

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS

Trabajo de Titulación para la obtención del Título de licenciatura de
Administración de Empresas Hoteleras

**Estrategias de mejoras para los servicios de alojamiento ofertados a través
de la plataforma de Airbnb en la Parroquia de Sangolquí, Cantón Rumiñahui
en tiempos de COVID-19**

Autor:

Cinthya Dayanara Jara Guadalupe.

Director:

PhD. Jesús Gómez R.

Quito, Ecuador.

Septiembre 2020

CARTA DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Mgst.

Diana Constante

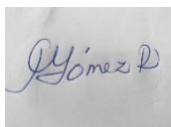
Directora de la Carrera de Hotelería

Presente.

Yo JESÚS ORLANDO GÓMEZ RIVERO, Director del Trabajo de Titulación realizado por CINTHYA DAYANARA JARA GUADALUPE, estudiante de la carrera de Administración de Empresas Hoteleras, informo haber revisado el presente documento titulado "ESTRATEGIAS DE MEJORAS PARA LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO OFERTADOS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE AIRBNB EN LA PARROQUIA DE SANGOLQUÍ, CANTÓN RUMIÑAHUI EN TIEMPOS DE COVID-19", el mismo que se encuentra elaborado conforme al Reglamento de Titulación, establecido por la UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR UNIB.E de Quito, y el Manual de Estilo institucional; por tanto, autorizo su presentación final para los fines legales pertinentes.

En tal virtud autorizo a los Señores a que concedan a realizar el anillado del trabajo de titulación y su entrega en la secretaría de la Escuela.

Atentamente,



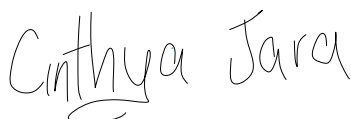
JESÚS ORLANDO GÓMEZ

Director del Trabajo de Titulación

CARTA DE AUTORÍA DEL TRABAJO

Yo CINTHYA DAYANARA JARA GUADALUPE, con C.I. 1726260613, de la carrera de Administración que los criterios emitidos en el presente Trabajo de Titulación denominado: “ESTRATEGIAS DE MEJORAS PARA LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO OFERTADOS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE AIRBNB EN LA PARROQUIA DE SANGOLQUÍ, CANTÓN RUMIÑAHUI EN TIEMPOS DE COVID-19”. Así como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuestas son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora del presente documento.

Autorizo a la Universidad Iberoamericana del Ecuador (UNIB.E) para que haga de este un documento disponible para su lectura o lo publique total o parcialmente, de considerarlo pertinente, según las normas y regulaciones de la Institución, citando la fuente.



Cinthya Dayanara Jara Guadalupe.

CI: 1726260613

Quito, DM., a los 24 del mes de septiembre del 2020

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser mi guía y mi camino, estar allí en momentos buenos y malos de mi vida.

Gracias mamá por darme los estudios y por formarme la persona que soy.

A mi padre la persona que estuvo a mi lado.

A mi fiel acompañante mi mascota pinky, el cual me contempló largas horas de trabajo.

Y a Stalin, una persona especial quien me ha acompañado durante todo el transcurso de este trabajo.

DEDICATORIA

Todo el esfuerzo realizado se lo dedico a mi hermana y a mi mamá, las personas más importantes de mi vida, que, a pesar de encontrarse lejos, siempre he tenido el apoyo incondicional en momentos buenos y malos.

También este trabajo me lo dedico a mí, con la intención de enseñarme que no existen cosas imposibles, que con esfuerzo y coraje todo se logra, a pesar de lo que pase a mi alrededor, nunca hay que dejarse caer.

ÍNDICE

CARTA DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	I
CARTA DE AUTORÍA DEL TRABAJO	II
AGRADECIMIENTO	III
DEDICATORIA	IV
ÍNDICE	V
ÍNDICE DE TABLAS.....	VIII
ÍNDICE DE GRÁFICAS.....	IX
ÍNDICE DE FIGURAS	X
ÍNDICE DE ANEXOS	XI
RESUMEN	XII
ABSTRACT.....	XIII
CAPÍTULO 1	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1 PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN	6
1.3 OBJETIVOS.....	7
1.3.1 <i>Objetivo General</i>	7
1.3.2 <i>Objetivos Específicos</i>	7
CAPÍTULO 2.....	8
MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 ANTECEDENTES.....	8
2.2 BASES TEÓRICAS	10
2.2.1 <i>Airbnb</i>	10
2.2.2 <i>Servicio y Calidad de servicio</i>	13
2.2.3 <i>Características del servicio</i>	14

2.2.4	<i>Dimensiones del servicio al cliente</i>	14
2.2.5	<i>Calidad de servicio</i>	15
2.2.6	<i>Determinantes de la calidad de servicio</i>	15
2.2.7	<i>Herramientas de calidad</i>	16
2.2.8	<i>Coronavirus 2019 (COVID-19)</i>	17
2.2.9	<i>Protocolo de bioseguridad de Airbnb</i>	18
2.2.10	<i>Protocolo General de medidas de bioseguridad para establecimientos de alojamientos</i>	18
2.3	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	18
CAPÍTULO 3		21
MARCO METODOLÓGICO		21
3.1	NATURALEZA DE LA INVESTIGACIÓN	21
3.2	POBLACIÓN Y MUESTRA	22
3.2.1	<i>Población</i>	22
3.2.2	<i>Muestra</i>	27
3.3	TÉCNICA E INSTRUMENTOS	28
3.4	VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....	29
3.5	PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	30
CAPÍTULO 4		32
RESULTADOS E INTERPRETACIONES		32
4.1	CARACTERIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO PARA EL USO TURÍSTICO	32
4.1.1	<i>Tipo de inmuebles ofrecidos</i>	32
4.1.2	<i>Características de los servicios ofrecidos</i>	35
4.2	EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS CLIENTES ACERCA DE LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO OFERTADO.....	38

4.3 DETERMINACIÓN DE LAS FALENCIAS EN LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTOS OFERTADOS	40
4.4 ESTRATEGIAS DE MEJORA EN FUNCIÓN DE LOS SERVICIOS OFERTADOS Y LA PERCEPCIÓN DEL CLIENTE	42
4.4.1 <i>Lineamiento de control y seguimiento de aseo y limpieza de los establecimientos de alojamiento</i>	48
4.4.2 <i>Plan de acciones de mantenimiento trimestral aplicado al establecimiento de inmuebles para el uso turístico</i>	51
4.4.3 <i>Protocolo de Bioseguridad</i>	52
CAPÍTULO 5	56
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56
5.1 CONCLUSIONES	56
5.2 RECOMENDACIÓN	57
GLOSARIO	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
ANEXOS	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Instrumento de investigación. Fuente: Elaboración propia,2020.	19
Tabla 2. Población. Fuente: Elaboración propia,2020.....	23
Tabla 3. Muestra. Fuente: Elaboración propia, 2020.....	27
Tabla 4. Técnica de recolección de información. Fuente: Elaboración propia,2020.	28
Tabla 5. Tipos de inmuebles. Fuente: Elaboración propia,2020.....	33
Tabla 6. Precio promedio de los inmuebles. Fuente: Elaboración propia, 2020...	34
Tabla 7. Características de los servicios. Fuente: Elaboración propia, 2020.	36
Tabla 8. Percepción del servicio. Fuente: Elaboración propia, 2020.....	38
Tabla 9. Saneamiento. Fuente: Elaboración propia, 2020.....	44
Tabla 10. Facilidades. Fuente: Elaboración propia, 2020.....	45
Tabla 11. Localización. Fuente: Elaboración propia, 2020.....	46
Tabla 12. Seguridad. Fuente: Elaboración propia, 2020	47
Tabla 13. Importe. Fuente: Elaboración propia, 2020.	47
Tabla 14. Aseo y limpieza de áreas. Fuente: Elaboración propia, 2020.....	49
Tabla 15. Área del baño. Fuente: Elaboración propia, 2020.	50
Tabla 16. Plan de acción de mantenimiento trimestral. Elaboración propia, 2020.	51

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Tipos de inmuebles. Fuente: Elaboración propia, 2020.	34
Gráfica 2. Precio promedio de los inmuebles. Fuente: Elaboración propia, 2020.	35
Gráfica 3. Percepción del servicio. Fuente: Elaboración propia, 2020.	40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Análisis de la información. Fuente: Elaboración propia, 2020.	31
Figura 2. Diagrama de afinidad. Fuente: Elaboración propia, 2020.	43

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Protocolo de bioseguridad Airbnb.....	66
Anexo 2. Protocolo general de medidas de bioseguridad para establecimientos de alojamientos.	68
Anexo 3. Lista de chequeo.	71
Anexo 4. Ficha de observación.	72
Anexo 5. Validación del instrumento por expertos.....	72
Anexo 6. Caracterización del servicio.....	76
Anexo 7. Percepción del cliente.	76

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo proponer estrategias de mejora para los servicios de alojamiento ofertados a través de la plataforma de Airbnb en la Parroquia de Sangolquí, Cantón Rumiñahui en tiempos de COVID-19. El estudio se enmarca dentro de un paradigma positivista, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal y de tipo documental. La población objeto de estudio estuvo conformada por los 91 anfitriones activos que se encuentran brindando el servicio de alojamiento en Sangolquí y están registrados en la plataforma de Airbnb. Para la recolección de la información se empleó una lista de chequeo y una ficha de observación. En la caracterización del servicio se determinó que los inmuebles más ofertados son las habitaciones privadas con un 58,2% y casas enteras con un 29,7%. Asimismo, los servicios comunes ofertados por la mayoría de los establecimientos son: costo de comisión, cancelación, gratuita, descripción del lugar, distribución de camas, estacionamiento, fotos del inmueble, horas flexibles del check- in/out, número de teléfono, precio, redes sociales, servicios básicos, entre otros. Al evaluar la percepción de los clientes acerca del servicio se obtuvo un promedio general de 4,69/5 evidenciados una brecha de 0,31, identificándose falencias en las áreas de saneamiento, facilidades, localización, seguridad e importe. Finalmente se propusieron 16 estrategias de mejoras y lineamientos de control y seguimiento de aseo y limpieza del establecimiento de alojamiento, así como un plan de acción de mantenimiento trimestral aplicado al establecimiento de alojamiento. Y también un protocolo de bioseguridad con el fin de realizar las operaciones de manera segura y garantizar la salud de los huéspedes y anfitriones.

Palabras claves: Servicio, calidad, Airbnb, anfitrión, satisfacción al cliente.

ABSTRACT

The present research work aimed to propose improvement strategies for the accommodation services offered through the Airbnb platform in the Parish of Sangolquí, Canton Rumiñahui in times of COVID-19. The study was framed within a positivist paradigm, with a quantitative, cross-sectional non experimental design and documentary approach. The population under study was made up of the 91 active hosts who are providing the accommodation service in Sangolquí and are registered on the Airbnb platform. A checklist and an observation card were used to collect the information. In the characterization of the service it was determined that the most offered properties are the private rooms with 58,2% and entire houses with 29,7%. Also, the common services offered by most establishments are: commission fee, cancellation, free of charge, description of the place, distribution of beds, parking, photos of the property, flexible hours of check- in/out, telephone number, price, social networks, basic service, among others. When evaluating the perception of the clients about the service, a general average of 4,69/5 was obtained, showing a gap of 0,31, identifying shortcomings in the areas of sanitation, facilities, location, security and amount. Finally, 16 improvement strategies and guidelines for the control monitoring of cleanliness and cleaning of the accommodation establishment were proposed, as well as a quarterly maintenance action plan applied to the accommodation establishment were proposed, as well as a quarterly maintenance action plan applied to the accommodation establishment. And also a biosafety protocol in order to perform operations safely and ensure the health of guests and hosts.

Keywords: service, quality, Airbnb, host, customer satisfaction.

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

Al paso del tiempo, las personas tienden a cambiar de gustos y preferencias, y con los avances tecnológicos las tendencias de cada época, son más notorias. En el caso de la hotelería y turismo existe una variedad muy amplia de ofertas, que se puede presentar en un sin número de lugares, con sus atractivos y actividades turísticas; estos destinos pueden ser: playa, montaña, selva, mar, desierto, entre otros.

Existen gustos y preferencias por las nuevas tendencias hoteleras, Saldaña (2020) menciona a varios tipos de alojamientos como: hotel, hostel, motel, *apartment hotel*, *apartment*, *boutique hotel*, *resort*, *bed and breakfast*, *guest house*, *lodge*, casa rural, *inn*, *pop-up hotel*, *business hotel*, pensión, *poshtel*, *eco hotel*, *capsule hotel*, *love hotel*, *camping* y *glamping*.

En Ecuador según el reglamento del Ministerio de Turismo (MINTUR,2015) el alojamiento turístico es el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje. Los cuales se encuentran clasificados en: Hotel, Hostal, Hostería, Hacienda Turística, Lodge, Resort, Refugio, Campamento Turístico y Casa de Huéspedes.

Por otra parte, el constante cambio de la tecnología y la globalización ha generado otras formas de alojamiento; dando origen en agosto de 2008 a una nueva oferta de alojamiento llamado Airbnb la cual ha generado una variedad de servicios, ofertando experiencias, creando confianza con los viajeros por su forma sencilla, agradable y segura al navegar por su aplicación (AIRBNB Inc, 2020).

Airbnb es una plataforma de alojamientos, que significa *Bed and Breakfast*, nacida en San Francisco, en la que sus fundadores Nathan Blecharcyk, Brian Chesky y Joes Gebbia; no podían costear su apartamento, y para ese tiempo se dio una convención, que a su favor saturó los alojamientos en San Francisco, EE. UU; no obstante, ellos ven una oportunidad de negocio en poder brindar alojamiento en su vivienda camas inflables a un costo menor que los hoteles.

Esta idea tuvo un buen resultado en cuanto a la demanda y las ganancias generadas, actualmente se ha vuelto una de las más grandes empresas (Espinoza & Freire, 2017).

La Parroquia de Sangolquí, ubicada en el Cantón Rumiñahui, Valle de los Chillos en Quito; dispone de una riqueza natural principalmente rodeada de volcanes, montañas y el sobre todo se encuentra el páramo de la Cordillera occidental y oriental de los Andes (Suntaxi, 2019). Esta Parroquia presenta diversos atractivos y ofertas turísticas tales como: cascadas, senderismo, miradores, gastronomía, cultura, entre otros; como consecuencia se ha ido desarrollando lugares que ofrecen servicios de hospedaje de manera empírica, es decir que las personas del sector, dueños de casas o apartamentos brindan el servicio de alojamiento a los turistas, ofreciéndoles habitaciones o casa completas.

Estos servicios de alojamiento son ofertados a través de la plataforma de Airbnb, dicha forma de negocio es conocido a nivel mundial como economía compartida, en la cual cualquier persona puede generar ingresos de una manera sencilla, ofertando los servicios de alojamiento en diferentes modalidades de acuerdo a la infraestructura con la que cuenta y va desde una cama, hasta un espacio completo, casa y se lo considera como un inmueble de uso turístico.

Debido a la facilidad de este tipo de negocio existe un alto porcentaje de personas que han incursionado en esta actividad. Dada dicha situación, en el Ecuador el Ministerio de Turismo el 27 de agosto de 2019 propuso una normativa, con el objetivo de regular un servicio de alojamiento, garantizado seguridad y calidad para turistas nacionales e internacionales (Airbnb califica a propuesta de regulación de hospedaje como 'una medida prohibitiva que no tiene antecedente en América Latina', 2019). Dicha propuesta se estructuró con 17 artículos en los cuales se establecen reglas para propietario, arrendatarios y administradores; con el nombre de Reglamento de alojamientos en inmuebles para uso turístico.

Sin embargo, esta propuesta de reglamento ha presentado una serie de conflictos principalmente para los anfitriones de Airbnb; por lo que, hasta la actualidad, no existe ninguna normativa en el país que regule este tipo de servicio ofertado. En consecuencia, ha generado descontrol y fallas en el mismo.

En base al contexto surge la siguiente investigación, con la finalidad de proponer estrategias de mejoras para los servicios de alojamiento ofertados a través de la plataforma de Airbnb en la Parroquia de Sangolquí, Cantón Rumiñahui en tiempos de COVID-19.

La presente investigación se ha estructurado en cinco capítulos los cuales se presentan a continuación: el capítulo 1, describe la introducción, la presentación del problema, la justificación y los objetivos de investigación. En el capítulo 2 se muestra el marco teórico, el cual está compuesto por los antecedentes, bases teóricas y legales que sustentan la investigación. En el capítulo 3 se describe el marco metodológico, incluye el nivel y tipo de investigación, la población, muestra, los instrumentos y las técnicas las cuales se van aplicar con su respectivo análisis. En el capítulo 4 se expondrá los resultados e interpretaciones obtenidas. Y finalmente en el capítulo 5 se presentan las conclusiones y recomendaciones a las cuales ha llegado el investigador.

1.1 Presentación del problema

A nivel mundial la demanda turística es alta, existiendo alternativas de promociones y comercializaciones digital de alojamientos turísticos y gracias a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) existen varios canales que brindan accesibilidad al turista en buscar alojamientos a través de sitios web como *TripAdvisor*, *Booking*, *Trivago*; y como alojamientos rurales o residencial *Airbnb*, *TopRural*, *Homeaway* y *Couchsurfing* (Torre & Solórzano, 2017).

Airbnb es una plataforma intermediaria entre turistas y los anfitriones que son los propietarios que ofertan una casa completa, un apartamento, una habitación e incluso un espacio para pernoctar, con el objetivo de brindar experiencias a un costo más accesible; los hoteles tradicionales y Airbnb brindan un mismo servicio; pero la diferencia está, en que los hoteles se caracterizan por tener procesos estandarizados y cumplen con regulaciones propias del país.

Esta modalidad se apoya en el uso de la TIC y ha ido creciendo y dando mayores facilidades y comodidades al hombre; por lo que Airbnb es un modelo de negocio, que ha permitido la descentralización de los procesos de intercambio de bienes y servicios. Se presenta así la economía colaborativa, la cual es la

interacción entre dos o más sujetos algunos por medios digitales otros no, con la finalidad de satisfacer una necesidad. Aunque también se la puede definir de una manera tradicional: trueque, compartir, prestar y alquiler.

