



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR

CARRERA DE TURISMO

INFORME DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE FIN DE CARRERA PREVIO A
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO A INGENIERO EN GESTIÓN TURÍSTICA Y MEDIO
AMBIENTE

TEMA: ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL HOSPEDAJE EN LOS
LUGARES DE ALOJAMIENTO QUE OFRECE AIRBN EN LOJA ECUADOR.

AUTOR:

KEVIN DAVID ESTRELLA JIMENEZ

DIRECTORA DEL PROYECTO:

MSc. JESSICA MACAS ROMERO

LOJA, JULIO 2022

ACUERDO DE ORIGINALIDAD

Yo, Kevin David Estrella Jiménez, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido presentado para ningún grado ni calificación profesional y que se ha consultado la bibliografía detallada.

Cedo mis derechos de propiedad intelectual a la Universidad Internacional del Ecuador, para que sea divulgado en el internet, según lo establecido en la ley de propiedad intelectual y sus reglamentos.

A handwritten signature in black ink. The name 'KEVIN ESTRELLA' is written in a stylized, cursive font. The word 'KEVIN' is on the top line and 'ESTRELLA' is on the bottom line, with a large, sweeping stroke that crosses both words.

.....
Kevin David Estrella Jiménez

CERTIFICACIÓN DE AUTORIA

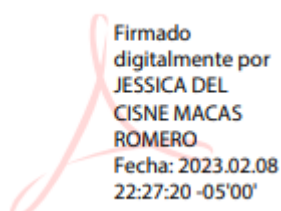
Yo, Kevin David Estrella Jiménez, declaro que la presente investigación es de mi autoría y propiedad intelectual, siendo el único responsable del contenido expuesto en el mismo.



.....

Kevin David Estrella Jiménez

Yo, Jéssica del Cisne Macas Romero, certifico que conozco al autor del presente trabajo siendo el responsable exclusivo tanto de su originalidad y autenticidad, como de su contenido.



Firmado digitalmente por
JESSICA DEL
CISNE MACAS
ROMERO
Fecha: 2023.02.08
22:27:20 -05'00'

.....

Jéssica Macas Romero, MSc.

DEDICATORIA

El siguiente trabajo de investigación previo a la obtención del título de Licenciatura en Gestión Turística y Medio Ambiente va dedicado a Dios, por su bendición y su cuidado en este camino. A mi señora madre que nunca dejo de creer en mí, a pesar de las dificultades ella supo darme su mano y ayudarme a levantar cuando no veía una salida, gracias a sus consejos y su apoyo incondicional no me di por vencido. Este trabajo lleva su nombre porque gracias a ella entendí que existen dificultades, pero siempre hay una solución.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a la escuela de Gestión Turística y Medio Ambiente por incursionar mi gusto por la carrera, a la Universidad Internacional por abrirme sus puertas y darme la oportunidad de pertenecer a esta distinguida familia; en especial a nuestra Ing. Jéssica Macas quien con paciencia y sabiduría compartía sus conocimientos con nosotros, guiándonos de la mejor manera y siempre explotando nuestro talento.

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo general analizar la calidad de servicio del hospedaje en los lugares de alojamiento que ofrece Airbnb en Loja Ecuador, para su cumplimiento se formuló tres objetivos específicos, el primera instancia se realizó el levantamiento de información de los lugares disponibles en Loja y sus características en la plataforma de Airbnb, posteriormente se procede a diagnosticar la situación actual de la calidad de servicios y atención al cliente en los alojamientos de Airbnb en el cantón Loja y finalmente Identificar el FODA del servicio y atención al cliente en base a las reseñas encontradas en la plataforma de los alojamientos de Airbnb. Mediante la técnica de observación directa se recolecta los datos que tiene la plataforma en sus comentarios, además se analizó factores externos que juegan a favor o en contra de los anfitriones que ofrecen un espacio para hospedaje gracias a esto se estableció una línea base sobre la presente investigación.

La plataforma Airbnb permite encontrar reseñas de los huéspedes, donde gracias a los comentarios los usuarios pueden dar a conocer la experiencia que obtuvieron en los alojamientos y la calidad del servicio que ofertan, gracias a la variedad de opciones que brinda la plataforma.

Palabras claves: Calidad, Satisfacción del cliente, huéspedes.

