
Hora de Inicio	09:35
Hora de Finalización	10:10



Entrevista a Anfitriones de Establecimientos Airbnb

Nos encontramos realizando nuestro trabajo de titulación, denominado ***Lineamientos de Gestión de Calidad para Establecimientos Airbnb***, para lo cual solicitamos nos permita hacer una entrevista grabada, esperamos contar con su permiso para poder hacerlo. Esta entrevista le da a usted, una oportunidad para establecer claramente su **crítica constructiva** del servicio Airbnb, de forma anónima y confidencial. Sus datos personales, tales como nombre y apellido no aparecerán en ninguna parte de la encuesta ni en el procesamiento de datos.

A continuación, leeremos el problema y objetivo general de nuestro trabajo. Usted puede completamente directo/ta en sus respuestas, nuevamente le indicamos que con el fin de garantizar confidencialidad no se mostrará su nombre en ninguna parte de nuestro trabajo de graduación. Esta encuesta permitirá descubrir la relación entre las oportunidades o amenazas del servicio en la ciudad de Guayaquil.

Problema

La percepción de los anfitriones Airbnb hacia la calidad del servicio luego de su primer año de afiliación.

Objetivo General

Determinar la calidad del servicio en establecimientos Airbnb.

Perfil del Entrevistado:

ENCUESTADO # 3	
Género	Masculino
Edad	26
Ciudad Natal	Guayaquil
Estado Civil	Unión Libre
Ocupación Principal	Comerciante
Describe en qué etnia se auto-clasifica	Mestizo

Preguntas Filtro

- o ¿Usted se encuentra afiliado en la plataforma Airbnb?

Sí

- o ¿Cuántas propiedades tiene usted afiliadas a la plataforma Airbnb?

Una

- o ¿En qué tipo de propiedad se cataloga usted dentro de la plataforma Airbnb?

Casa

- o ¿Considera tener un alto nivel de ocupación de su establecimiento?

Sí

- o ¿Cuántas evaluaciones positivas ha recibido de sus clientes?

Cinco

- o ¿Ha recibido evaluaciones negativas?

No

Preguntas de Profundidad

1. ¿Cuál es su motivo de ser parte de la plataforma de Airbnb?

Alcanzar un mayor mercado, nacional e internacional.

2. ¿Qué tipo de clientes acostumbras a recibir con mayor concurrencia?

Extranjero, familia más que todo.

3. ¿Qué medidas de limpieza aplicas al establecimiento antes y después de la estadía de un cliente?

Total, antes y después se limpia todo sabanas, pisos, baños, todo.

4. ¿Ud. limpia directamente la propiedad o contrata a alguien para hacerlo?

Contrato.

a. ¿Si es otra persona quien limpia la propiedad, usted supervisa posteriormente el trabajo realizado?

No.

5. ¿Cuál cree que es el factor más importante a tener en cuenta para un buen servicio?

a. ¿Por qué?

La calidad, dar lo que se ofrece, cumplir con lo que se ofrece lo que se muestra en la página.

6. ¿Cuáles son los acuerdos que usted pide a sus clientes antes de entregar las llaves de la propiedad?

El cincuenta por ciento del depósito, no mascotas, no fiestas ni bebés.

a. Si solicitan un servicio especial, ¿busca la forma de asistirlo?

Si, por ejemplo, a veces piden televisión pagada y uno busca la forma de hacerle la recarga de los días que se va a quedar.

7. ¿Qué factores cree que favorecen la preferencia de su establecimiento Airbnb sobre otros?

El precio.

8. ¿Cuál es su mejor y peor experiencia respecto los clientes que ha acogido durante su trayectoria como empresario de este tipo de negocios?

La mejor: un señor que se quedó todo un mes y se le quedó un juguetito al hijo y nos pagó para que se lo regresamos y nos pagó el envío.

La peor: que desaparecieron como unos diez vasos.

9. ¿Ha tenido una evaluación en la plataforma que lo haya impulsado a mejorar su servicio?

Si, una en la que tuvimos que cancelar al principio porque como éramos nuevos en Airbnb hay una opción de reserva inmediata y habíamos puesto los precios para fin de año y le salía solo como doscientos dólares y tuvimos que cancelar esa, pero fue una reseña de la página mismo entonces eso nos hizo cambiar un poco las políticas.

10. ¿Qué medidas de seguridad posee su propiedad para garantizar la integridad de los huéspedes y de su propio negocio?