Está formada por tres sujetos estrictamente, por una parte, los proveedores de servicios, que son los que intercambian bienes, recursos, tiempo y temas de interés; seguidamente los usuarios que son los que necesitan estos bienes y servicios y finalmente entre los proveedores y los usuarios existe un intermediario, el cual es el que conecta a los dos para facilitar la transacción entre ellos (Valenzuela, 2017).

De allí que, Airbnb es un mercado comunitario, el cual se encuentra alrededor del mundo, su página web permite a anfitriones, ofertar su espacio de alojamiento online, y para los que requieren alojarse, huéspedes, contactarse de manera sencilla, y también se presenta como una alternativa a menor costos para alojarse, a diferencia que con un hotel tradicional (Pérez, Suárez, & Vera, 2016).

Al ser una economía colaborativa quiere decir que cualquier persona tiene la posibilidad de participar y ofertar un alojamiento, sin importar el espacio, con el único fin de ofrecer una estadía o una experiencia única y vivir experiencias compartidas con otras personas u otras nacionalidades.

Conforme este servicio ha ido creciendo y ganando popularidad; también se han ido presentando problemas en otros países y ciudades como en San Francisco (su lugar de origen) Berlín y Toronto, en la que comenzaron a multar a los usuarios por incumplir las leyes de vivienda, como el tiempo de estadía en renta de departamentos, pago de impuestos por alquiler, la estrategia de los gobiernos era atacar a los usuarios ya que no existían regulaciones para las mismas (Soltero, 2017).

Al mismo tiempo esos problemas se han presentado a nivel mundial, con el tema que las grandes cadenas hoteleras, la consideran como una competencia desleal tomando así algunos gobiernos la opción de controlar y reglamentar su oferta, pero ninguno lo ha logrado. Esas falencias no solo se presentan por la parte legal; al revisar la plataforma se ha podido observar algunas desventajas en los servicios que presentan los anfitriones, en sus comentarios hechos por los

turistas a los alojamientos, problemas principales como: limpieza, veracidad, comunicación, ubicación, llegada, calidad.

Al revisar esta forma de inmuebles para uso turístico en el Ecuador, se evidencia que a partir de 2010 se registran sus primeras 6 reservaciones en la Ciudad de Quito; y para el 2017 su crecimiento fue muy rápido, alrededor de 6288 habitaciones por medio de su portal web. Para el 2016, un anfitrión promedio de Airbnb obtuvo un ingreso extra de \$980 dólares anuales (Félix, 2018).

Es importante recalcar que las falencias de servicio anteriormente mencionadas, se siguen presentando en Ecuador, a pesar de que la plataforma ya lleva varios años funcionando en el país, se lo considera un tema muy importante desde el punto de vista de la hotelería, el cual se debería ayudar a crecer igualmente a la comunidad que de este servicio.

Por otra parte, ante la emergencia sanitaria del tema del coronavirus 2019 (COVID-2019), la plataforma brinda alojamientos en inmuebles de uso turístico, para médicos, enfermeros y otros profesionales para que puedan alojarse cerca de su trabajo o permanecer alejados de sus propias familias por motivos de seguridad. Ante esta nueva realidad surge la necesidad de adaptar estos alojamientos a los requerimientos de bioseguridad, convirtiéndose en una gran prioridad la limpieza y desinfección con frecuencia las superficies que se tocan a menudo, para tratar de reducir la propagación de la enfermedad (AIRBNB Inc, 2020).

En consecuencia, a todo lo expuesto anteriormente surgen las siguientes interrogantes de investigación: ¿Qué estrategias de mejoras se deben aplicar para los servicios de alojamiento ofertados a través de la plataforma de Airbnb en la Parroquia de Sangolquí, Cantón Rumiñahui en tiempos de COVID-19?

Y como preguntas específicas a responder se tienen las siguientes: ¿Cuáles son los servicios de alojamiento ofertados a través de la plataforma de Airbnb en la Parroquia de Sangolquí, Cantón Rumiñahui en tiempos de COVID-19?; ¿Cuál es la percepción de los clientes que utilizan la plataforma de Airbnb en la Parroquia de Sangolquí, Cantón Rumiñahui en tiempos de COVID-19?; ¿Cuáles son las principales falencias en los servicios de alojamiento ofertados a través de la plataforma de Airbnb en la Parroquia de Sangolquí, Cantón Rumiñahui en

tiempos de COVID-19? y ¿Qué estrategias se implementarán para mejorar los servicios de alojamiento ofertados a través de la plataforma de Airbnb en la Parroquia de Sangolquí, Cantón Rumiñahui en tiempos de COVID-19?.

1.2 Justificación

El turismo en el Ecuador ha ido creciendo gracias a campañas publicitarias internacionales, en las cuales se promociona como un país con abundante diversidad cultural y de ecosistema; la mayor campaña turística reconocida mundialmente es “*All You Need Is Ecuador*”, la cual fue lanzada en el 2014. Como resultado se obtuvo que casi el 67% de los estadounidenses que viajaban, eran por haber visto la campaña. En el 2015 el MINTUR invirtió \$2,99 millones de dólares para transmitir en video de 30 segundos de la misma campaña, durante el *Super Bowl*.

En el 2016 se decide lanzar una nueva frase “*Love is in the air*”, la cual se invirtió \$7 millones y con objetivo principal los mercados de Estados Unidos y Canadá. El turismo siempre ha sido uno de los pilares que sostiene el Producto Interno Bruto PIB, con la implementación masiva de campañas. Manteniéndose durante los últimos años como la tercera fuente de ingreso no petrolero, después del banano y el camarón. Para el 2017 el arribo de turistas represento un crecimiento del 14% y un aporte del 2,2% del PIB (Félix, 2018).

En el país surge como oferta de alojamientos de inmuebles de uso turístico Airbnb; por: precios accesibles, reducción de gastos para el huésped, ubicaciones estratégicas, experiencias que brindan, y también como un emprendimiento para generar ingresos por rentar su apartamento (Raza, 2018).

En este contexto surge Airbnb en el país como un hospedaje alternativo, el mayor número de alojamientos para el 2017 se encuentra en Quito (Félix, 2018); brindando un servicio de alojamiento de calidad a una o varias personas, sea un día o varios días, a cambio de valor monetario. La plataforma ofrece la posibilidad de dejar comentarios positivos o negativos, dependiendo La perspectiva de los clientes del producto o servicio.

La presente investigación propondrá estrategias que le permitirá a los anfitriones generar servicios de calidad, cumplir con las expectativas de los clientes y poder

re categorizarse, consiguiendo generar valor a sus alojamientos y obtener ventajas competitivas, que aportaran en el aumento de clientes a futuro.

Desde el punto de vista metodológico el desarrollo del trabajo permitió la aplicación de herramientas del área de hotelería y la calidad del servicio a estos alojamientos. Finalmente, la investigación servirá de base a otras investigaciones que se desarrollen en la misma temática.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Proponer estrategias de mejora para los servicios de alojamiento ofertados a través de la plataforma de Airbnb en la Parroquia de Sangolquí, Cantón Rumiñahui en tiempos de COVID-19.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Caracterizar los servicios de alojamiento ofertados a través de la plataforma de Airbnb en la Parroquia de Sangolquí, Cantón Rumiñahui en tiempos de COVID-19.
- Evaluar la percepción de los clientes acerca de los servicios de alojamiento ofertados a través de la plataforma de Airbnb en la Parroquia de Sangolquí, Cantón Rumiñahui en tiempos de COVID-19.
- Determinar las falencias en los servicios de alojamiento ofertados a través de la plataforma de Airbnb en la Parroquia de Sangolquí, Cantón Rumiñahui en tiempos de COVID-19.
- Definir estrategias de mejora de los servicios de alojamiento ofertados a través de la plataforma de Airbnb en la Parroquia de Sangolquí, Cantón Rumiñahui en tiempos de COVID-19.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

En este capítulo se presentan: los antecedentes de trabajos realizados en la misma temática y bases teóricas y legales que sustentan la presente investigación. Según Bello & Ravelo (2019) el marco teórico “Implica analizar y exponer de una manera organizada las teorías, investigaciones previas y los antecedentes en general que se consideran válidos y adecuados para contextualizar y orientar tu estudio” (p.70).

2.1 Antecedentes

Para Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez (2014) en los antecedentes “se indican las investigaciones, realizadas en el ámbito local, nacional o internacional, revisando las tesis de investigación sustentadas en las universidades, informes o trabajos de investigación presentados en simposios, congresos o a revistas especializadas” (p.174).

Para la presente se revisaron los siguientes estudios:

Primeramente, el estudio realizado por Bello & Ravelo (2019); cuyo objetivo fue estudiar el sesgo positivo de las valoraciones en Airbnb según el apoyo al p2p (peer to peer). El trabajo realizado fue de tipo sesgo experimental, el cual se llevó a cabo mediante encuestas realizadas a personas que han utilizado el servicio de alojamiento y también un muestreo a partir de redes sociales. En el estudio se concluyó que el 90% de opiniones están entre 4.5 y 5 estrellas sobre 5 y que la notable existencia de dos perfiles de personas, en primer caso, las personas que apoyan el p2p sienten por lo general una obligación real de compartir su experiencia al igual que tienen un alto grado de altruismo al compartir su experiencia; y por otro lado el perfil que no apoya al p2p, que no consideran tener que reflejar cómo ha sido la experiencia con el alojamiento.

Este estudio, sirvió para orientar cómo analizar las percepciones que tienen las personas que se hospedaron en estos alojamientos de Airbnb.

Otro estudio analizado fue el Rodríguez & Velastegui (2017), cuyo objetivo fue diseñar lineamientos de Gestión de Calidad para los establecimientos Airbnb en

la ciudad de Guayaquil con el fin de mejorar en la calidad de servicio. La investigación realizada fue de tipo aplicada, para la cual recolectaron información a través de entrevistas con preguntas combinadas a proveedores del servicio y a usuarios. Concluyeron que esta modalidad al no ser regularizada los anfitriones son los únicos que toman decisiones a la hora de dar el servicio, gracias a la evolución de esta economía compartida obliga a los anfitriones a comprometerse más con el modelo de negocio para satisfacer de forma correcta a sus clientes, y exponen que los lineamientos ayudará a mejorar técnicas de limpieza en el cuidado de las habitaciones y el establecimiento en general, aumentando la fidelización de los usuarios y sus ingresos. Recomiendan al anfitrión aplicar el plan de acciones que atiende los pequeños detalles para mantener mayor porcentaje ocupacional.

La investigación mencionada anteriormente gracias a su amplia indagación sobre el servicio de Airbnb, sirvió de guía orientadora acerca de los aspectos que hay que considerar cuando se analiza este tipo de inmueble de uso turístico.

Finalmente, Mendes (2015), efectuó una investigación con el objetivo de contribuir a comprender el funcionamiento, las oportunidades y las limitaciones de sistemas para generar confianza en el mundo real a través de interacciones en el mundo virtual, estudiando la plataforma de Airbnb; el trabajo comprendió tres fases: la revisión de la literatura, recopilación y análisis de datos y obtención de resultados y conclusiones. Como resultado mencionan que Airbnb se engloba a la categoría de consumo colaborativo, en concreto de espacio de alojamiento y un modo de entrega p2p; asimismo que Airbnb cuenta con un sistema de confianza descentralizados y centralizados, con un enfoque especial en el Sistema de Evaluaciones entre Iguales de Airbnb (SEIA), de este análisis se ha concluido que las evaluaciones están sesgadas al alza (la media total es de 4,76 estrellas en una escala del 0 al 5). Recomiendan a la plataforma de Airbnb cambiar la escala de calificación por preguntas cuyas respuestas puedan ser sí, no o encantado.

En relación con lo presentado por Mendes realizó un trabajo detallado sobre todo el sistema y la plataforma de Airbnb, complementando con la información ya obtenida en este trabajo y también aportan los parámetros que se dan, cuando

califican los visitantes a los turistas como es la del papel que cumple SEIA en el proceso de generación de confianza.

2.2 Bases teóricas

En este “subítem se debe desarrollar las teorías generales de la ciencia en el que se inscribe el problema investigado. Debe ser una puesta al día del estado, una verdadera construcción de conocimientos” (Ñaupas, et al, 2014).

De igual manera comprende un conjunto de conceptos y proporción de información para el desarrollo de la investigación.

2.2.1 Airbnb

Airbnb es un estilo de intermediación que surge como una alternativa para generar ingresos extras, ofertando ya sea una casa, departamento o cuarto; según Félix (2018) esta idea comenzó cuando dos compañeros Joe Gebbia y Brian Chesky tenían problemas para pagar la renta, porque se acababan de mudar a la ciudad de San Francisco, Estados Unidos en el 2007; se les presentó una oportunidad, en la cual los hoteles colapsaron y toman la iniciativa de colocar colchones en su sala y ofrecerlos a un precio cómodo. Creando así el sitio web airbedandbreakfast.com. En la actualidad según el mismo autor la empresa está valorada en más de \$31.000 millones de dólares y opera en más de 65.000 ciudades, superando en capitalización de mercado a grandes cadenas hoteleras como Hilton y aerolíneas como United y American Airlines.

La plataforma de Airbnb es considerada como un intermediario; en el mundo hay muchos recursos inutilizados como habitaciones o apartamentos vacíos, esto da la oportunidad de mejorar los ingresos; también la página da la oportunidad de ofertar servicios de experiencias (VisualPolitik, 2018). Es una fuente de riqueza ya que los límites para alojarse no existen, e igual las innumerables experiencias que existen, como por ejemplo realizar alguna receta, conocer sobre los vinos, paseos en bicicleta e incluso con menciones como: conocer el mundo de los lobos.

Según Funes (2019), Airbnb tiene cuatro elementos principales:

- Anfitriones: los dueños o propietarios que ofrecen el espacio que no ocupan, es como el gerente de un hotel, quien se encarga de subir la información de los servicios que ofrece, fotografías, precios y quién resuelve las dudas de los clientes.
- Huéspedes: viajeros que buscan en donde alojarse a través de la plataforma, como en una casa, departamento, cuarto, etc.
- Plataforma: es el principal intermediario, que se encarga de poner en contacto a los anfitriones y los viajeros. Muestra al huésped los alojamientos disponibles, lugares y fechas disponibles, y lo transfiere al anfitrión para que se pongan en contacto y resuelvan cualquier tipo de duda.
- Comunidad: conjuntos de viajeros que utilizan Airbnb muy concurrente, y comparten información de los alojamientos, comentando, dando consejos y recomendaciones.

Además, Mendes (2015) menciona que la plataforma cuenta con un Sistema de Evaluación entre iguales por Estrellas Airbnb SEIA; el cual consiste en una evaluación entre pares; los huéspedes y los anfitriones califican las experiencias, luego de haber adquirido el producto y el servicio; evitando las evaluaciones falsas y creando un mercado basado en la confianza.

Este tipo de servicio se presentan 4 aspectos sobre los cuales se construye la confianza, según Mendes (2015) son los siguientes:

- Instrumentos para conocer mejor a los anfitriones
 - Identificación verificada: foto de un documento de identidad, conectar su cuenta con otra como Facebook, foto de perfil, número de teléfono y correo electrónico.
 - Perfiles, evaluaciones y referencias
 - Mensajes: sistema de comunicación para anfitriones y huéspedes.
- Sistema de pagos: la plataforma se ocupa de todas las transacciones de pago (transferencias, *paypal*, *western union* o tarjetas de crédito). Muestra con filtros para seleccionar el tipo de moneda.
- Garantía al anfitrión: se concede para reparar o sustituir daños en la propiedad.

- Servicio telefónico de 24 horas 7 días a la semana.

Algunos factores de éxito y aceptabilidad según Machare (2016) son: calidad y servicio, económico, usabilidad, tendencia, seguridad, tecnología y sistemas de pagos. Así también presenta los pasos para ser un anfitrión:

- Registrarse como anfitrión: ingresar un número de teléfono, foto de perfil, un documento de identidad y un correo electrónico para verificar la cuenta.
- Llenar el formulario requerido, si se desea se lo puede vincular con redes sociales y aceptar las condiciones de Airbnb. A continuación, verifica la información, enviando mensajes de confirmación al correo o al celular.
- Crear un anuncio con la descripción (mencionar que tipo de propiedad, número de habitaciones, baños y servicios), fotos (las fotos se sugieren que sean nítidas), dirección (la dirección exacta aparece luego de reservar) y precio (el precio dependerá de la comisión de Airbnb, tarifa de servicio y tarifa de limpieza, impuestos, cambio de divisas y cargos adicionales).
- Detallar las preferencias de los huéspedes que se desea recibir: información de cuál sería el cliente perfecto para alojarse en su propiedad.
- Los huéspedes buscan el anuncio y reservan: introducen la ciudad en donde buscan, fechas de reserva y número de huéspedes. Existen también filtros los cuales agilizan la búsqueda, como: número de habitaciones y cama, servicios (cocina, wifi, lavadora, secadora, ventilación, piscina, etc.), y el tipo de casa (castillo, casa, cueva, existe una variedad muy amplia).
- Intercambian información el anfitrión y los huéspedes: permite que se comunique si tienen alguna pregunta o inquietud.
- El anfitrión organiza la llegada de los visitantes, limpia muy bien el espacio ofertado y se prepara para dar la bienvenida. Los huéspedes realizan la reserva y el pago en la página. Antes de realizar el pago es importante revisar las condiciones del inmueble de uso turístico.
- Comentarios y calificación: al finalizar el servicio los anfitriones y los huéspedes pueden escribir y recibir comentarios, las evaluaciones y los comentarios solo se puede ver cuando ambas partes han escrito, los

mismos que se pueden publicar o mantener en privado. Los comentarios tienen un límite de 500 palabras. Agradecer al huésped por su estancia.

- Políticas de cancelación: esto depende del tiempo en el que se decida cancelar la reservación: es flexible, la devolución de casi todo el dinero excepto la comisión de Airbnb, moderada hasta 48 horas antes de la reservación se devuelve casi todo el dinero y estricta cuando apenas solo se devuelve el 50% de la reserva.