ABSTRACT

The general objective of the investigation is to analyze the quality of lodging service in the accommodation places offered by Airbnb in Loja Ecuador, for its fulfillment three specific objectives were formulated, the first instance was carried out the information gathering of the available places in Loja and its characteristics on the Airbnb platform, then we proceed to diagnose the current situation of the quality of services and customer service in Airbnb accommodations in the Loja canton and finally identify the SWOT of the service and customer service based on the reviews found on the Airbnb accommodation platform. Through the direct observation technique, the data that the platform has in its comments is collected, it also allowed us to analyze external factors that play for or against the hosts that offer a space for lodging. Thanks to this, it allowed us to establish a baseline on the present investigation. The Airbnb platform allows us to find guest reviews, where thanks to the comments users can make known the experience they obtained in the accommodations and the quality of the service they offer, thanks to the variety of options provided by the platform.

Keywords: Quality, Customer satisfaction, guests.

INDICE DE CONTENIDOS

ACUERDO DE ORIGINALIDAD	ii
CERTIFICACIÓN DE AUTORIA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
INDICE DE CONTENIDOS	viii
INDICE DE TABLAS	xi
INDICE DE ILUSTRACIONES	xii
INDICE DE ANEXOS.....	xii
TEMA.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	14
OBJETIVO GENERAL.....	19
OBJETIVO ESPECIFICO	19
CAPITULO 1	20
1. REVISION DE LA LITERATURA.....	20
1.1 ANTECEDENTES	20
1.1.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA.....	21
1.1.2. MAPA MACRO LOCALIZACIÓN DE LA PROVINCIA DE LOJA	21
1.1.3. MAPA DEL MICRO LOCALIZACIÓN DE LA CIUDAD DE LOJA.....	22
1.1.4. SITUACIÓN ECONÓMICA	22
1.1.5. SITUACIÓN SOCIAL	22
1.1.6 POLÍTICA	23

1.1.7.	CARACTERÍSTICAS CLIMÁTICAS	23
1.1.8.	TURISMO EN LOJA	23
1.2.	MARCO TEÓRICO	25
1.2.1.	TURISMO	25
1.2.1.	TIPOS DE TURISMO.....	26
1.2.1.1.	TURISMO AMBIENTAL	26
1.2.1.2.	TURISMO SOCIAL	27
1.2.1.3.	TURISMO MATERIAL.....	27
1.2.1.4.	TURISMO INTELECTUAL	27
1.2.1.5.	TURISMO GASTRONÓMICO	27
1.2.1.6.	TURISMO CORPORAL	28
1.2.1.7.	TURISMO COLABORATIVO	28
1.2.2.	REDES SOCIALES	28
1.2.3.	PÁGINA WEB.....	30
1.2.4.	WEB SCRAPING.....	30
1.2.5.	WORD OF MOUTH ELECTRÓNICO.....	30
1.2.6.	NEGOCIOS PEER TO PEER.....	30
1.2.7.	TURISMO Y ECONOMÍA COLABORATIVA	31
1.2.8.	CONSUMO COLABORATIVO	34
1.2.9.	CONSUMO RESPONSABLE	34
1.2.10.	AIRBNB.....	35
1.2.11.	ANFITRIÓN	36
1.2.12.	SUPERANFITRIÓN.....	36
1.2.13.	VIAJEROS EXPERTOS	36
1.2.14.	ESTÁNDARES DE CALIDAD EN SERVICIO DE HOSPEDAJE.....	37

1.2.15. ATENCIÓN AL CLIENTE EN AIRBNB	37
1.2.16. COMUNICACIÓN EN AIRBNB	37
1.2.17. PUNTUACIÓN	38
1.2.18. PRECIO.....	38
1.2.19. UBICACIÓN.....	38
1.2.20. FIABILIDAD	39
1.2.21. LLEGADA	39
1.2.22. COMENTARIOS	39
1.2.23. SERVICIOS	40
1.2.24. LIMPIEZA.....	40
1.2.25. ANÁLISIS	40
1.2.26. QUEJAS	41
1.2.27. EVALUACIÓN DIRECTA POST CONSUMO	41
1.2.28. FODA.....	41
CAPÍTULO 2	43
2. REALIZAR LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DE LOS LUGARES DISPONIBLES EN LOJA Y SUS CARACTERÍSTICAS EN LA PLATAFORMA AIRBNB.....	43
2.1 ANFITRIONES	48
2.2. CAPACIDAD DE HUÉSPEDES.....	48
2.3. COSTO	49
2.4. SERVICIOS.....	50
CAPÍTULO 3	54

3. DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA CALIDAD DE SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LOS ALOJAMIENTOS DE AIRBNB EN EL CANTÓN LOJA.....	54
CAPÍTULO 4	62
4. IDENTIFICAR EL FODA DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN BASE A LAS RESEÑAS ENCONTRADAS EN LA PLATAFORMA DE LOS ALOJAMIENTOS DE AIRBNB EN EL CANTÓN LOJA.	62
4.1. ESTRATEGIAS	64
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	67
CONCLUSIONES.....	67
RECOMENDACIONES	68
BIBLIOGRAFÍA.....	69
ANEXOS.....	72