Lo que es la electricidad para la casa que sea seguro para los bebés y el contorno de la urbanización tiene seguridad privada veinticuatro horas.

11. ¿Ha pensado en utilizar otro tipo de mantenimiento en su establecimiento para mejorar el servicio?

a. ¿Cuál?

No por el momento no.

12. ¿Qué temporadas son las beneficiosas para su negocio?

Las más altas, la temporada playera como de diciembre a marzo se puede decir, y en agosto está copado por las vacaciones de la sierra.

13. En número de días, ¿Cuántos días pasó su propiedad alquilada por mes durante el último semestre?

- a. Enero** todo el mes.
- b. Febrero** fue todo febrero literal.
- c. Marzo** como veinte.
- d. Abril** fue flojito, quince días.
- e. Mayo** más flojo siete u ocho días.
- f. Junio** ese si fue bueno como veinte.

14. ¿Piensa usted que los números mejorarán para el próximo semestre?

a. ¿Por qué?

Claro, se viene el feriado y octubre, noviembre las fiestas es el mejor mes.

BIBLIOGRAFÍA

Economía y Empresas Turismo. (2017, mayo 17). Advierten escollos en regulación de alquileres a través de Airbnb. *El Observador*, <http://www.elobservador.com.uy/advertien-escollos-regulacion-alquileres-traves-airbnb-n1071963>.

Redacción Expreso. (2016, octubre 24). El turismo colaborativo de Airbnb no es competencia para NH hoteles. *Expreso*, <http://www.expreso.ec/economia/el-turismo-colaborativo-de-airbnb-no-es-competencia-para-nh-hoteles-HI794944>.

Gebbia, Chesky y Blecharczyk. (2017). *Alojamiento*. 2017, Junio 20, de © Airbnb, Inc. Sitio web: https://www.airbnb.com.ec/s/Guayaquil-Ecuador/homes?allow_override%5B%5D=&s_tag=UfbYI9f9r.

Kerr, D. (2017, enero 27). Airbnb genera ganancias por primera vez. *CBS Interactive Inc.*, <https://www.cnet.com/es/noticias/airbnb-primer-utilidad-ganancias/>.

Valenzuela, H. (2015, marzo 24). Reglamento de Alojamiento Turístico. *Registro Oficial*, No.465, p.1.

Organización Internacional de Normalización. (2008). ISO 9000. 2017, Junio 20, de *Online Browsing Platform (OBP)* Sitio web: <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:en>

Ministerio de Turismo. (2017). MINTUR. 2017, Junio 27, de *Gobierno Nacional de la República del Ecuador* Sitio web: <http://www.turismo.gob.ec/>

Video: ITB de Berlín (2014 Septiembre 11): The Germans on holiday –Trends from the study "Reiseanalyse 2014"

Investopedia. (2014). Sharing Economy. Junio 20, 2017, de *Investopedia*, LLC. Sitio web: <http://www.investopedia.com/terms/s/sharing-economy.asp>

Botsman, R; Rogers, R. (2010): *What's Mine Is Yours: The Rise of Collaborative Consumption*, Harper Business, New York.

Teubner, T., Saade, N., Kawlitschek, F., & Weinhardt, C. (2016). *It's only pixels, badges, and stars: On the economic value of reputation on Airbnb*.

Zervas, G., Proserpio, D., & Byers, J. (2015). *A first look at online reputation on Airbnb, where every stay is above average*.

Oskam, J., & Boswijk, A. (2016). *Airbnb: the future of networked hospitality businesses*. *J Tour Futur 2: 22–42*. doi: 10.1108. JTF-11-2015-0048 CrossRef Google Scholar.

Video: ITB de Berlín (2014) Diciembre 11: World Travel Monitor® Trends 2014.

Lampinen, A., & Cheshire, C. (2016, May). Hosting via Airbnb: Motivations and financial assurances in monetized network hospitality. In *Proceedings of the 2016 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (pp. 1669-1680). ACM.

Ert, E., Fleischer, A., & Magen, N. (2016). Trust and reputation in the sharing economy: The role of personal photos in Airbnb. *Tourism Management, 55*, 62-73.

Li, J., Moreno, A., & Zhang, D. J. (2015). *Agent behavior in the sharing economy: Evidence from Airbnb*. Ross School of Business Working Paper Series, (1298).

Balmer, J. M., & Soenen, G. B. (1999). *The acid test of corporate identity management*TM. *Journal of Marketing Management, 15*(1-3), 69-92.