Cabe mencionar las características del sitio web de Airbnb según Asiri Marketing (2019):

- Sencilla barra de búsqueda: se ingresa el destino, fechas de check-in/out y números de huéspedes.
- Páginas de resultados de búsqueda: facilidad de uso y contiene la opción de filtros de selección.
- Mapa: busca los alojamientos disponibles, moviendo el mapa de búsqueda.
- Urgente: es una herramienta que presiona al cliente a reservar, porque el alojamiento tiene poca disponibilidad.
- Prueba social: es la persuasión que se da a los clientes, a través de las calificaciones y comentarios.
- Imágenes: detalles de los alojamientos.
- Clara presentación de la información: número de habitaciones, característica de la cocina, wi fi, etc.
- Gráfica de barras de precios: permite colocar un rango económico al buscar los alojamientos.
- Guías de vecindario: información de que encontrar alrededor del inmueble para uso turístico. Como tiendas, restaurantes, sitios turísticos, etc.
- Formularios: es el formulario a la hora de pagar.

2.2.2 Servicio y Calidad de servicio

Para la presente investigación, el trabajo se sustenta en aspectos tales como: servicio, su importancia, las características, calidad de servicio y dimensiones que constituyen la piedra angular del sustento teórico de esta.

Servicio

El servicio es una actividad o beneficio que se realiza para otras personas, esencialmente es intangible y puede estar relacionado o no con un producto físico (Duque, 2005).

En consecuencia, se entiende que un servicio es un trabajo realizado por una tercera persona que produce satisfacción al cliente. De allí que, el servicio al cliente se define como el conjunto de actividades, con el fin de satisfacer al cliente y generar una operacionalidad eficiente (Duque, 2005). Acotando a lo expuesto cabe mencionar, que siempre será el objetivo al brindar un servicio, obtener la satisfacción de los comensales.

2.2.3 Características del servicio

Las características básicas de los servicios según Pérez (2014) son cuatro, no se pueden ver, probar, sentirse, oírse ni olerse.

- Intangibilidad: es lo contrario a los artículos, los consumidores que van a comprar, no tienen nada tangible. Por ejemplo, en un restaurante el servicio se presenta al momento que el mesero atiende a los clientes.
- Heterogeneidad: los servicios son cambiantes, al ser realizados por seres humanos, varían mucho. Un mesero no siempre trata de la misma forma a los clientes, a veces tendrá sus días malos y cambiará su atención.
- Inseparabilidad de producción y consumo: por lo general se lo realiza con el cliente implicado en el proceso. Por ejemplo, un plato se puede echar a perder, por un mesero lento o con mala actitud.
- Caducidad: no se puede almacenar, se deben presentar y realizar en el momento.

2.2.4 Dimensiones del servicio al cliente

Los investigadores Parasuraman, Zeithlam y Barry mencionan los principales factores que determinan la calidad (Pérez, 2014, p.30):

- Accesibilidad: lugar accesible y el momento determinado, es importante que los canales de apoyo estén a disposición del cliente.

- La comunicación: las condiciones comerciales y la información cumple con las expectativas del cliente.
- La capacidad del personal: el personal se encuentra capacitado para brindar el servicio.
- La cortesía y la amabilidad.
- La credibilidad: se genera confianza.

2.2.5 Calidad de servicio

La calidad de servicio se define como satisfacer necesidades o requerimientos futuros de los clientes (Duque, 2005). Las empresas se vuelven muy competitivas, por lo que esto se considera como una ventaja competitiva en el mercado.

2.2.6 Determinantes de la calidad de servicio

En este caso se presentará en modelo de la escuela americana de Parasuraman, Zeithaml y Berry denominada SERVQUAL. Permite la medición de la calidad de servicio percibida, a través de los comentarios hechos por los consumidores de la investigación (Duque, 2005).

Los mismos mencionan 5 determinantes:

- Confianza o empatía: nivel de cuidado, amabilidad y atención personalizada en los detalles que la empresa ofrece a sus clientes.
- Fiabilidad: implica la habilidad para ejecutar el servicio de forma precisa, cuidadosa y fiable.
- Responsabilidad: seguridad, conocimientos y atención que los empleados están brindando, los mismos que generan confianza y credibilidad con la empresa.
- Capacidad de respuesta: disposición para atender y ayudar a sus clientes, proveedores en el tiempo estimado y de la forma adecuada, pronta y oportuna.

- Aspectos tangibles: son las apariencias de las instalaciones físicas (infraestructura), equipos, máquinas, personal y materiales de comunicación en los clientes.

El nivel de importancia dependerá de cada inmueble para el uso turístico, que servicio ofrece y este crea valor diferenciado a sus clientes.

2.2.7 Herramientas de calidad

Estas herramientas según López (2016), pueden ser utilizadas para la identificación de problemas, el análisis de sus causas y también para la puesta en marcha de soluciones. Este autor propone:

- Hoja de control/check-list: formato o modelo diseñado para recolectar información de forma sistemática y organizada.
- Gráficas de control: son gráficas para controlar y mejorar un proceso mediante el análisis de su variación en el tiempo.
- Diagrama de Ishikawa: es una técnica de identificación y clasificación de ideas relativas a las causas de los problemas, cuenta con cinco categorías: materiales, personas, máquinas, procesos y entorno.
- Histogramas: herramienta gráfica de barras verticales, cada barra muestra una cantidad de datos que corresponde a una categoría concreta.
- Diagrama de Pareto: método de análisis que discrimina las causas más importantes de un problema y las menos importantes. Se basan en el cual el 80% de los defectos están originados por un 20% de causas.
- Diagrama de dispersión: permite identificar la posible relación entre dos variables.
- Estratificación: es un procedimiento que clasifica y muestra una serie de datos con características similares, representados de manera gráfica.

El mismo autor, propone siete herramientas de gestión y planificación las cuales se aplican cuando la información del problema es limitada o los datos no están disponibles, su enfoque es proactivo, permite identificar los problemas con antelación, a saber:

- Diagrama de afinidad: es una metodología que permite agrupar ideas relacionadas entre sí, en categorías; por lo general es organizar la información de un problema.
- Diagrama de relaciones: el principal objetivo es identificar la relación entre varias ideas o elementos.
- Diagrama de árbol: es una gráfica donde se presentan todos los posibles resultados, siempre y cuando sean un número concreto y finito.
- Diagrama de matriz: permite relacionar ideas pertenecientes a categorías diferentes.
- Matriz de priorización: se desarrolla para priorizar soluciones en base a varios criterios.
- Diagrama de proceso de decisión: permite anticiparse a las soluciones, antes de ponerla en marcha, y adelantarse a las consecuencias.
- Diagrama de flechas: permite detallar los conjuntos de acciones, en las que cualquier aplazamiento afectará al proyecto.

2.2.8 Coronavirus 2019 (COVID-19)

Según la Organización Mundial de la Salud OMS (2020) los coronavirus son una familia de virus que pueden causar diversas afecciones, desde resfriados hasta enfermedades graves, como ocurre con el coronavirus causante del síndrome respiratorio Oriente Medio MERS-CoV y el respiratorio agudo severo SRAS-CoV. De acuerdo a estudios los contagios pueden ser de los animales a personas, suelen cursar con fiebre y síntomas respiratorios (tos y disnea o dificultad para respirar); en casos graves puede ocasionar neumonía, síndrome respiratorio agudo severo, insuficiencia renal e incluso la muerte. Se recomienda para no propagar la infección la buena higiene de manos y respiratoria (cubrirse la boca y la nariz al toser y estornudar) y la cocción completa de la carne y los huevos; y evitar, contacto con cualquier persona que presente signos de afección respiratoria.

2.2.9 Protocolo de bioseguridad de Airbnb

El 3 de junio del 2020, ante la pandemia del coronavirus la plataforma de Airbnb, lanza el protocolo de Limpieza Avanzada, basada en las recomendaciones de los Centros para el Control y la prevención de Enfermedades de Estados Unidos; dirigida hacia a los anfitriones, para que sigan las pautas de limpieza y puedan ofrecer un mejor servicio ante la situación (AIRBNB, Inc, 2020). También cuenta con una lista de elementos esenciales que se debe desinfectar. Ver Anexo 1.

2.2.10 Protocolo General de medidas de bioseguridad para establecimientos de alojamientos

El 8 de mayo el MINTUR en conjunto con el Ministerio de salud, la agencia nacional de regulación, control y vigilancia sanitaria; y la Agencia de Regulaciones y control de la Bioseguridad y cuarentena para Galápagos; presentaron el protocolo general para el uso de equipos de bioseguridad y medidas sanitarias para establecimientos de alojamientos, con la finalidad de asegurar la protección de la salud del personal del sector hotelero y de sus clientes (MINTUR, 2020). El cual cuenta con una lista de lineamientos que los establecimientos turísticos deben llevar a cabo ante la situación sanitaria, indicaciones como: manejo de elementos de protección al personal de trabajo, protocolo de arribo al establecimiento, medidas de información al viajero, recepción de los huéspedes en el Lobby, servicio técnico y mantenimiento, servicio de alimentación, limpieza y desinfección; y gerencia y manejo organizacional. Formato que se encuentra en el anexo 2.

2.3 Operacionalización de las variables

Según Arias (2012) define “Variable es una característica o cualidad; magnitud o cantidad, que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación” (p.28).

La variable que se presenta en la siguiente investigación es la calidad del servicio, en el mismo se presentan dos dimensiones en el cual se basa este

trabajo: las características de los inmuebles ofertados a través de la plataforma de Airbnb, en la Parroquia de Sangolquí. Como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1. Instrumento de investigación. Fuente: Elaboración propia,2020.

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Técnica de instrumentación
Calidad del servicio: “Satisfacer, de conformidad con los requerimientos de calidad, las distintas necesidades es que tienen y por las que nos contratan”(FORETUR,2020, p.5).	Características del servicio	Admisión de mascotas	1	Lista de chequeo
		Categoría súper anfitrión	2	
		Costos de comisión	3	
		Costos de Limpieza	4	
		Cancelación gratuita	5	
		Fantástico proceso de llegada	6	
		Limpia y ordenada	7	
		Llegada automática	8	
		Descripción del lugar	9	
		Descuento	10	
		Distribución de camas	11	
		Documento de identidad	12	
		Estacionamiento	13	
		Fotos del inmueble	14	
		Fumar	15	
		Guía de vecindario	16	

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Técnica de instrumento
		Horas flexibles Check-in/out	17	
		Número de teléfono	18	
		Organizar eventos	19	
		Precio	20	
		Protocolo de bioseguridad	21	
		Redes sociales	22	
		Servicios básicos	23	
		Servicios complementarios	24	
		Sistema de evaluación	25	
		Servicio de comunicación 24 horas	26	
		Tipo de inmueble	27	
		Ubicación fantástica	28	
	Valoración del servicio	Limpieza	1	Ficha de observación
		Comunicación	2	
		Llegada	3	
		Fiabilidad	4	
		Ubicación	5	
		Precio	6	
		Evaluación total	7	
		Comentarios	8	

CAPÍTULO 3

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico del trabajo investigativo, según Hurtado y Toro (2005) se refiere “la definición de la población sujeta a estudio y la selección de la muestra, diseño aplicación de los instrumentos, la recolección de los datos, la tabulación, análisis e interpretación de los datos” (p.123). Se puede aportar que es la base en la cual se realizará la investigación y el enfoque científico.

3.1 Naturaleza de la investigación

El paradigma positivista, según Flores (2004), “el positivismo responde que las preguntas e hipótesis son declaradas por adelantado a manera de proposiciones y están sujetas a procesos empíricos dentro de condiciones cuidadosamente controladas” (p.4). La presente investigación se enmarco en él, dado que en la presente investigación se realizan procesos de análisis, observación y recolección de información con el fin de dar respuestas a preguntas definidas al inicio de la investigación acerca de la situación problemática.

Además, la investigación responde a un enfoque cuantitativo, el cual, según Ñaupás, et al. (2014) “se caracteriza por utilizar métodos y técnicas cuantitativas y por ende tiene que ver con la medición, el uso de magnitudes, la observación y medición de las unidades de análisis, el muestreo, el tratamiento estadístico” (p.97). En el presente estudio, se evalúa el servicio prestado por los anfitriones desde las características de servicio que ofrecen y la percepción del cliente, empleando listas de chequeo, fichas de observación y la estadística descriptiva para el procesamiento de datos.

En cuanto al diseño de la investigación se consideró no experimental, ya que no se realizó ninguna manipulación intencional de las variables, sino que se observaron las manifestaciones del fenómeno estudiado en el ambiente natural para luego analizarlas. Y de tipo transversal donde los datos se recolectaron en un momento dado (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010). La información recolectada se tomó del sitio web de Airbnb, los inmuebles ofertados en la Parroquia de Sangolquí en relación con el año 2019.

Al hablar del nivel de investigación, el presente estudio se ubicó en un nivel descriptivo, el cual consiste Arias (2012) “en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (p.24). En el estudio se caracteriza y se evalúa el servicio prestado por los anfitriones con el fin de mejorar el mismo.

Finalmente, la investigación es de tipo documental, según el mismo autor “La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o eléctricas” (p.27).

Para el presente estudio, se utilizaron fuentes secundarias obtenidas de la plataforma web Airbnb, en la cual se realizará la búsqueda y el análisis de las variables obtenida, con el fin de proponer estrategias de mejora para los servicios de alojamiento ofertados a través de la plataforma de Airbnb en la Parroquia de Sangolquí.

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

En una investigación es necesario delimitar la población, en la cual se va a realizar el estudio, según Arias (2012) “la población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p.81).

La población objeto de estudio de esta investigación fue tomada del sitio web Airbnb y la integran los anfitriones que se encuentran actualmente registrados y ofrecen el servicio de alojamiento en la Parroquia de Sangolquí, la misma está conformada por 91 inmuebles para el uso turístico. El detalle se muestra en la Tabla 2.

Tabla 2. Población. Fuente: Elaboración propia,2020.

N°	Nombre del inmueble
1	Beautiful Hosteria...Sangolquí, Breakfast extra \$
2	Casa de bambú agradable y cómoda en San Rafael
3	Quito suite a cocina baños privados directv & wifi
4	Habitación triple en Sangolquí
5	Quito, comfortable place @ valle los chillos
6	Casa de campo
7	Private relaxed family house
8	Arriendo casa independiente en Sangolquí pichincha
9	Marshall house
10	Departamento cómodo y acogedor en San Rafael
11	Casa en Sangolquí
12	Casa de campo cerca del Cotopaxi
13	Guest room available
14	Habitaciones para estudiantes o turistas
15	Casa independiente de estreno
16	Arte serrano es un espacio tradicional y conocido
17	Acogedora casa en Urb San José del Valle
18	Suite en la urbanización club los chillos
19	Casa con jardín, acogedora en familia y sin bulla
20	Cómodo apartamento en San Rafael
21	Casa Teresita

N°	Nombre del inmueble
22	Quito, valle de los chillos hermoso
23	Tus vacaciones con los mejores anfitriones
24	Quito- Valle de los Chillos
25	Lovely country house in Ecuador
26	Excellent place to live
27	Posada de los volcanes
28	Nice country house for year
29	Habitaciones dentro de una quinta
30	Briz family house
31	Acogedora suite nueva rodeada de espacios verdes
32	Centro recreativo Jardín de Gea
33	Double room with private bathroom
34	Casa cerca de zonas naturales volcán Cotopaxi
35	Acogedor hogar excelente lugar
36	Casa de arriendo sector valle de los Chillos
37	Casa cerca del aeropuerto Mariscal sucre
38	Antisana Lodging
39	Amplio departamento suite hasta 4 pax en el valle
40	Casa amplia segura y acogedora
41	Habitación doble
42	Casa para descansar en el valle de la gran ciudad
43	Habitación triple

N°	Nombre del inmueble
44	Apartamento
45	Casa en el valle de los chillos
46	Habitación compartida
47	Mi casa en el valle de los chillos
48	La casa de pepe
49	¡Ven a la naturaleza Ecuatoriana!!! Casa de campo
50	Ático en el valle de los chillos
51	Casa estudio de arte
52	Casa campestre cerca de Cotopaxi
53	Lindas y cómodas habitaciones
54	Casa en conjunto privado, parqueadero
55	Valle de los chillos: habitaciones confortables
56	Homeaway- Valle de los chillos
57	Habitación o habitaciones para turistas
58	Casita de descanso confortable
59	La casa de campo en Quito
60	Hostal antisana Lodging
61	Private room in a tile house
62	Habitación matrimonial
63	Casa de campo cerca de Quito
64	Habitación privada con jacuzzi en Sangolquí
65	At home in Ecuador

N°	Nombre del inmueble
66	Casa privada temporal o por vacaciones
67	Descanso y relax en un lugar limpio y acogedor
68	Casa de 250 m ² con habitación incluido lavandería
69	Beautiful suite for families and backpackers
70	Habitación muy confortable a 20 minutos de Quito
71	Habitaciones en Sangolquí, la tierra del hornado
72	Great apartment near the Cotopaxi Volcano
73	Casa privada familiar
74	Habitación cómoda y acogedora
75	Casa de campo
76	Habitación compartida para viajeros
77	Alojamiento en Sangolquí valle de los chillos
78	Suite en Ecuador
79	Casa sector centro norte de Quito, residencial
80	Casa Planetaria
81	Hotel cerca de Quito
82	Habitación disponible en Quito (Valle Chillos)
83	Hermosa casa luminosa acogedora y segura
84	Tu lugar perfecto en Quito
85	Vive como en casa en un espacio cómodo y armónico
86	Casa para huéspedes familia Narváez
87	Seguro, tranquilidad y descanso

N°	Nombre del inmueble
88	Hermosa casa Valle Sangolquí (beautiful house)
89	Vivienda hermosa tipo rústico
90	Habitación para 1-2 personas San Rafael... puente 7
91	Hermoso departamento San Isidro Miravalle

3.2.2 Muestra

Según Arias (2012) la muestra, “es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p.83). Para la caracterización se tomó como muestra los 91 inmuebles ofertados en Sangolquí que se encuentran brindando el servicio y están registrados en la web. Sin embargo, para el estudio de la percepción del cliente acerca del servicio solamente se tomaron 9 inmuebles que son los que aparecen con evaluación y comentarios, los cuales se presentan en la Tabla 3.