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Alojamiento en la plataforma digital AIRBNB	45
Tabla 2 Reseñas	54
Tabla 3 Puntuación alojamientos enteros	57
Tabla 4 Puntuación habitaciones	60
Tabla 5 Análisis FODA reseñas	62
Tabla 6 Estrategias	65

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Ubicación de la provincia de Loja en territorio nacional	21
Ilustración 2 muestra la ubicación del cantón Loja con respecto a la provincia.	22
Ilustración 3 Mapa de localización hospedajes Loja AIRBNB	47
Ilustración 4 - Capacidad	48
Ilustración 5- Capacidad	49
Ilustración 6- Costo	50
Ilustración 7- Capacidad.	50
Ilustración 8- servicios	51
Ilustración 9 Servicios.....	51
Ilustración 10 Servicios	52
Ilustración 11 Servicios	52
Ilustración 12 Servicios	53
Ilustración 13 Reseñas positivas	55
Ilustración 14 Reseñas negativas	56

INDICE DE ANEXOS

Anexos 1 Base de datos habitaciones	72
Anexos 2 Base de datos alojamientos	77

**TEMA: ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL HOSPEDAJE EN LOS
LUGARES DE ALOJAMIENTO QUE OFRECE AIRBN EN LOJA ECUADOR.**

INTRODUCCIÓN

El turismo es una industria que mueve millones de dólares a nivel mundial, a diferentes niveles económicos, esta actividad involucra distintas áreas tales como hotelería, transporte, restaurantes, entre otras, mediante estas áreas se prestan servicios al turista generando flujos económicos que benefician a la economía de un país.

En la época actual las plataformas digitales, redes sociales y aplicativos se han constituido en una herramienta muy poderosa de promoción y difusión de servicios y productos, en el caso de las plataformas que han sido desarrolladas exclusivamente para el campo del turismo, las mismas han facilitado a la sociedad mecanismos para generar sus experiencias turísticas. Mediante estas se accede a un turismo colaborativo, el cual funciona en base a un modelo económico que es horizontal generando beneficio económico a distintos sectores.

Entre las aplicaciones más utilizadas para medios turísticos esta Airbnb la cual se ha convertido en el objeto de estudio de esta investigación, es una plataforma digital cuyo objetivo es ofertar alojamientos a turistas y particulares, actúa como intermediario entre el anfitrión y los huéspedes a través del envío y recepción de mensajes entre las partes, logrando una retroalimentación inmediata y de esta manera concluir con la compra de dicho servicio.

Al tratarse de un modelo de turismo colaborativo no es la excepción ya que en el año 2019 en una economía previa a la pandemia Airbnb reporto ganancias de 4.800

millones de dólares, Airbnb se considera un puente para conectar distintos tipos de turismo y sus comunidades autóctonas con los turistas extranjeros o nacionales obteniendo así beneficios culturales y económicos.

Esta aplicación ha permitido mejorar la economía a nivel mundial por la seguridad que ofrece y la diversidad de lugares que se ofertan, en el Ecuador Airbnb opera aproximadamente desde el 2013, actualmente la aplicación cuenta con ofertas de alojamiento en gran parte de las provincias del territorio nacional lo cual es un beneficio para el flujo económico de país sin embargo gracias a este avance de la plataforma también se ha denotado la necesidad de una normativa que otorgue garantía al usuario de la calidad y seguridad del alojamiento (Espinoza, 2020).

Las nuevas generaciones nos han ayudado a realizar el llamado "turismo colaborativo" mediante el uso de las nuevas aplicaciones, conocer nuevos alojamientos, nuevas costumbres, nuevos lugares, el fin de este nuevo método del turismo es que mediante un click se observe el alojamiento ya disponible localizado en cualquier parte del mundo, empezando desde ahí el engagement con el turista que quiere visitar un determinado destino.

La república del Ecuador es un país soberano, ubicado en la región noroccidental de América del Sur. Limita al norte con Colombia, al sur y al este con Perú y al oeste con el océano Pacífico, cuenta con una extensión de 283.561 km². Ecuador se encuentra sobre la línea Ecuatorial terrestre, entre los dos hemisferios, cuenta con 24 provincias. Airbnb en Ecuador ha generado nuevas oportunidades de alojamiento y por ende fuentes de ingreso alternativas para los dueños de los lugares que se ofertan, desde

su entrada al país en el 2013 Airbnb se ha ido posicionando como uno de los métodos más utilizados a nivel nacional para la actividad turística, es por tal razón que el control a nivel de calidad en base a la satisfacción de los usuarios es más que necesario.