Tabla 3. Muestra. Fuente: Elaboración propia, 2020.

N°	Nombre de los inmuebles
1	Beautiful Hosteria...Sangolquí, Breakfast extra \$
2	Casa de bambú agradable y cómoda en San Rafael
3	Casa de campo
4	Departamento cómodo y acogedor en San Rafael
5	Casa en Sangolquí
6	Suite en la urbanización club los chillos
7	Casa Teresita
8	Acogedora suite nueva rodeada de espacios verdes
9	Acogedor hogar excelente lugar

3.3 Técnica e instrumentos

La técnica según Arias (2012) “se entenderá, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (p.67). De la misma manera define que “un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato que se realiza para obtener, registrar o almacenar información” (p.68). En la Tabla 4 se presenta la técnica y los dos instrumentos empleados en este trabajo de investigación. El instrumento responde a los dos primeros objetivos de la investigación.

Tabla 4. Técnica de recolección de información. Fuente: Elaboración propia,2020.

Técnica	Instrumento
Observación de fuentes secundarias; según los autores Perez, Borrás, Mesanat & Mira (2001) “Las fuentes secundarias son el resultado del desarrollo de las fuentes primarias y de la extracción, condensación u otro tipo de reorganización de la documentación, para hacerla accesible a los usuarios” (p. 14).	Lista de chequeo “listado de preguntas, en forma de cuestionario que sirve para verificar el grado de cumplimiento de determinadas reglas o actividades establecidas con un fin determinado” (Cardona & Restrepo, 2013, p.2). Ver anexo 3.
	Ficha de Observación “técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis” (Menchú, 2017, p.49). Ver anexo 4

El instrumento tiene como variable la calidad del servicio, se encuentra dividido en dos partes, la primera es la lista de chequeo en la cual tiene como objetivo caracterizar al servicio, cuenta con 29 ítems, entre ellos están: admisión de mascotas, categoría súper anfitrión, costo de comisión costo de limpieza, cancelación gratuita, fantástico proceso de llegada, desayuno, limpia y ordenada, llegada automática, descripción del lugar, descuento, distribución de camas, documento de identidad, estacionamientos, fotos del inmueble, fumar, guía de vecindario, horas flexibles check-in/out, número de teléfono, organizar eventos, precio, protocolo de bioseguridad, redes sociales, servicios básicos,

servicios complementarios, sistema de evaluación, servicio de comunicación 24 horas, tipo de inmueble y ubicación fantástica; por otro lado, está la ficha de observación con la finalidad de conocer la percepción del servicio, cuenta con 8 ítems, entre ellos: comunicación, llegada, limpieza, fiabilidad, ubicación, precio, evaluación total y comentarios. Toda la información será recolectada de la página web de Airbnb, correspondientemente con lo que cada anfitrión refleje la descripción de su inmueble.

3.4 Validez y confiabilidad

Según Aravena, Moraga, Velásquez y Manterola (2014) la validez también se la denomina exactitud, corresponde al grado en la cual se una medición refleja la realidad de un fenómeno para aquello que clasifique lo que analiza y no otra cosa. Y también los mismos autores mencionan que la validez de contenidos, es un instrumento que se representa en su totalidad del fenómeno a medir.

Para la validación de los instrumentos, se utilizó el juicio de expertos; que según Cabero & Llorente (2013) “la evaluación mediante el juicio de experto consiste, básicamente, en solicitar a una serie de personas la demanda de un juicio hacia un objeto, un instrumento, un material de enseñanza, o su opinión respecto a un aspecto concreto” (p.14).

En la presente investigación, la validación de los instrumentos fue realizada por dos docentes de la Universidad Iberoamericana del Ecuador, con conocimiento y experiencia en el área, por un lado, el Magister Marcelo Nieto como profesor de la carrera de hotelería y por otro el Magister Alirio Mejía profesor del área de investigación. Estos expertos confirmaron que los instrumentos permiten analizar el fenómeno de forma correcta. Ver anexo 5.

La confiabilidad en una investigación es aquella estable, segura, congruente, igual en diferentes tiempos, esto quiere decir que siempre se obtendrá los mismos resultados, está orientada a ser interpretada por varios jueces, observadores o evaluadores. En las ciencias humanas, esto es imposible, las condiciones o comportamientos no son exactos, en la investigación cualitativa la confiabilidad se presenta con una orientación sistemática, hermética, fenomenológica y humanista (Miguélez, 2006).

En efecto es por ello que este trabajo de investigación no cuenta con la confiabilidad de expertos, ya que no se podrá realizar ninguna comprobación ni una prueba piloto.

3.5 Procedimiento para el análisis de la información

El procedimiento de análisis que se aplicó en la investigación, fue el análisis de información, según Domínguez (2006) tiene como objetivo “el análisis de la información es obtener ideas relevantes, de las distintas fuentes de información, lo cual permite expresar el contenido sin ambigüedades, con el propósito de almacenar y recuperar la información contenida” (p.1).

Para la presente investigación, se partió de la recolección de información presentada por los 91 inmuebles para el uso turísticos, en la plataforma de Airbnb, empleando dos instrumentos el primero relacionado con la lista de chequeo en la cual se identificaron las características de los inmuebles de Airbnb (Ver anexo 3) y el segundo la ficha de observación utilizada para evaluar la perspectiva de los clientes, en relación a la calificación que dejan en la plataforma de Airbnb, luego de haberse hospedado (Ver anexo 4).

Luego se procesó la información recolectada, empleando la estadística descriptiva, que Hueso & Cascant (2012), sostienen que, “se dedica a los métodos de organización, descripción, visualización y resumen de datos originados a partir de la recogida de información. Los datos pueden ser resumidos numéricamente mediante estadísticas (por ejemplo, la media) o gráficamente (por ejemplo, mediante una pirámide poblacional)” (p.38).

Por otra parte, se utilizó la media aritmética para calcular los resultados globales, que los mismos autores la describen como: “la medida de posición más popular. Se usa, por ejemplo, para calcular la renta per cápita de un país” (p.50).

Además, se emplearon los diagramas de barras para presentar los resultados, los cuales según Hueso & Cascant (2012), “se utilizan para presentar las frecuencias de variables cualitativas. Para cada valor que pueda tomar la variable, se construye una barra o columna de altura proporcional a la frecuencia con la que ha aparecido” (p.46). Finalmente, a partir de los resultados se determinaron las falencias y se propusieron las estrategias.

En la figura 1 se presenta el procedimiento empleado.

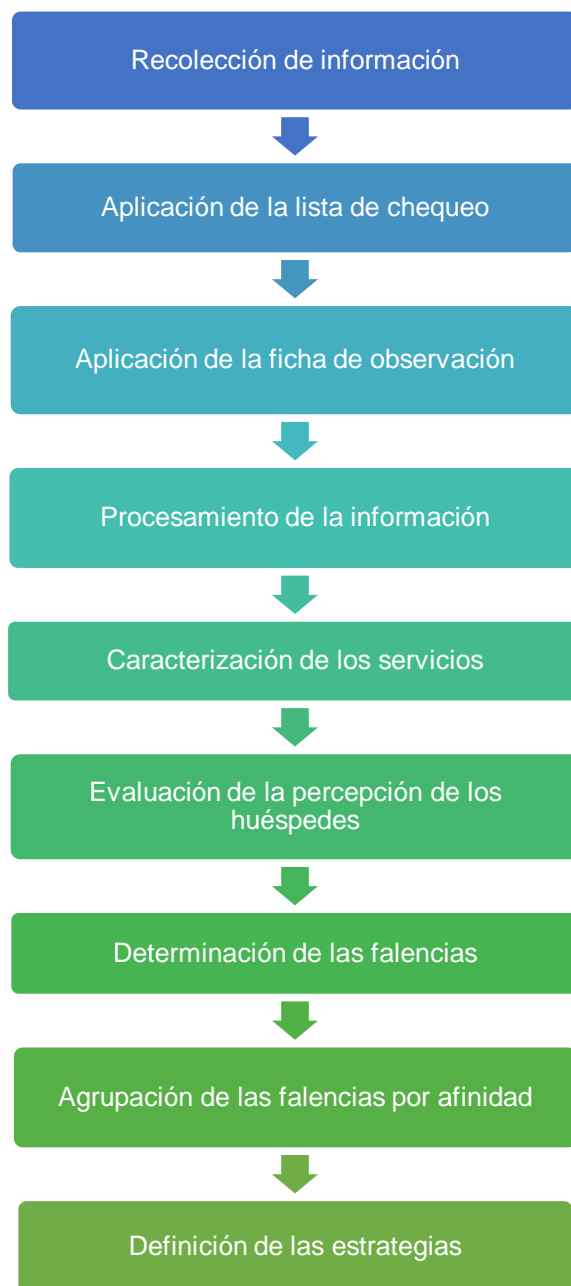


Figura 1. Análisis de la información. Fuente: Elaboración propia, 2020.

CAPÍTULO 4

RESULTADOS E INTERPRETACIONES

Los análisis de los datos “en el caso de investigaciones documentales y bibliográficas consiste en descomponer o desglosar la información en ideas principales y secundarias, con el fin de traducir o descifrar el sentido de las mismas, e identificar vínculos e implicaciones” (Arias, 2012, p.136).

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la metodología establecida.

4.1 Caracterización de los servicios de alojamiento para el uso turístico

La caracterización de los servicios ofertados se realizó con la finalidad de identificar los tipos de inmuebles ofertados, conocer las características y sus servicios más resaltantes que ofrecen los anfitriones en el sector de Sangolquí. Para ello se aplicó la lista de chequeo utilizando la información extraída de la plataforma Airbnb y luego se procesó estadísticamente empleando la aplicación Excel. Finalmente, para la generalización de los resultados se utilizó la matriz de afinidad con el fin de agrupar en función de elementos comunes.

4.1.1 Tipo de inmuebles ofrecidos

De acuerdo a los resultados obtenidos en el procesamiento de la lista de chequeo (Ver anexo 6) se identificaron los siguientes tipos de inmuebles para el uso turístico:

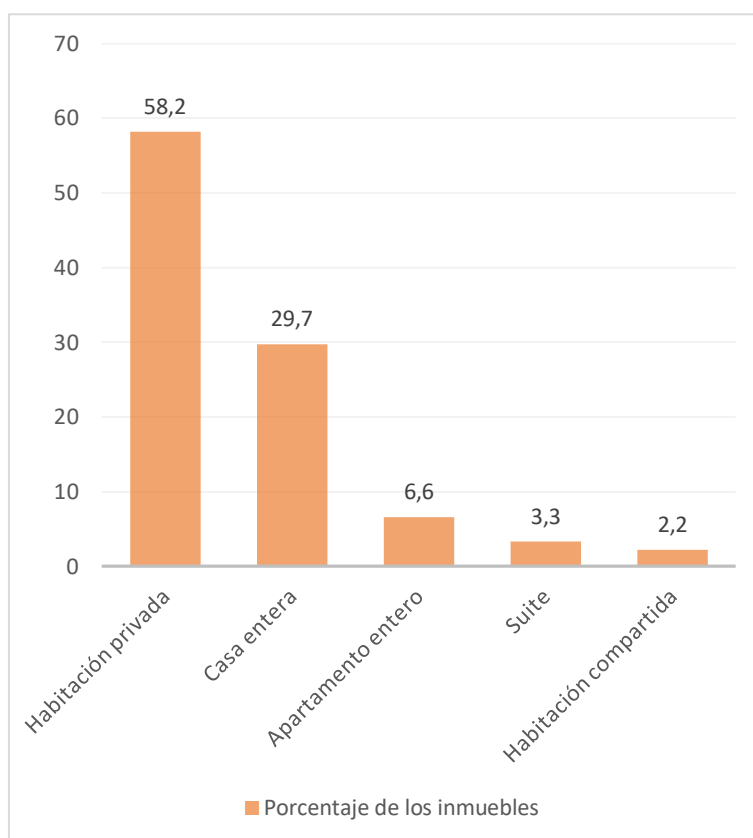
- Apartamento entero.
- Casa entera.
- Habitación compartida.
- Habitación privada.
- Suite.
- Precio promedio por categoría

En la Tabla 5, se describe el tipo, las características y el porcentaje de anfitriones que prestan cada tipo de servicio.

Tabla 5. Tipos de inmuebles. Fuente: Elaboración propia,2020.

Tipo de inmuebles para el uso turístico	Descripción	Números de inmuebles	Porcentaje
Habitación privada	Espacio privado propio para dormir e ideal si se desea tener conexión con lo local, por lo general existen áreas compartidas con otros huéspedes o el anfitrión.	53	58,2%
Casa entera	Espacio exclusivamente entero para el turista, cuenta con todos los servicios, suelen tener áreas verdes o piscina, para su comodidad y la de su familia.	27	29,7%
Apartamento entero	Hogar alternativo fuera de casa, incluye habitaciones, baños, cocina y sala, puede tener entrada independiente y privada.	6	6,6%
Suite	Espacio muy amplio lujoso, cuenta mayor mobiliario, por lo general algunos disponen de jacuzzi, salones, etc.	3	3,3%
Habitación compartida	Habitación ideal para compartir, generalmente hecha para viajeros que buscan hacer amigos y cuidar su presupuesto. Todos los espacios son compartidos incluyendo el área para dormir.	2	2,2%
Total del número de inmuebles		91	100%

De acuerdo a la información recolectada se evidencia que los tipos de inmuebles más ofertados en el sector Sangolquí son habitación privadas con un 58,2% y casa entera con un 29,7%, tal como se muestra en la gráfica 1.



Gráfica 1. Tipos de inmuebles. Fuente: Elaboración propia, 2020.

Otro elemento importante a considerar en la caracterización del servicio lo constituye el precio del mismo, por lo cual se calculó el precio promedio por tipo de inmueble para el uso turístico como se muestra en la Tabla 6.

Tabla 6. Precio promedio de los inmuebles. Fuente: Elaboración propia, 2020.

Tipo de inmuebles para el uso turístico	Precio promedio
Habitación privada	\$27
Casa entera	\$86
Apartamento entero	\$39
Suite	\$19
Habitación compartida	\$45

Los resultados evidencian que los inmuebles más ofertados en la Parroquia de Sangolquí presentan los siguientes precios promedios: habitaciones privadas \$27 y casa entera \$86. En la gráfica 2 se presentan los tipos de inmuebles y sus precios promedio.



Gráfica 2. Precio promedio de los inmuebles. Fuente: Elaboración propia, 2020.

4.1.2 Características de los servicios ofrecidos

Para determinar las características de los servicios ofertados, se analizó cada anfitrión que se encuentra en la plataforma Airbnb, registrándose en la lista de chequeo los servicios que ofrecen. Dicha información fue procesada y se empleó la media aritmética por cada servicio, los datos individuales se encuentran en el anexo 6.

En la tabla 7 se presenta el consolidado de los resultados obtenidos.

Tabla 7. Características de los servicios. Fuente: Elaboración propia, 2020.

ítem	Características del servicio	SI	NO
1	Admiten mascotas en el inmueble	38,5%	61,5%
2	Tiene la categoría súper anfitrión	3,3%	96,7%
3	Indica el costo de comisión	100%	0%
4	Presenta un costo de limpieza	16%	84%
5	Tiene cancelación gratuita	80,2%	19,8%
6	Fantástico proceso de llegada	1,1%	98,9%
7	Ofrece desayuno	47%	53%
8	Limpia y ordenada	3,3%	96,7%
9	Llegada automática	8,8%	91,2%
10	Muestra la descripción del lugar	74,7%	25,3%
11	Tiene descuentos el inmueble	52,7%	47,3%
12	Informa la descripción de las camas	76,9%	23,1%
13	El anfitrión verificó el perfil con el documento de identidad	36,3%	63,7%
14	El inmueble tiene estacionamiento	81,3%	18,7%
15	Presenta fotos del lugar	98,9%	1,1%
16	Permite el inmueble fumar	39,6%	60,4%
17	Cuenta con una guía de vecindario	34,1%	65,9%
18	Las horas son flexibles en el check in/out	73,6%	26,4%
19	Cuenta con el número de contacto telefónico	100%	0%

ítem	Características del servicio	SI	NO
20	Permite organizar eventos	0%	100%
21	Muestra el precio del inmueble	100%	0%
22	Realiza un protocolo de bioseguridad	0%	100%
23	Se relaciona con redes sociales	84,6%	15,4%
24	Cuenta con servicios básicos	100%	0%
25	Cuenta con servicios suplementarios	81,3%	18,7%
26	Cuenta con evaluaciones el inmueble	9,9%	90,1%
27	Tiene el servicio de comunicación las 24 horas	34,1%	65,9%
28	Indica el tipo de inmueble	100%	0%
29	Su ubicación es fantástica	3,3%	96,7%

Para determinar de los servicios comunes ofertados se consideraron aquellos que son ofrecidos por el 70% o más de los anfitriones con el respecto al Sí, de acuerdo a los resultados obtenidos se determinó que los servicios comunes ofrecidos son los siguientes:

- Indican el costo de comisión
- Tiene cancelación gratuita
- Muestra la descripción del lugar
- Informa la descripción de las camas
- El inmueble tiene estacionamiento
- Presenta fotos del lugar
- Las horas son flexibles en el check in/out
- Cuenta con el número de contacto telefónico
- Muestra el precio del inmueble
- Se relaciona con redes sociales

- Cuenta con servicios básicos
- Cuenta con servicios suplementarios
- Indica el tipo del inmueble

4.2 Evaluación de la percepción de los clientes acerca de los servicios de alojamiento ofertado

Para la evaluación se empleó la ficha de observación (Anexo 7), en la cual se registró la evaluación general del anfitrión considerando los siguientes aspectos: limpieza, comunicación, llegada, fiabilidad, ubicación y precio, y los comentarios con respecto al año de 2019. El instrumento contempla una escala de Likert con una escala del 1 al 5.

La información se registró de forma individual, luego se procesó y se empleó la media aritmética con el fin de determinar la percepción general del servicio. Los resultados se presentan en la Tabla 8.

Tabla 8. Percepción del servicio. Fuente: Elaboración propia, 2020.

Percepción del servicio	Calificaciones	Ideal	Brecha
Limpieza	4,6	5,0	0,4
Comunicación	4,72	5,0	0,28
Llegada	4,74	5,0	0,26
Fiabilidad	4,51	5,0	0,49
Ubicación	4,67	5,0	0,33
Precio	4,71	5,0	0,29
Promedio general	4,69	5,0	0,31

De acuerdo a los resultados obtenidos se obtuvo un promedio general de 4,69 con una brecha de 0,31 que representa la percepción general de los huéspedes acerca de la calidad del servicio.

En cuanto al aspecto de limpieza presenta una brecha de 0,4 al contrastar con los comentarios realizados por los huéspedes se identificaron ciertos puntos críticos tales como: las alfombras con manchas y mal olor, la cocina con grasa, limpiadores sucios, veladores con polvo, incluso en algunas esquinas telarañas y pelusas, las sábanas de la habitación viejas y manchadas, la ducha con moho.

Por otra parte, el aspecto de comunicación presenta una brecha de 0,28 al revisar los comentarios se encontró que los turistas no tuvieron ningún problema al realizar la reserva, pero después al querer contactar con los anfitriones nuevamente, ellos no responden los mensajes.

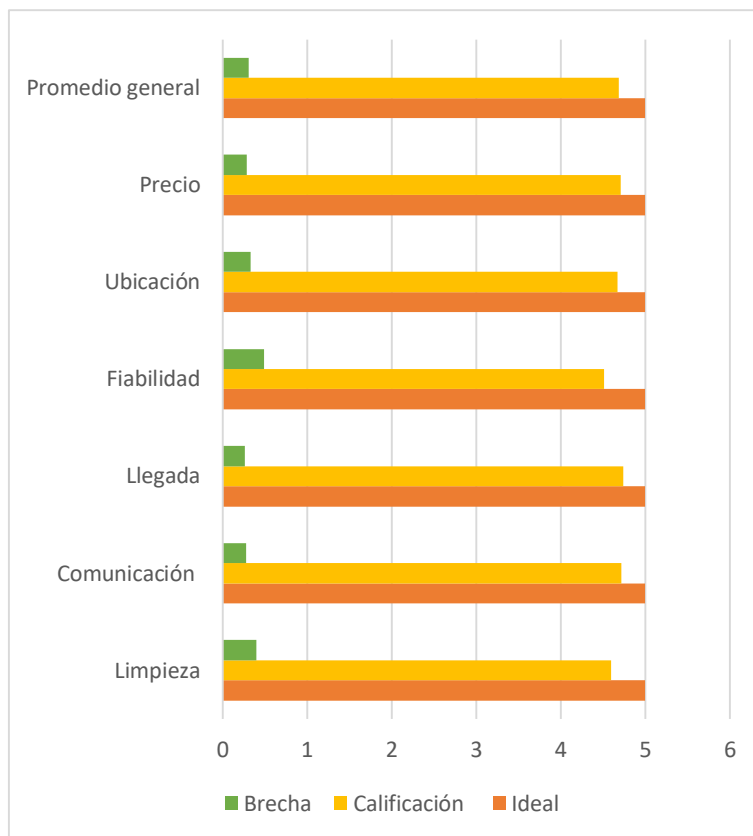
El aspecto de llegada presenta una brecha de 0,26 y los turistas en sus comentarios señalaron que muchas veces las instrucciones para llegar a los inmuebles para uso turísticos eran incorrectos y confusos, y que en el lugar muchas veces se demoraron en ingresar porque no encontraban las llaves o al anfitrión.

La fiabilidad se refiere a la confianza y seguridad para alojarse en ese sitio, en el cual se obtuvo una brecha de 0,49 y acompañado de comentarios como: las fotos no son nada parecidas a lo publicado, el inmueble es distinto a lo descrito, el anfitrión cobró más de lo mencionado, no contactarse con el anfitrión y tener que realizar una cancelación y problemas con las políticas del inmueble por no estar mencionadas en la descripción.

En cuanto a la ubicación la brecha es de 0,33 en la cual algunos comentarios realizados por huéspedes mencionaron que el lugar era bonito pero que tuvieron problemas para movilizarse y que en la descripción no estaba bien detallado el sector.

Como último tenemos al aspecto del precio con una brecha de 0,29 las principales falencias que se presentaron son: los huéspedes no tuvieron devolución de su dinero por cancelaciones y el costo era muy excesivo por la limpieza.

En la gráfica 3 se presentan los resultados obtenidos.



Gráfica 3. Percepción del servicio. Fuente: Elaboración propia, 2020.

4.3 Determinación de las falencias en los servicios de alojamientos ofertados

De acuerdo a los resultados obtenidos desde el punto de vista de las características de los servicios ofertados, se determinaron como falencias las características de los servicios señalados en la Tabla 7 que están por debajo del 70%. Cabe señalar además que se contrastó con las opiniones expresadas por los huéspedes en la plataforma, los mismos se describen a continuación:

- a. **Admisión de mascotas:** sólo el 38,5% de los anfitriones admiten mascotas en sus inmuebles, ya que actualmente es una tendencia viajar con los animales y llevarlos a todos lados.
- b. **Categoría súper anfitrión:** sólo el 3,3% de los anfitriones son reconocidos como súper anfitriones, es decir que ya llevan tiempo ofertando su inmueble para uso turístico y tienen experiencia.

- c. **Costos de limpieza:** sólo el 16% de los anfitriones cobra un impuesto por realizar la limpieza de sus instalaciones, con el cual compra los materiales o contrata a una tercera persona para realizar esta actividad.
- d. **Fantástico proceso de llegada:** sólo el 1,1% de los anfitriones cuentan con esta valoración en su inmueble.
- e. **Desayuno:** la alimentación en las mañanas es esencial, por lo que solo el 47% de los inmuebles ofrecen a los turistas el desayuno.
- f. **Limpia y ordenada:** sólo el 3,3% de los anfitriones cuentan con esta valoración en su inmueble.
- g. **Llegada automática:** sólo el 8,8% cuenta con esta valoración en su inmueble.
- h. **Descuento:** sólo el 52,7% de los anfitriones ofrecen descuentos en sus inmuebles, dependiendo de la temporalidad de estancia, algunos viajeros visitan lugares por más de una semana.
- i. **Documento de identidad:** cerca del 36,6% de los anfitriones realizó el proceso de verificación de identidad en la página web, es decir subió fotos de ambos lados de su documento de identidad y también se tomó una foto en ese mismo instante en la aplicación de Airbnb. Esta mención genera confianza a los futuros huéspedes.
- j. **Fumar:** solo el 39,6% de los inmuebles permiten fumar dentro de su alojamiento.
- k. **Guía de vecindario:** únicamente cerca del 34,1% ofrece una guía de vecindario, los anfitriones consideran importante informar a sus huéspedes que servicios, tiendas, parques, lugares turísticos tienen cerca de su inmueble.
- l. **Organizar eventos:** ningún inmueble permite o menciona que se permita hacer cualquier tipo de evento o fiesta en su hospedaje.
- m. **Protocolo de bioseguridad:** ningún anfitrión menciona en la descripción de sus inmuebles que tiene o que realiza un protocolo de bioseguridad ante la pandemia del COVID-19.
- n. **Sistema de evaluación:** solo cerca del 9,9% de los inmuebles cuentan con evaluaciones y comentarios en sus páginas.
- o. **Servicio de comunicación 24 horas:** apenas un 34,1% de los inmuebles cuentan con esta valoración en su perfil.

p. Ubicación fantástica: solo el 3,3% de los inmuebles cuentan con esta valoración.

Por otra parte, de acuerdo a la evaluación de la percepción del servicio, a continuación, se enumeran las falencias encontradas.

- a. Falta de un mantenimiento adecuado del área y de suministros de limpieza.
- b. Falla en el sistema de contacto con anfitriones.
- c. Instructivos del inmueble poco adecuado.
- d. Descripción e información del inmueble ambiguo.
- e. Escasa información de la localización.
- f. Costo incongruente con lo ofertado.

4.4 Estrategias de mejora en función de los servicios ofertados y la percepción del cliente

Para definir las estrategias se aplica los análisis de afinidad, en la cual se agrupan las falencias comunes o afines, de manera de resumir y consolidar la información obtenida.

En la Figura 2 se presenta el diagrama obtenido.

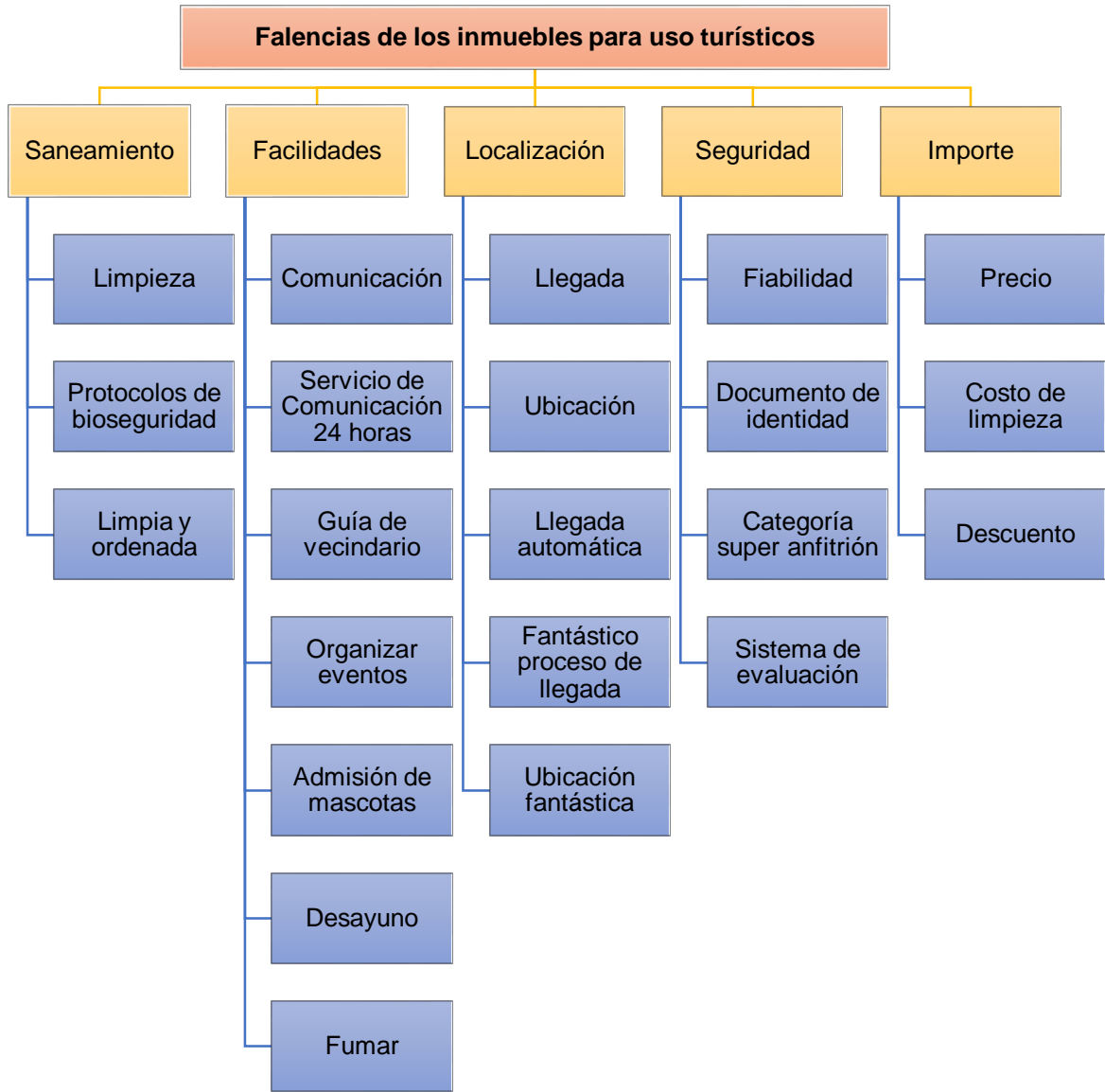


Figura 2. Diagrama de afinidad. Fuente: Elaboración propia, 2020.

De acuerdo a los resultados del análisis de afinidad se obtuvieron cinco áreas de mejora las cuales son:

1. Saneamiento
2. Facilidades
3. Localización
4. Seguridad
5. Importe

Para cada área se definieron estrategias de mejora, que permiten garantizar un mejor servicio y por ende aumento en la satisfacción del cliente. En las tablas 9,10,11,12 y 13 presentan las estrategias propuestas.

Tabla 9. Saneamiento. Fuente: Elaboración propia, 2020.

Área de mejora
Saneamiento
Descripción del problema (P)
<ol style="list-style-type: none"> a. Fallas en la limpieza. b. Ausencias de protocolo de bioseguridad. c. Habitaciones/espacios sucios y desordenados.
Acciones de mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer programas de mantenimiento y limpieza especializados para el establecimiento. P (a, c). 2. Diseñar e implementar protocolos de Bioseguridad. P(b).
Beneficios
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantenimiento de las instalaciones. 2. Generar espacios limpios y seguros. 3. Contar con los materiales de limpieza y aseo necesarios. 4. Poseer material sanitario. 5. Desinfección correcta de los inmuebles turísticos. 6. Conseguir valoraciones positivas. 7. Destacarse como inmuebles para aplicar protocolos de bioseguridad.

Tabla 10. Facilidades. Fuente: Elaboración propia, 2020.

Área de mejora
Facilidades
<p>Descripción el problema (P)</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Escasa comunicación con los huéspedes. b. Demora en el proceso de respuesta. c. Inexistencia de guía de vecindario. d. Falta de planificación para organizar eventos. e. No existen espacios para mascotas. f. Escasa oferta de desayuno. g. Poca accesibilidad para fumar.
<p>Acciones de mejora</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Diseñar estrategias de comunicación con el huésped. P (a, b) 2. Crear una guía de vecindario. P(c). 3. Diseñar una lista de chequeo para la realización de eventos en el inmueble. P(d). 4. Mejorar los procesos de admisión y espacios para mascotas. P(e). 5. Diseñar una receta estándar de desayuno. P(f). 6. Adaptar espacios para fumar. P(g).
<p>Beneficios</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Comunicación efectiva. 2. Comprender al huésped y sus necesidades. 3. Encontrar acuerdos de ambas partes. 4. Generar facilidades al huésped. 5. Dar mejores accesibilidades. 6. Satisfacer de mejora manera las necesidades del cliente. 7. Mayor interacción entre el huésped y el cliente. 8. Dar comodidades a los huéspedes. 9. Conseguir reconocimientos. 10. Trato personalizado al huésped. 11. El huésped se sienta importante.

12. Mejorar reseñas por comunicación.
13. Utilizar alternativas como redes sociales para mejorar la comunicación.
14. Aportar con información extra: tiendas, parques, oferta turística, gastronómica, etc.
15. Espacios para las mascotas.
16. Oferta de desayuno.
17. Accesibilidad para personas que fuman.

Tabla 11. Localización. Fuente: Elaboración propia, 2020.

Área de mejora
Localización
<p>Descripción del problema (P)</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Instructivo de llegada, ineficiente. b. Poca descripción de la ubicación del alojamiento. c. Inmuebles con escasa información. d. Falta de información del alojamiento. e. Mala descripción de la ubicación.
<p>Acciones de mejora</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mejorar la descripción del inmueble y la zona en la página web. P (a, c, d). 2. Ampliar la información de la descripción del alojamiento y su radio de localización. P(b, e).
<p>Beneficios</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Enunciar el sitio de mejora manera. 2. Detalles de la localización. 3. Evitar malos entendidos con los huéspedes. 4. Enunciar hasta los más mínimos detalles. 5. Conseguir valoraciones positivas. 6. Mejorar en las reseñas. 7. Utilizar alternativas para enviar la dirección en tiempo real por WhatsApp o google maps. 8. Evitar excesivos tiempos de llegada de los huéspedes a los alojamientos.

Tabla 12. Seguridad. Fuente: Elaboración propia, 2020

Área de mejora
Seguridad
Descripción del problema (P)
<ul style="list-style-type: none"> a. Poca fiabilidad. b. Falta de validación de cuenta con su documento de identidad. c. No cuentan con categoría súper anfitrión los anfitriones. d. Escasa actividad en el sistema de evaluación.
Acciones de mejora
<ul style="list-style-type: none"> 1. Establecer mejoras al control de ingresos de los huéspedes. P(a). 2. Ingresar los datos solicitados por la página de Airbnb. P(b). 3. Generar constante actividad los anfitriones en su sitio del alojamiento P(c, d)
Beneficios
<ul style="list-style-type: none"> 1. Proporcionar la información del huésped. 2. La verificación de identidad del anfitrión. 3. Los anfitriones reflejan más seriedad al contar con todos sus datos. 4. Los huéspedes tendrán mayor certeza al reservar. 5. Generar calificación de ambas partes. 6. Incentivar a los huéspedes a dejar comentarios y calificaciones del servicio adquirido. 7. Aporte de información de ambas partes. 8. Reconocimiento para ambas partes. 9. Credibilidad en los anuncios. 10. Información actualizada.

Tabla 13. Importe. Fuente: Elaboración propia, 2020.

Área de mejora
Importe
Descripción del problema (P)

- a. El precio es exagerado al servicio ofertado.
- b. No cuentan con el coste de limpieza de los alojamientos.
- c. Falta de ofertas y descuentos en los alojamientos

Acciones de mejora

1. Definir estrategias de precios en la oferta del inmueble. P(a)
2. Establecer precios por limpieza del inmueble. P(b)
3. Establecer descuentos dependiendo la temporalidad de uso si es mayor a una semana o mes.

Beneficios

1. Estrategias de precios según temporada.
2. Promociones.
3. Ingresos extras por costos de limpieza.
4. Descuentos por el tiempo de estancia mayor a 7 días.
5. Descuentos del 5%, 10% o 15%.
6. Facilidades en las reservas.
7. Detalles claros de los precios.