En el año 2018 se contabilizó 133 ofertas de alojamiento en la plataforma, actualmente la cantidad de ofertas ha subido a 658 esto quiere decir que en 4 años se produjo un aumento de aproximadamente 495% , el ministerio de turismo del Ecuador evidenciando este crecimiento porcentual pretende la regulación de la aplicación mediante un nuevo reglamento sumándose así a países europeos y a Estados Unidos los cuales también intentan normar el servicio de Airbnb, como una regulación interna de la calidad en cuanto al servicio prestado por los anfitriones Airbnb regula a los anfitriones mediante su monitoreo interno de calidad (Espinoza, 2020).

Loja es una ciudad eminentemente comercial, reconocida a nivel mundial por su cultura, es rica en su historia musical y religiosa. Está ubicada al sur de la cordillera de los Andes, la amabilidad y tranquilidad de la gente es uno de sus principales diferenciadores. Es una ciudad que es privilegiada cada día con nuevos emprendimientos lo cual ha llevado a desarrollar un comercio eficaz, actualmente en la ciudad de Loja se ofertan 173 opciones de alojamiento según la plataforma con rango de precios variados dependiendo de las características del alojamiento.

En el Ecuador durante el año 2019 se elaboró un reglamento para regular los alojamientos de plataformas como Airbnb en el cual los requisitos para poder ofrecer los servicios son los siguientes:

1. Registro Único de Turismo como prestadores de servicios turísticos.
2. Registro Único de Contribuyentes (RUC).
3. Licencia Anual Única de Funcionamiento, expedida por los gobiernos autónomos descentralizados.
4. Autorización de la asamblea del condominio para que el inmueble sea utilizado para alojamiento turístico.
5. Inventario de los activos que tiene el departamento o la vivienda.

Este reglamento pretende regir a nivel nacional los alojamientos para hoteleros por motivos de seguridad y calidad ya que en los lineamientos de este expresa normas de para la comodidad y seguridad del arrendatario ocasional como por ejemplo: limpieza, servicios básicos, entretenimiento, calefacción, internet, además de esto se tiene como objetivo regularizar el arrendamiento de las propiedades totales y no por partes es decir casas y departamentos se arrendarían en totalidad y no por habitaciones, además de esto estableciendo un límite máximo de ocupantes según la distribución del espacio existente en la propiedad (Muñoz, 2021).

Según este reglamento se deberá laborar bajo la modalidad tributaria del RUC, esto debido a que análisis económicos realizados de años previos revelan que el Ecuador priva su economía de 20 millones de dólares anuales que provendrían de este tipo de turismo que no laboraba bajo la recaudación tributaria (Muñoz, 2021).

Si bien el reglamento que se establece para esta regulación no está contemplado dentro de los lineamientos de Airbnb este cuenta con sus propios estándares de

calidad en los cuales se prioriza la limpieza, los servicios básicos y se contempla servicios adicionales en bien de la comodidad del cliente (Dent, 2020).

Independientemente de los reglamentos políticos según el país o internos de Airbnb quien tiene la palabra final al determinar si un alojamiento es de calidad o no es el huésped ya que es quien vive la experiencia del alojamiento, en el caso puntual de los alojamientos de Airbnb en el 2018 se realizó un estudio de como aprecian las casas vacacionales los huéspedes revelando que el punto de mayor importancia es la tranquilidad que buscan y como el hospedaje en un determinado lugar puede otorgarles esta sensación, sumado a esto normas básicas de sanidad y comodidad brindan al huésped la experiencia turística por la cual realizo la actividad de desplazamiento desde su hogar hasta la localidad que pretende conocer y disfrutar de sus costumbres y tradiciones (Ramis, 2018).

Este proyecto tiene como finalidad analizar la calidad de servicio y atención al cliente que se evidencia en la plataforma AIRBNB, mediante la prestación de alojamiento. Para evidenciar la aceptación de la plataforma AIRBNB en la ciudad de Loja. Se ha analizado la información y experiencia del turista que se encuentra registrada en la plataforma digital.

Objetivo General

- Análisis de la calidad de servicio del hospedaje en los lugares de alojamiento que ofrece Airbnb en Loja Ecuador.

Objetivo específico

- Realizar levantamiento de información de los lugares disponibles en Loja y sus características en la plataforma Airbnb.
- Diagnosticar la situación actual de la calidad de servicios y atención al cliente en los alojamientos de Airbnb en el cantón Loja.
- Identificar el FODA del servicio y atención al cliente en base a las reseñas encontradas en la plataforma de los alojamientos de Airbnb en el cantón Loja.