4.4.1 Lineamiento de control y seguimiento de aseo y limpieza de los establecimientos de alojamiento

Fundamentado en los resultados de evaluación se propone una lista de chequeo que sirva de guía para el control y seguimiento de limpieza de las áreas. La misma puede ser utilizada cuando se realice el mantenimiento después de cada estadía o cuando sea solicitada por el huésped.

La lista de chequeo está conformada por los siguientes aspectos:

- **Actividad:** descripción de lo que se realizará.
- **(R) Realizado:** señala si se ejecutó la actividad.
- **(N.A) No Aplica:** cuando la actividad no es requerida.
- **Observaciones:** este aspecto se usa en el caso de haber encontrado objetos o pertenencias de los usuarios, así mismo para identificar posibles mantenimientos extraordinarios.

Tabla 14. Aseo y limpieza de áreas. Fuente: Elaboración propia, 2020.

Aseo y limpieza de áreas				
N°	Actividad	R	N.A	Observaciones
1	Aspirar el suelo y las alfombras y verificar que no tenga manchas.			
2	Verificar que las paredes, puertas y ventanas, estén limpias.			
3	Verificar que los techos y conductos de ventilación estén limpios.			
4	Verificar que la habitación no presenta malos olores y la ventilación de la misma sea agradable.			
5	Verificar que los accesorios de la habitación estén correctamente colocados, en buen estado y limpios.			
6	Chequear que la cabecera de la cama esté limpia y en buen estado.			
7	Verificar que la lencería esté limpia y sin manchas y en buen estado.			
8	Revisar el colchón en cuanto a estado, manchas y olores.			
9	Verificar el estado del mobiliario de la habitación.			
10	Limpiar la superficie de todo el mobiliario de la habitación.			
11	Revisar cortinas en cuanto estado, colocación y limpieza.			
12	Revisar las papeleras y cestas.			
13	Si se puede permitir fumar, colocar ceniceros limpios.			
14	Poner a disposición del huésped un cuadernillo y lápiz.			

Aseo y limpieza de áreas				
N°	Actividad	R	N.A	Observaciones
15	Revisar el estado de limpieza de los closet o mobiliario de almacenaje.			
16	Verificar que el TV se encuentre funcionando y sincronizado en canales.			
17	Verificar que el sistema de electricidad esté funcionando correctamente en toda la casa.			
18	Realizar limpieza de zonas externas como: balcones, entradas, pasadizos o gradas.			

Tabla 15. Área del baño. Fuente: Elaboración propia, 2020.

Área de baño				
N°	Actividad	R	N.A	Observaciones
1	Realizar limpieza completa al cuarto de baño.			
2	Chequear piso, puertas, paredes y techo.			
3	Realizar limpieza de las zonas húmedas, tales como: ducha, lavamanos y lavabo.			
4	Limpia cortinas o puertas de la ducha.			
5	Limpia los accesorios de baño.			
6	Suministros papel higiénico.			
7	Suministro un vaso limpio para servir bebidas-agua.			
8	Suministrar toallas limpias y en buen estado.			

Es recomendable además proporcionar un kit de limpieza que incluya lo siguiente, entre otras cosas:

- Balde
- Limpiones
- Escoba
- Recogedor
- Trapeador
- Cepillo
- Químicos de limpieza: desinfectantes

4.4.2 Plan de acciones de mantenimiento trimestral aplicado al establecimiento de inmuebles para el uso turístico

A continuación, se propone un conjunto de acciones que se recomienda a los anfitriones seguir para evitar no conformidades con el servicio ofrecido, para lo cual se consideraron aspectos críticos que deben funcionar correctamente en el alojamiento.

Tabla 16. Plan de acción de mantenimiento trimestral. Elaboración propia, 2020.

Actividad	Mes 1				Mes 2				Mes 3			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Chequear pilas de los controles remoto TV.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Chequear pilas del control del aire acondicionado.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Realizar mantenimiento del Aire acondicionado				x				x				x
Chequear luces de la habitación	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Realizar mantenimiento de ventiladores				x				x				x

Realizar mantenimiento de camas				x				x				x
Realizar mantenimiento de puertas y ventanas				x				x				x
Realizar mantenimiento de todos los componentes del baño				x				x				x
Realizar mantenimiento en llaves de agua				x				x				x
Realizar pintura de las áreas				x				x				x
Realizar limpieza profunda				x				x				x

4.4.3 Protocolo de Bioseguridad

El protocolo de bioseguridad propuesto en este trabajo de investigación tiene como finalidad precautelar la salud frente al COVID-19 de los anfitriones que ofrecen el servicio de alojamiento en sus inmuebles para el uso turístico, y para los huéspedes los cuales hacen el consumo del mismo, mediante la plataforma de Airbnb.

Lineamiento generales

Los lineamientos generales se refieren a los aspectos y actividades importantes que los anfitriones deben tener en cuenta a la hora de brindar y ofrecer el servicio de alojamiento a los huéspedes.

Actividades a realizar:

- Uso adecuado de equipos de protección personal.
- Colocar filtro sanitario en la entrada del inmueble.
- Señalética del aforo.
- Señaléticas de distanciamiento.
- Se recomienda llevar un registro de todos los huéspedes.

- Facilitar número de emergencia 171 y 911; información sobre establecimientos de salud, hospitales y farmacias.
- Colocar cubos de basura con tapa accionada con pedal.
- Mantener distanciamiento.
- Proveer de toallas de papel desechables.
- El anfitrión debe mantenerse totalmente actualizado sobre noticias.
- Quitarse los equipos de protección con mucho cuidado.
- No mezclar el cloro con otros productos.
- Disponer de sábanas, toallas y amenities extras en el alojamiento, en caso que el huésped no desee limpieza del inmueble durante su estancia.

Entrada de los huéspedes al inmueble

Aspectos esenciales que se deben tomar en cuenta el anfitrión y el huésped; y se debe realizar al momento de llegar e ingresar al alojamiento.

Actividades a realizar:

- Ingresar del huésped con mascarilla.
- Tomar la temperatura con termómetro infrarrojo.
- Facilitar alcohol gel al 70% a los huéspedes.
- Contar con bandejas de desinfección para calzado.
- Desinfección del equipaje.
- Se recomienda realizar una desinfección por aspersion a los autos de los huéspedes.
- Lencería y toallas son cambiadas dependiendo las necesidades del huésped.

Limpieza del área del alojamiento durante su estancia

La limpieza del inmueble se realizará dependiendo las necesidades del huésped, para ellos se deben tomar en cuenta los siguientes aspectos descritos a continuación.

Actividades a realizar:

- Uso de equipos de protección.
- Ventilar el espacio antes de realizar la limpieza.
- Utilizar el desinfectante adecuado.
- Limpieza periódica de áreas comunes.
- Aplicación por nebulización ambiental con amonio cuaternario.
- Contar con fundas anti fluidos.
- Los paños utilizados en la limpieza y desinfección deberán ser lavados con abundante agua y jabón, deben estar limpios cada vez que se usen. Se sugiere el uso de material desechable.
- La persona encargada de la limpieza deberá lavarse las manos constantemente.
- No sacudir mantelería sucia, blancos o toallas.
- Evitar tocarse la cara cuando se esté limpiando.
- Se recomienda aspirar el lugar.

Limpieza del alojamiento luego de la estancia del huésped

Los siguientes aspectos al igual que los anteriores se deberán implementar al momento que el servicio del alojamiento finalice y el huésped se retire del inmueble, o para prepararlo para la siguiente llegada del nuevo cliente.

Actividades a realizar:

- Uso de equipo de protección.
- Ventilar el inmueble alrededor de 24 horas.

- Limpieza de blancos, toallas o mantelería a una temperatura máxima.
- Limpieza extra en los puntos de mayor contacto: teléfono, perillas, encendedores de luz, controles, etc.
- Cambio de amenities por nuevos.

Detecten una persona contagiada o caso sospechoso

En caso de presentarse alguna sospecha sobre alguna persona posible contagiada, se deberá considerar los siguientes aspectos, con la finalidad de prevalecer la vida del huésped y de todas las personas que se encuentren en contacto con él; se deberá realizar lo siguiente:

Actividades a realizar:

- Usar el equipo de protección siempre al tener contacto con el huésped.
- Solicitar información al huésped sobre su salud: alergias, problemas respiratorios, etc.
- Preguntar al huésped si presenta: fiebre, tos, náuseas, vómito o diarrea.
- Proceder a tomar la temperatura.
- Preguntar a qué lugares ha viajado en los últimos 14 días.
- Averiguar si se encontró en contacto con alguna persona infectada.
- Contactarse con los números de emergencia 911 o 171.
- Aplicar el protocolo de limpieza y desinfección de todo el alojamiento en su totalidad.

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Una vez realizada la presente investigación se concluye lo siguiente:

Al caracterizar los servicios de alojamientos ofertados a través de la plataforma de Airbnb en la Parroquia de Sangolquí, se identificaron las siguientes modalidades ofrecidas: habitaciones privadas, habitaciones compartidas, apartamentos enteros y suite. Destacando principalmente que el 58,2 % está asociado a las habitaciones privadas y el 29,7 % a las casas enteras. Los cuales poseen las siguientes características: costo de comisión, cancelación gratuita, descripción del lugar, distribución de camas, estacionamiento, fotos del inmueble, horas flexibles del check- in/out, número de teléfono, precio, redes sociales, servicios básicos, servicios complementarios y tipo de inmueble.

Al evaluar la percepción de los clientes acerca del servicio prestado por los anfitriones se determinó que el mismo se ubica en un promedio general de 4,69 con respecto a 5. Lo cual representa una brecha de 0,31; evidenciándose falencias en lo referente a: limpieza, comunicación, llegada, fiabilidad, ubicación y precio.

De acuerdo a los resultados obtenidos se determinaron que las falencias más resaltantes están asociadas a las siguientes áreas: saneamiento, facilidades, seguridad e importe. Cabe señalar que: el Saneamiento: se refiere a actividades de mantenimiento, limpieza y protocolo de bioseguridad. Las Facilidades: están relacionado con el proceso de comunicación ofrecido por el anfitrión. La Localización: se refiere al proceso de llegada y la información que el anfitrión brinda en la página web de su alojamiento a los huéspedes. En cuanto a la Seguridad: se mencionan aspectos importantes para que el huésped pueda concretar la reserva sin ningún temor a que pueda ser un alojamiento fantasma. Importe: se refiere a los aspectos económicos del inmueble.

Se definieron 16 estrategias de mejora, para el cierre de las falencias encontradas, las cuales se detallan a continuación: Para el área de saneamiento 2 estrategias relacionadas con los programas de mantenimiento y limpieza. En el área de facilidades 6 estrategias con respecto a la comunicación, organización

de eventos, admisión de mascotas, oferta de desayuno y permiso de fumar. En localización 2 estrategias entre ellas a mejorar la descripción e información de los inmuebles en la página web. En seguridad 3 estrategias enfocadas a garantizar la seguridad del huésped y la reserva que realice. Por último, el área de Importe 3 estrategias en las cuales se encuentran enfocadas a las estrategias de precios que el anfitrión deberá tomar en cuenta a la hora de ofertar el alojamiento.

Además, se propusieron lineamiento de control y seguimiento de aseo y limpieza del establecimiento de alojamiento, así como un plan de acción de mantenimiento trimestral aplicado al establecimiento de alojamiento.

Finalmente se propone un protocolo de bioseguridad con el fin de realizar las operaciones de manera segura y garantizar la salud de los huéspedes y anfitriones.

5.2 Recomendación

Recomendaciones para los anfitriones:

Diseñar un plan de acción para la ejecución de las estrategias propuestas.

Aplicar los lineamientos de control y seguimiento de aseo y limpieza, y plan de mantenimiento.

Establecer mecanismos de evaluación y retroalimentación con el cliente.

Desarrollar planes de capacitación en áreas de atención al cliente y manejo de servicio de alojamiento y de mantenimiento.

Recomendaciones para la plataforma Airbnb:

Mejorar los procesos de evaluación y garantizar que los mismos se realicen.

Incentivar a la participación de los anfitriones y los huéspedes en la plataforma a dejar comentarios y calificaciones de ambas partes.

Recomendaciones para la Universidad:

Desarrollar programas de capacitación y asesorías para estos emprendimientos con el fin de mejorar los mismos.

GLOSARIO

Airbnb: Plataforma online, donde permite reservar alojamientos alternativos a hoteles, permitiendo conectar a anfitriones y huéspedes de todo el mundo de manera eficiente (Riopérez, 2019).

Alojamiento: Establecimientos dedicados a proporcionar a las personas estadía con o sin servicios complementarios (MINTUR, 2002).

Anfitriones: Personas que ofrecen servicios mediante el alquiler de su vivienda, con la finalidad de generar ingresos, Airbnb les cobra una tasa de 3% y 5% por el servicio que ofrecen (Gil, 2019).

Economía colaborativa: Modelo económico, el cual se basa en compartir, intercambiar, prestar o alquilar bienes o servicios que una persona posea y a otra le interese (Diez, 2015).

Estrategia: Conjunto de actividades diseñadas para crear un valor único en el mercado, actividades diferenciadoras de la competencia, crear un posicionamiento (Porter, 2011).

Falencias: Problemas o discrepancias entre lo que es y lo que debe ser (Bados & García, 2014).

Habitación: Proviene del latín “habitatio” que significa habitar, en términos generales es un lugar destinado para pernoctar, puede estar compuesto por cama, guardarropas, espejo y un baño (Baquerizo, 2018).

Huéspedes: Aquellos que adquieren la oferta de la plataforma de Airbnb, son las personas que van hacer uso del servicio ofertado por el anfitrión. La tasa de los huéspedes depende de la reserva que realice, va del 6% al 12% (Huaman, 2019).

Perspectiva: Elaboración de juicios en un proceso de constante interacción hombre-ambiente, en donde el individuo es estimulado por sensaciones las cuales las intelectualiza formando opiniones de ellas (Melgarejo, 1994).

Plataformas digitales: Modelos de negocios electrónicos, que consisten en operaciones de compra y venta digitales entre una empresa y los clientes (Cabrera, 2017).

Precio: Valor monetario de un bien o servicio, lo cual determina para el comprador la importancia de adquirir un bien o satisfacción (Manzuoli, 2015).

Protocolo: Instrumento informativo como resultado de una investigación (Ortiz, 2006).

Sanearamiento: Proceso cuya finalidad es identificar, caracterizar y evaluar los factores que actúan en contra de la salud de las personas (Peña, 2016).

Satisfacción del cliente: Estado emocional y personal, luego de haber realizado una compra, resultado de la comparación entre la percepción y sus expectativas (Thompson, 2005).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Documentos impresos

- Aravena, P., J. Moraga., R. Velásquez, y C. Manterola. (2014). *Validez y confiabilidad en Investigación odontológica*. International Journal of Odontostomatology: Vol.8 (69-75). Chile. Universidad Autónoma de Chile.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de la investigación*. Caracas. Editorial Episteme, C.A. 146 pp.
- Bados, A. & García, E. (2014). *Resolución de problemas*. Universitat de Barcelona. Facultat de Psicologia Departament de personalitat. España. 34 pp.
- Baquerizo, M. (2018). *Hotel de negocios de Universidad San Francisco de Quito*. Trabajo de investigación. Universidad San Francisco de Quito. Colegio de Arquitectura y Diseño Interior. Quito. 65 pp.
- Bello, L., y Ravelo, S. (2019). *El sesgo positivo de la valoración en Airbnb según el nivel de apoyo al P2P*. Trabajo fin de grado. Universidad de La Laguna. Facultad de Economía Empresa y Turismo. España. 25 pp.
- Cabero, J. y Llorente, M. (2013). *La aplicación del juicio de experto como técnica de evaluación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC)*. Revista de tecnología de Información y Comunicación en Educación: Vol.7 (11-22). España, Universidad de Sevilla.
- Cabrera, O. (2017). *Aspectos tributarios de las plataformas digitales en Colombia: actualidad y retos*. Revista de Derecho Fiscal: N°10. (85-101). Colombia, Universidad Externado de Colombia.
- Cardona, C., y Restrepo, A. (2013). *Herramientas de control lista de chequeo*. Puntos de encuentro. 11 pp.
- Diez, S. (2015). *La economía colaborativa: un nuevo modelo de consumo que requiere la atención de la política económica*. Trabajo fin de grado. Universidad de Valladolid. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Valladolid. 40 pp.
- Domínguez, Y. (2006). *El análisis de información y las investigaciones cuantitativa y cualitativa*. Revista Cubana de Salud Pública: Vol. 33. Cuba. Escuela Nacional de Salud Pública.
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. INNOVAR Revista de ciencias administrativas y sociales: Vol. 15 (64-80). Colombia, Universidad Nacional de Colombia.
- Espinoza, F. y Freire, S. (2017). *Características y evolución de la oferta de alojamiento de Airbnb en una Ciudad patrimonial cultural de la humanidad. Caso Cuenca (Ecuador)*. Tsafiqui Revista de investigación científica: Vol.9 (1-21). Cuenca, Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Félix, E. (2018). *El impacto de Airbnb en la industria hotelera del Ecuador*. Trabajo de Titulación. Universidad San Francisco de Quito. Colegio de Administración y Economía. Quito. 48 pp.

- FORETUR. (2020). Calidad de servicio y Atención al cliente en Hostelería. NOVASOFT. 59 pp
- Flores, M. (2004). *Implicaciones de los paradigmas de investigación en la práctica educativa*. Revista Digital Universitaria: Vol.5 (1-9). México. The University of Texas at Austin.
- Gil, J. (2019). *Redistribución económica y precariedad. El caso de los anfitriones de Airbnb*. Revista de pensament i anàlisi: Vol. 24 (92-113). Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Huaman, G. (2019). *Análisis del comportamiento del consumidor de Airbnb en el distrito de Miraflores – Lima, 2019*. Trabajo de tesis. Universidad César Vallejo. Licenciatura en Administración en Turismo y Hotelería. Lima. 110 pp.
- Hueso, A. y Cascant, M. (2012). *Metodología y técnicas cuantitativas de investigación*. Editorial Universitat Politècnica de Valencia. 87 pp.
- Hurtado, I. y Toro, J. (2005). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio*. Caracas. Episteme Consultores Asociados. C.A. 211 pp.
- López, P. (2016). *Herramientas para la mejora de calidad: métodos para la mejora continua y la solución de problemas*. Madrid. FC Editorial. 232 pp.
- Machare, J. (2016). *Economía compartida: análisis para el sector turístico ecuatoriano*. Tesis de Maestría. Universidad de Especialidades Espíritu Santo. Facultad de Economía y Ciencias Empresariales. Samborondón. 29 pp.
- Manzuoli, J. (2015). *Mix de marketing ampliado*. Documento de trabajo en Ciencias Empresariales No. 14 del departamento de Investigación “Francisco Valsecchi”. Universidad Católica Argentina. Facultad de Ciencias Económicas. Argentina. 41 pp.
- Menchú, N. (2017). *Creación de 3 Fichas de Observación para el acompañamiento Pedagógico Dirigido a 10 Directores del sector 08-03-10 del Municipio de San Francisco El Alto, del departamento de Totonicapán*. Tesis Doctoral. Universidad San Carlos de Guatemala. Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media. Guatemala. 129 pp.
- Mendes, B. (2015). *Generación de confianza en el “mundo real” a través de interacciones en el “mundo virtual” en el contexto de la economía colaborativa. El caso de Airbnb: un enfoque en su sistema de evaluación entre iguales*. Trabajo fin de grado. Universidad Pontificia Comillas. Facultad de Ciencias económicas y empresariales. Madrid. 109pp.
- Melgarejo, L. (1994). *Sobre el concepto de percepción*. Revista alteridades: Núm. 8 (47-53). México, Universidad Autónoma Metropolitana.
- Miguélez, M. (2006). *Validez y confiabilidad en la metodología cualitativa*. Paradigma: Vol. 27 (7-33). Caracas. Universidad Simón Bolívar.
- Ñaupas, H., E. Mejía, E. Novoa y A. Villagómez. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá. Ediciones de la U. 537 pp.

- Ortiz, J. (2006). *Guía descriptiva para la elaboración de protocolos de investigación*. Revista Salud en Tabasco: Vol.12(3) (530-540). México, Secretaría de Salud del Estado de Tabasco.
- Pedraza, E., G. Amaya. y M. Conde. (2010). *Desempeño Laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. Revista de Ciencias Sociales: Vol. 16 (493-505). Maracaibo. Universidad del Zulia.
- Peña, J. (2016). *Saneamiento ambiental y participación ciudadana*. Revista Scientific. Vol.1 (53-71). Venezuela, Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
- Perez, A., B. Borrás, G. Mesanat, y J. Mira. (2001). *Apuntes de Metodología de la investigación en Turismo*. Madrid. Organización Mundial del turismo. 349 pp.
- Pérez, C. (2014). *La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Restaurante Campestre SAC, Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012*. Trabajo de Tesis. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Facultad de Ciencias Empresariales. Perú. 121 pp.
- Pérez, M., M.Suárez, y D. Vera. (2016). *La economía colaborativa- El caso de Airbnb: ¿Economía o Colaboración?* Trabajo fin de grado. Universidad de La Laguna. Facultad de Economía, Empresa Y Turismo. España. 51pp.
- Porter, M. (2011). *¿Qué es la estrategia?* Revista Harvard business review: Vol.89 (100-117). Harvard Business School Publishing.
- Raza, R. (2018). *Análisis de los principales servicios del alojamiento no tradicional en departamentos compartidos en la ciudad de Quito en el año de 2018, y diseño de una estrategia de posicionamiento y diferenciación de homeyage*. Tesis de grado. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Facultad de Ciencias Humanas. Quito. 77 pp.
- Riopérez, B. (2019). *Valoración de startups: airbnb*. Trabajo fin de grado. Universidad Pontificia Comillas. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Madrid. 77 pp.
- Rodríguez, T., y Velastegui, A. (2017). *El arte del buen servicio: lineamiento de gestión de calidad para establecimientos Airbnb*. Tesis de Grado. Escuela Superior Politécnica del Litoral. Facultad de Ingeniería Marítima, Ciencias Biológicas, Oceanográficas y Recursos Naturales. Guayaquil. 75pp.
- Sotero, D. y Vargas, J. (2017). *Modelos actuales de economías colaborativas. Airbnb: cambiando la industria de la hospitalidad*. Revista Jurídica de los Derechos Sociales: Vol. 7 (348-363). Universidad de Guadalajara.
- Suntaxi, W. (2019). *Plan de reactivación turística cultural para la Ciudad de Sangolquí, Cantón Rumiñahui, Provincia de Pichincha*. Trabajo de Titulación. Universidad Central del Ecuador. Carrera de Turismo Histórico Cultural. Quito. 120 pp.
- Thompson, I. (2005). *La satisfacción del cliente*. Rev Med: Vol. 6 (1-6). Bolivia.
- Torres, J. y Solórzano, M. (2017). *El alojamiento turístico en hogares una alternativa de negocio para la dinamización de la economía en la*

Parroquia de Canoa (Destino de Sol y Playa) después del terreno del 16 de abril. International Journal of Scientific Management and Tourism: Vol.3 (259-271). Fundación Dialnet.

Valenzuela, L. (2017). *Nuevos modelos de economía compartida: Uber economy como plataforma virtual de prestación de servicios y su impacto en las relaciones laborales.* Revista internacional y comparada de relaciones laborales y derecho del empleo: Vol. 5 (1-27). Adapt University Press.

Documentos procedentes de internet

AIRBNB Inc. (2020). *Centro de ayuda.* En: <https://www.airbnb.es/help/article/2503/qu%C3%A9-es-y-c%C3%B3mo-funciona-airbnb>. Fecha de consulta: 15 mayo 2020.

AIRBNB Inc. (2020). *Open Homes.* En: <https://www.airbnb.es/openhomes/host?isDisasterReliefHost=false&entryFromCovid19LP=1>. Fecha de consulta: 18 mayo 2020.

AIRBNB Inc. (2020). *Pautas de limpieza para prevenir la propagación de la COVID-19.* En: <https://www.airbnb.es/resources/hosting-homes/a/cleaning-guidelines-to-help-prevent-the-spread-of-covid-19-163>. Fecha de consulta: 23 mayo 2020.

Airbnb califica a propuesta de regulación de hospedaje como 'una medida prohibitiva que no tiene antecedente en América Latina'. (2019). En: <https://www.elcomercio.com/tendencias/airbnb-pronunciamiento-regulacion-hospedaje-ecuador.html>. Fecha de consulta: 27 julio 2020.

Asiri Marketing. (2019). 10 características UX de la web de Airbnb. En: <https://asiri.es/ux-de-la-web-de-airbnb/>. Fecha de Consulta: 16 mayo 2020.

Funes, A. (2019). *Cómo funciona Airbnb, la nueva forma de alojarse.* En: https://www.elespanol.com/como/funciona-airbnb-nueva-forma-alojarse/435956666_0.html. Fecha de consulta: 17 mayo 2020.

MINTUR. (2002). *Reglamento general de actividades turísticas.* En: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-GENERAL-DE-ACTIVIDADES-TUR%C3%8DSTICAS.pdf>. Fecha de consulta: 17 agosto 2020.

MINTUR. (2015). *Reglamento de alojamiento turístico.* En: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>. Fecha de consulta: 24 marzo 2020.

MINTUR. (2020). *Protocolo general para el uso de equipos de bioseguridad y medidas sanitarias para establecimientos de alojamiento turístico, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19.* En: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/Protocolo-de-Reapertura-Establecimientos-de-Alojamiento-Turi%CC%81stico.pdf?fbclid=IwAR1Tujks8FGznyzDDNzKbmHawtodSAUn6EFG-B7ZrHqjikUhlq9mOlnz7c>. Fecha de consulta: 20 junio 2020.

- OMS. *Organización Mundial de la Salud. Coronavirus*. En: <https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus>. Fecha de consulta: 21 junio 2020.
- Saldaña, B. (2020). *21 tipos de alojamientos: conceptos claves de hoteles*. En: <https://elmundook.com/conceptos-claves-de-tipos-de-alojamiento/>. Fecha de consulta: 4 mayo 2020.
- VisualPolitik (Dirección). (2018). *Como AIRBNB cambió la industria del turismo*. En: <https://www.youtube.com/watch?v=0IYDvGki2f0&t=29s>. Fecha de Consulta: 16 mayo 2020.

ANEXOS

Anexo 1. Protocolo de bioseguridad Airbnb.



Pautas de limpieza para prevenir la propagación del COVID-19

Siguiendo las recomendaciones de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC), hemos preparado esta lista de tareas para que la uses como referencia o se la facilites al servicio profesional que tengas contratado.

Recomendaciones

- Ventila las habitaciones antes de limpiar.**
Deja que entre aire fresco durante al menos 20 minutos y, si es posible, mantén las ventanas abiertas hasta que termines.
- Lávate bien las manos antes y después.**
Frótalas con agua y jabón durante al menos 20 segundos o, si no es posible, utiliza un desinfectante de manos que tenga al menos un 60 % de alcohol.
- Usa guantes desechables.**
Cuando termines, tíralos y lávate las manos inmediatamente.
- Ten siempre a mano papel de cocina, toallitas desinfectantes y otros artículos de limpieza desechables.**
Si prefieres usar productos reutilizables, lávalos en la lavadora a la máxima temperatura que admita el material.
- ¡Limpiar y desinfectar son cosas distintas!**
Limpiar consiste en utilizar agua y jabón o detergente para eliminar la suciedad, los gérmenes y las impurezas. Por su parte, la desinfección implica el uso de sustancias químicas como lejía o alcohol que maten los gérmenes. Para reducir la propagación del virus, es conveniente hacer ambas.
- Utiliza el desinfectante adecuado.**
Los expertos afirman que la lejía diluida en agua, los productos con al menos un 70 % de alcohol y los desinfectantes habituales [registrados en la Agencia de Protección Ambiental estadounidense](#) son métodos eficaces para eliminar el coronavirus.

- ❑ **Incide en las superficies que se tocan con más frecuencia.**
Es importante desinfectar los interruptores, los pomos de las puertas, los mandos a distancia, los mandos de los grifos y similares. (En la página 2 encontrarás una lista de las superficies de mayor contacto).
- ❑ **No te olvides de los sofás, las alfombras, las cortinas y otras superficies blandas y porosas.**
Primero elimina cuidadosamente la suciedad visible, y después utiliza el producto más adecuado para cada material. Si es posible, lava los tejidos en la lavadora siguiendo las instrucciones del fabricante.
- ❑ **Lava la ropa de cama a la máxima temperatura recomendada por el fabricante.**
Haz lo mismo con las fundas de colchón, las mantas, las toallas y los paños de la cocina. Además, no olvides ponerte guantes para organizar estas prendas antes de lavarlas.
- ❑ **Limpia y desinfecta los cestos y cubos de la ropa sucia.**
Lo más recomendable es que coloques dentro una bolsa desechable o que se pueda lavar en la lavadora.
- ❑ **Vacía la aspiradora cuando termines.**
Desinfecta la aspiradora y otros electrodomésticos de limpieza, como el lavavajillas y la lavadora.
- ❑ **No olvides comprobar la fecha de caducidad de los productos de limpieza, y nunca mezcles lejía con amoníaco u otras sustancias; hacerlo puede liberar gases tóxicos.**



¿Qué debo limpiar y desinfectar?

Pronto van a llegar tus próximos huéspedes y es importante que se encuentren el espacio como una patena. Te recomendamos que hagas hincapié en estas superficies, ya que son las que tocamos con más frecuencia.

En general:

- Pomos de puertas
- Tiradores de lámparas y ventiladores
- Cubos de basura y reciclaje
- Secadores de pelo
- Tablas de planchar y planchas
- Llaves
- Interruptores
- Barandillas
- Mandos a distancia
- Mesas y encimeras
- Termostatos
- Alféizares y manillas de las ventanas

Cocina:

- Electrodomésticos: cafetera, horno, cazos, tostadora, etc.

- Manillas y tiradores de armarios
- Recipientes para condimentos: aceitera, salero y pimentero, botes de especias y otros envases de uso cotidiano, etc.

- Sillas
- Artículos de cocina no aptos para lavavajillas: cuencos de cerámica, utensilios de plástico para los niños, etc.

Fregaderos

Cuarto de baño:

- Mandos de grifos
- Dispensadores de champú, acondicionador, gel y jabón
- Cortinas de ducha y mamparas

- Duchas y bañeras
- Lavabos
- Inodoros

Dormitorio:

- Perchas y rejillas para el equipaje
- Mesillas de noche

Electrodomésticos de limpieza:

- Lavavajillas
- Aspiradoras
- Lavadoras y secadoras

Artículos infantiles:




- Tronas
- Cunas y zonas de juegos portátiles
- Juguetes

Otros artículos:

- Bicicletas
- Libros
- Tablas de surf
- Juegos de mesa

**Esta información se basa en las recomendaciones publicadas por los CDC, las cuales no avalan este contenido ni a Airbnb. No ofrecemos ninguna garantía, implícita o explícita, sobre la integridad, exactitud, fiabilidad, idoneidad o disponibilidad de dicho contenido para ningún fin. En consecuencia, la confianza que deposites en dicha información es exclusivamente responsabilidad tuya.*

Anexo 2. Protocolo general de medidas de bioseguridad para establecimientos de alojamientos.

MINISTERIO DE TURISMO					
VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO GENERAL DE MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO.					
Día: _____ Mes: _____ Año: _____ Hora: _____					
Nombre del establecimiento: _____					
Clasificación del establecimiento: _____ Categoría del establecimiento: _____					
Nombre del propietario: _____					
Calle principal: _____ Numeración: _____					
Dirección Intersección: _____					
Número de Habitaciones (capacidad): _____ Número de habitaciones ocupadas: _____ Número de huéspedes alojados: _____					
Número de Mesas habilitadas en comedor al 30%: _____ Número de Plazas habilitadas en comedor al 30% : _____					
Número de personas laborando al momento de la inspección: _____					
LINEAMIENTOS GENERALES					
No.	Establecimiento	CUMPLE	NO CUMPLE		
	El establecimiento cumple con los horarios de atención establecidos por el COE Nacional				
	El aforo del establecimiento cumple con las disposiciones de aglomeración determinados de acuerdo a la semaforización de la localidad y se encuentra debidamente rotulado				
	El establecimiento cuenta con un rotulado visible de números de emergencia 9-1-1 o 171				
LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS					
No.	Manejo de elementos de Protección al personal de Trabajo	CUMPLE	NO CUMPLE		
	El establecimiento cuenta con registros periódicos de control de temperatura a sus empleados				
	Cuenta con medios informativos, sobre las medidas y normas de seguridad relacionadas con la emergencia sanitaria por COVID-19 (infografías en el establecimiento en lugares visibles para el personal del establecimiento)				
	Se realiza un control del uso de equipos de protección personal al ingreso y salida del personal.				
	Cuenta con dispensador/es de solución desinfectante para el personal del establecimiento				
	Tiene un mecanismo de desinfección de calzado para el personal y los usuarios al ingreso del establecimiento				
	Cuenta con un área de vestuario exclusivo para el personal del establecimiento.				
	El establecimiento provee de los equipos de protección personal (mascarillas, guantes), e higiene (jabón, pañuelos desechables y alcohol en gel), para realizar sus actividades diarias.				
	El personal utiliza los equipos de protección personal (mascarillas, guantes) e higiene, durante sus labores diarias.				
	El personal del establecimiento no debe utilizar joyas (anillos, aretes collares, pulseras, etc).				
	Cuenta con bolsas para el manejo de desechos y la gestión de los mismos.				
	Cuenta con medios informativos que promueven la distancia entre personal y los clientes.				
	Cuenta con horarios de alimentación de personal que eviten la aglomeración en el comedor				
	Cuenta con registros de control de uso de equipos de protección personal al llegar al establecimiento				
No.	Protocolos al arribo al establecimiento	CUMPLE	NO CUMPLE		
	Cuenta con medios informativos, sobre las medidas y normas de seguridad relacionadas con la emergencia sanitaria por COVID-19 (infografías en el establecimiento en lugares visibles para el personal del establecimiento) para huéspedes.				
	Se realiza un control del uso de equipos de protección personal al ingreso y salida de los huéspedes.				
	Cuenta con dispensador/es de solución desinfectante para el uso de huéspedes del establecimiento				
	Cuenta con medios informativos visibles que señalen el proceso de ingreso y registro de huéspedes.				
	Cuenta con señalética de distanciamiento en el piso fuera del establecimiento.				
	Se realiza proceso de desinfección de equipaje y equipos electrónicos de los huéspedes.				

	Cuenta con un registro de ingreso de personas al establecimiento (nombre completo, número de teléfono y correo electrónico).		
Medidas de Información al viajero			
	Cuenta con medios informativos en áreas comunes y habitaciones con información de:		
	Números de emergencia 171 y 911		
	Síntomas de alerta, medidas de precaución y medidas de respuesta frente a la propagación del COVID-19.		
	Medidas de protección básicas para evitar el contagio del COVID-19		
	Medios de comunicación oficiales del país, páginas web, redes sociales y líneas de contacto de emergencia.		
	Establecimientos de salud, hospitales y farmacias cercanos al establecimiento de alojamiento turístico.		
	Medidas de uso correcto de Equipos de Protección Personal (EPP)		
	Se cuenta con equipos de protección personal para huéspedes en caso de requerirlos.		
Recepción de huéspedes en el Lobby			
	El personal del establecimiento informa a los huéspedes sobre las medidas de protección básicas y propagación del COVID-19		
	Existen revistas o periódicos en el Lobby del establecimiento.		
	Se realizan procesos de desinfección frecuentes de mostradores y de manera obligatoria, antes y después de la atención de huéspedes.		
	Cuenta con tachos de basura con funda y tapa accionados con pedal.		
	Se realizan procesos de desinfección de llaves antes y después de entregarlas a los huéspedes		
	Cuenta con medios de pago electrónicos y/o en línea.		
	Cuenta con procesos determinados de manejo de dinero en efectivo.		
Servicio técnico y mantenimiento			
	Cuenta con registros de control y mantenimiento de equipos del establecimiento.		
	Cuenta con registro de verificación de abastecimiento y funcionamiento de los dispensadores de jabón, gel desinfectante, papel desechable.		
	Cuenta con registros de control de limpieza y desinfección de baños y baterías sanitarias del establecimiento.		
	Los alimentos son despachados en recipientes adecuados y sellados. Se puede optar por un sello de seguridad o un medio que evite la adulteración de los alimentos durante el transporte.		
	Cuenta con registro de control y mantenimiento de equipos y filtros de aire acondicionado de ser el caso.		
Servicio de alimentación			
Recepción y almacenamiento de alimentos			
	La entrega de productos se la realiza a dos (2) metros de la puesta de recepción. Verificar si se cuenta con señalización en el piso de ser el caso.		
	Se verifica que proveedores cuenten con equipo de protección personal al momento de entrega de los productos.		
	Los proveedores cuentan con una política y procedimientos de prevención de contagio COVID-19. verificar si existen documentos que validen la información de ser el caso.		
	Se realizan procesos de desinfección de los productos previo al ingreso al establecimiento.		
Manipulación de alimentos			
	El personal encargado de la manipulación de alimentos cuenta con equipos de protección personal		
	Cuenta con medios informativos, sobre las medidas y normas de seguridad relacionadas con la emergencia sanitaria por COVID-19 dentro de la cocina.		
	Cuenta con medios informativos sobre el correcto lavado de manos y uso de mascarilla.		
	Cuenta con registros de desinfección total de cocina realizados al inicio de operaciones del día y cada dos (2) horas.		
	Cuenta con registros de desinfección de utensilios y superficies de preparación antes y después de manipular alimentos.		
	Cuenta con registros de limpieza y desinfección de los desagües de la cocina, trampa de grasa y demás elementos con grasa de ser caso.		
Comedor y bares			
	El personal que trabaja en las áreas de bar y/o comedor cuenta con equipos de protección personal		
	Cuenta con medios informativos, sobre las medidas y normas de seguridad relacionadas con la emergencia sanitaria por COVID-19 en comedores y/o bar.		
	Cuenta con dispensador/es de solución desinfectante para el uso de huéspedes del establecimiento en el área de comer y bar.		
	Se realizan procesos de lavado y desinfección de vajillas y cubertería frecuente durante el día.		
	Se realizan procesos de lavado y desinfección de manteles y servilletas.		

	Se realizan cambios de mantelería después de cada uso de huéspedes.		
	Cuenta con mecanismos de ventilación natural en comedor y/o bar.		
	El aforo de comedor y/o bar del establecimiento cumple con las disposiciones de aforo determinados de acuerdo a la semaforización de la localidad y se encuentra debidamente rotulado.		
	La disposición de las mesas del establecimiento cumple con el distanciamiento superior a 1 metro en espacios abiertos, y superior a 2 metros en espacios cerrados.		
	Cuenta con medios que faciliten la toma de pedidos motivando la comunicación hablada reducida (ejemplo: papel-menú impreso (desechable), medio digital u otros) .		
	Cuenta con procesos de limpieza y desinfección de cartas/menús.		
	Cuenta con medios de pago electrónicos y/o en línea.		
	Cuenta con procesos determinados de manejo de dinero en efectivo.		
Servicio de Room Service			
	El personal que trabaja en room service cuenta con equipos de protección personal.		
	El personal que realiza room service se aplica desinfectante en las manos antes y después de cada servicio.		
	El servicio de room service se lo realiza a distancia entre el personal y el huésped, al momento de hacer la entrega del pedido.		
	Se aplica desinfectante en las manos del huésped antes y después de entregar el pedido.		
Limpieza y desinfección			
Medidas de desinfección de ambientes			
	El personal que realiza la limpieza y desinfección de ambientes cuenta con equipos de protección personal.		
	Cuenta con procesos de limpieza y desinfección de habitaciones antes y después del uso de huéspedes.		
	Cuenta con procesos de limpieza y desinfección de equipos y menaje en habitación de huéspedes.		
	Cuenta con procesos de limpieza y desinfección de ropa de cama, y toallas de habitación de huéspedes.		
	Las habitaciones cuentan con mecanismos de ventilación natural.		
	Cuenta con horarios de limpieza y desinfección de las diferentes áreas del establecimiento.		
Manejo de Desechos			
	Los desechos que se generen como guantes, pañuelos, mascarillas, son eliminados en una funda de plástico en un tacho de basura preferiblemente con tapa y pedal de apertura.		
	Cuenta y cumple procesos de desecho de basura de acuerdo a lo dispuesto por la autoridad municipal o cantonal o sanitarias competentes.		
Gerencia y Manejo Organizacional			
	Cuenta con registros de atención de incidencias dentro del establecimiento.		
	Se informa frecuentemente al personal de las medidas de prevención y sanitarias establecidas por la Autoridad Sanitaria Nacional.		
	Cuenta con registros de control de cumplimiento de procesos en las diferentes áreas del establecimiento.		
	Se realizan capacitaciones al personal de protocolos adecuados de gestión.		
	Cuenta con aprovisionamiento necesario de jabón, pañuelos desechables y alcohol en gel para uso del personal y huéspedes.		

Funcionario Mintur:

Propietario/Administrador/Representante:

Otros funcionarios participantes:.....

Anexo 3. Lista de chequeo.

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR



LISTA DE CHEQUEO/CHECK-LIST

Nombre del establecimiento: _____

Dirección web: _____

Tipo de inmueble: _____

Precio del inmueble: _____

Características de los servicios ofrecidos

En el presente instrumento se va a medir las características del servicio, selección de las opciones Si o No según corresponda al alojamiento turístico

Item	Características del servicio	SI	No	Observaciones
1	Admite mascotas en el Inmueble			
2	Tiene la categoría superanfitrión			
3	Indica el Costo de comisión			
4	Presenta un costo de limpieza			
5	Tiene cancelación gratuita			
6	Fantástico proceso de llegada			
7	Ofrece desayuno			
8	Limpia y ordenada			
9	Llegada automática			
10	Muestra la descripción del lugar			
11	Tiene descuentos el inmueble			
12	Informa la distribución de las camas			
13	El anfitrión verifico el perfil con el documento de identidad			
14	El inmueble tiene estacionamiento			
15	Presenta fotos del lugar			
16	Permite el Inmueble fumar			
17	Cuenta con una guía de vecindario			

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR



18	Las horas son flexibles en el check in /out			
19	Cuenta con el número de contacto telefónico			
20	Permite organizar eventos			
21	Muestra el precio del Inmueble			
22	Realiza un protocolo de bioseguridad			
23	Se relaciona con redes sociales			
24	Cuenta con servicios básicos			
25	Cuenta con servicios complementarios			
26	Cuenta con evaluaciones el Inmueble			
27	Tiene el servicio de comunicación las 24 horas			
28	Indica el tipo de Inmueble			
29	Su ubicación es fantástica			

Anexo 4. Ficha de observación.

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR



Parte 2.

Valoración del servicio

El presente instrumento es para evaluar la percepción que tienen los clientes acerca del servicio prestado por el inmueble para uso turístico

Ficha de observación						
Grado de desempeño alcanzado Excelente 5, Muy bueno 4, Bueno 3, Regular 2, Malo 1	Grado de desarrollo alcanzado					Observaciones
Aspectos a evaluar	1	2	3	4	5	
¿Cómo evalúa la limpieza?						
¿Cómo evalúa la comunicación?						
¿Cómo evalúa la llegada?						
¿Cómo evalúa la fiabilidad?						
¿Cómo evalúa la ubicación?						
¿Cómo evalúa la precio?						
¿Cuál es la evaluación Total?						
Comentarios de los huéspedes						

Anexo 5. Validación del instrumento por expertos.

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR



Quito, D.M. 26 de junio de 2020

Mgst. Marcelo Nieto
Presente. -

Me dirijo a usted, en la oportunidad de solicitar su colaboración, dada su experiencia en el área temática, en la revisión, evaluación y validación del presente instrumento que será aplicado para realizar el trabajo de investigación titulado: Estrategias de mejora para los servicios de alojamiento ofertado por la plataforma de AIRBNB en la Parroquia de Sangolquí, cantón Rumiñahui en tiempos de COVID-19, el cual será presentado como Trabajo de Titulación para optar al grado de Administración de Empresas Hoteleras en la Universidad Iberoamericana del Ecuador, UNIB.E.

Los objetivos del estudio son:

Objetivo General:

- Proponer estrategias de mejora para los servicios de alojamiento ofertados a través de la plataforma de Airbnb en la Parroquia de Sangolquí, Cantón Rumiñahui en tiempos de COVID-19

Objetivos Específicos:

- Caracterizar los servicios de alojamiento ofertados a través de la plataforma de Airbnb en la Parroquia de Sangolquí, Cantón Rumiñahui en tiempos de COVID-19
- Evaluar la percepción de los clientes acerca de los servicios de alojamiento ofertados a través de la plataforma de Airbnb en la Parroquia de Sangolquí, Cantón Rumiñahui en tiempos de COVID-19
- Determinar las falencias en los servicios de alojamiento ofertados a través de la plataforma de Airbnb en la Parroquia de Sangolquí, Cantón Rumiñahui en tiempos de COVID-19
- Definir estrategias de mejora los servicios de alojamiento ofertados a través de la plataforma de Airbnb en la Parroquia de Sangolquí, Cantón Rumiñahui en tiempos de COVID-19



JUICIO DE EXPERTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casillero un aspa correspondiente al aspecto cualitativo de cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que se detallan a continuación.

CRITERIOS	APRECIACIÓN CUALITATIVA			
	EFICIENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento.	X			
Calidad de redacción de los ítems.	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores.	X			
Relevancia del contenido.	X			
Factibilidad de aplicación.	X			

Apreciación cualitativa:

Instrumento eficiente, coherente con los objetivos planteados.

Observaciones: _____

Validado por: Mgst. Marcelo Nieto
Profesión: Administrador de Empresas
Cargo que desempeña: Docente tiempo completo UNIB.E
Firma: _____
Fecha: 29 de junio del 2020

JUICIO DE EXPERTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casillero un aspa correspondiente al aspecto cualitativo de cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que se detallan a continuación.

Parte 1. Características del servicio

Ítem	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		Esencial	Útil pero no esencial	No importante	Observaciones
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No				
1	X		X			X	X		X		X			
2	X		X			X	X		X		X			
3	X		X			X	X		X		X			
4	X		X			X	X		X		X			
5	X		X			X	X		X		X			
6	X		X			X	X		X		X			
7	X		X			X	X		X		X			

8	X		X			X	X		X		X			
9	X		X			X	X		X		X			
10	X		X			X	X		X		X			
11	X		X			X	X		X		X			
12	X		X			X	X		X		X			
13	X		X			X	X		X		X			
14	X		X			X	X		X		X			
15	X		X			X	X		X		X			
16	X		X			X	X		X		X			
17	X		X			X	X		X		X			
18	X		X			X	X		X		X			
19	X		X			X	X		X		X			
20	X		X			X	X		X		X			
21	X		X			X	X		X		X			

22	X		X			X	X		X		X			
23	X		X			X	X		X		X			
24	X		X			X	X		X		X			
25	X		X			X	X		X		X			
26	X		X			X	X		X		X			
27	X		X			X	X		X		X			

Parte 2. FICHA DE OBSERVACIÓN

Items	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		Esencial	Utili pero no esencial	No importante	Observaciones
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No				
1	X		X			X	X		X		X			
2	X		X			X	X		X		X			
3	X		X			X	X		X		X			
4	X		X			X	X		X		X			
5	X		X			X	X		X		X			

6	X		X			X	X		X		X			
7	X		X			X	X		X		X			
8	X		X			X	X		X		X			

Apreciación cualitativa:

Instrumento eficiente, coherente con los objetivos planteados.

Observaciones:

Validado por: Mgst. Marcelo Nieto

Profesión: Administrador de Empresas

Cargo que desempeña: Docente tiempo completo UNIB.E

Firma: _____

Fecha: 29/06/2020

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR



Quito, D.M. 26 de junio de 2020

Mgst. Alirio Mejía
Presente. -

Me dirijo a usted, en la oportunidad de solicitar su colaboración, dada su experiencia en el área temática, en la revisión, evaluación y validación del presente instrumento que será aplicado para realizar el trabajo de investigación titulado: Estrategias de mejora para los servicios de alojamiento ofertado por la plataforma de AIRBNB en la Parroquia de Sangolquí, cantón Rumiñahui en tiempos de COVID-19, el cual será presentado como Trabajo de Titulación para optar al grado de Administración de Empresas Hoteleras en la Universidad Iberoamericana del Ecuador, UNIB.E.

Los objetivos del estudio son:

Objetivo General:

- Proponer estrategias de mejora para los servicios de alojamiento ofertados a través de la plataforma de Airbnb en la Parroquia de Sangolquí, Cantón Rumiñahui en tiempos de COVID-19

Objetivos Específicos:

- Caracterizar los servicios de alojamiento ofertados a través de la plataforma de Airbnb en la Parroquia de Sangolquí, Cantón Rumiñahui en tiempos de COVID-19
- Evaluar la percepción de los clientes acerca de los servicios de alojamiento ofertados a través de la plataforma de Airbnb en la Parroquia de Sangolquí, Cantón Rumiñahui en tiempos de COVID-19
- Determinar las falencias en los servicios de alojamiento ofertados a través de la plataforma de Airbnb en la Parroquia de Sangolquí, Cantón Rumiñahui en tiempos de COVID-19
- Definir estrategias de mejora los servicios de alojamiento ofertados a través de la plataforma de Airbnb en la Parroquia de Sangolquí, Cantón Rumiñahui en tiempos de COVID-19



Matriz: 9 de Octubre N25-12 y Av. Colón • Telfs: 22 30 401 / 402
Oficina Administrativa: 9 de Octubre 1178 y Santa María • Telfs: 29 03 573 / 572 / 571
www.unib.edu.ec

JUICIO DE EXPERTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casillero un aspa correspondiente al aspecto cualitativo de cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que se detallan a continuación.

CRITERIOS	APRECIACIÓN CUALITATIVA			
	EFICIENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento.			X	
Calidad de redacción de los ítems.		X		
Pertinencia de las variables con los indicadores.	X			
Relevancia del contenido.	X			
Factibilidad de aplicación.		X		

Apreciación cualitativa: El instrumento de observación de la percepción presenta varias falencias no se observa el objetivo de la observación y los enunciados.

Observaciones: debe mejorar la redacción de algunos ítems, debe incorporar las instrucciones de cada instrumento, es importante conocer cómo se aplican

Validado por: MSc. Alirio Mejía

Profesión: Docente tiempo completo

Cargo que desempeña: Docente del área de investigación

Firma: 

Fecha: 02/07/2020

JUICIO DE EXPERTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casillero un aspa correspondiente al aspecto cualitativo de cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que se detallan a continuación.

Parte 1. Características del servicio

Ítems	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		Esencial	Útil pero no esencial	No importante	Observaciones
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No				
1	x		x		x	x			x		x			
2	x		x		x	x			x		x			
3	x		x		x	x			x		x			
4	x		x		x	x			x		x			
5		x	x		x	x			x		x			mejorar la redacción, no puede mencionar lleva la característica
6		x	x		x	x			x		x			mejorar la redacción, no puede mencionar lleva la característica



Maíz: 9 de Octubre N25-12 y Av. Colón • Telef: 22 30 401 / 402
Edificio Administrativo: 9 de Octubre 1176 y Santo Morán • Telef: 29 03 573 / 572 / 571
www.unibol.edu.ec

7		x	x			x	x			x		x			mejorar la redacción, no puede mencionar lleva la característica
8		x	x			x	x			x		x			mejorar la redacción, no puede mencionar lleva la característica
9	x		x			x	x			x		x			
10	x		x			x	x			x		x			
11	x		x			x	x			x		x			
12	x		x			x	x			x		x			
13	x		x			x	x			x		x			
14	x		x			x	x			x		x			
15	x		x			x	x			x		x			
16	x		x			x	x			x		x			
17	x		x			x	x			x		x			
18		x	x			x	x			x		x			Se repite con el número 1
19	x		x			x	x			x		x			
20	x		x			x	x			x		x			

21	x		x			x	x		x		x				
22	x		x			x	x		x		x				
23	x		x			x	x		x		x				
24	x		x			x	x		x		x				
25	x		x			x	x		x		x				
26	x		x			x	x		x		x				
27		x	x			x	x		x		x				Mejorar redacción

Parte 2. FICHA DE OBSERVACIÓN

Ítems	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		Esencial	Útil pero no esencial	No importante	Observaciones
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No				
1		x		x		x	x			x	x			Los ítems no responden a la variable que desea medir
2		x		x		x	x			x	x			Los ítems no responden a la variable que desea medir

3		x		x		x	x			x	x			Los ítems no responden a la variable que desea medir
4		x		x		x	x			x	x			Los ítems no responden a la variable que desea medir
5		x		x		x	x			x	x			Los ítems no responden a la variable que desea medir
6		x		x		x	x			x	x			Los ítems no responden a la variable que desea medir
7		x		x		x	x			x	x			Los ítems no responden a la variable que desea medir
8		x		x		x	x			x	x			Los ítems no responden a la variable que desea medir

Apreciación cualitativa: El instrumento de observación de la percepción presenta varias falencias no se observa el objetivo de la observación y los enunciados.

Observaciones: debe mejorar la redacción de algunos ítems, debe incorporar las instrucciones de cada instrumento, es importante conocer cómo se aplican

Validado por: MSc. Alirio Mejía

Profesión: Docente tiempo completo

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR



Cargo que desempeña: Docente del área de investigación

Firma:

Fecha: 02/07/2020

Anexo 6. Caracterización del servicio.

Se adjuntó un archivo en pdf.

Anexo 7. Percepción del cliente.

Se adjuntó en un archivo de pdf.