CAPITULO 1

1. REVISION DE LA LITERATURA

1.1 Antecedentes

Loja, conocida como la Inmaculada concepción de Loja, una ciudad que se encuentra ubicada al sur del Ecuador, acreditada como la capital cultural del país, por las dotes artísticas y culturales. En su museo de la música se exponen instrumentos y partituras originales.

Loja tiene características muy especiales que le dan una propia identidad, es una región de la patria ecuatoriana donde el desafío permanente de una naturaleza agreste y dura ha forjado un tipo de hombre abierto a la solidaridad, a la creatividad cultural y a la lucha solidaria por la supervivencia y el progreso; ser extranjero o forastero casi constituye un privilegio, la hospitalidad y cordialidad del lojano resalta y enaltece sus mejores tradiciones.

Llamada capital musical y cultural, por su arquitectura, su aporte al arte que incluso la ha llevado a ser la anfitriona del festival de artes vivas desde el año 2016, su aporte en la creación de letra y música de artistas que se han quedado en la memoria de todos, una ciudad pequeña y llena de encanto, que ha logrado a través de los años que sea un atractivo turístico magnífico y excepcional. (MUNICIPIO DE LOJA, 2022)

1.1.1 Ubicación geográfica

El cantón Loja tiene las siguientes características:

La población total en el cantón Loja es de 254.000

Superficie aproximada de 10.790 km² equivalente al 4% de la superficie del país.

Altura: 4.107 m, no existen nevados.

Clima: de 8 a 38 °C

El cantón Loja limita al norte con el cantón Saraguro, al sur y este con la provincia de Zamora Chinchipe y al oeste con los cantones de Catamayo , Gonzanamá y Quilanga.

1.1.2. Mapa macro localización de la provincia de Loja

En la siguiente ilustración se observa la Macrolocalización de la provincia de Loja.

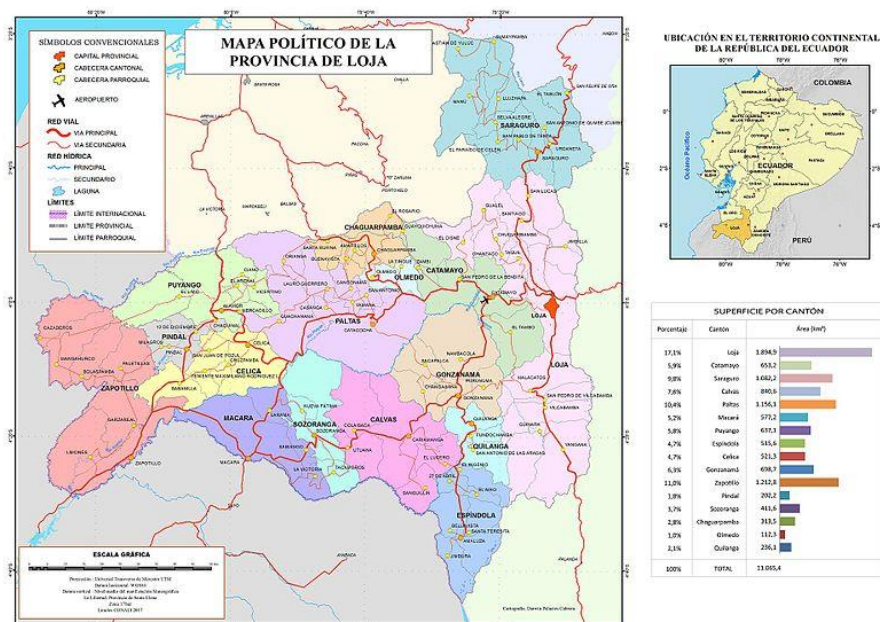
Ilustración 1 Ubicación de la provincia de Loja en territorio nacional



Fuente y elaboración: Riesgos Ecuador.

1.1.3. Mapa del micro localización de la ciudad de Loja.

Ilustración 2 muestra la ubicación del cantón Loja con respecto a la provincia.



Fuente y elaboración: Municipio de Loja

1.1.4. Situación Económica

Mientras que, a nivel regional, el cantón Loja concentra el 73% de la economía de la Provincia. La mayoría de la economía se centra en actividades de construcción; transporte, información y comunicaciones; actividades profesionales e inmobiliarias y el comercio (MUNICIPIO DE LOJA, 2022)

1.1.5. Situación social

La población total en el cantón Loja es de 254.000 habitantes aproximadamente, la cual está distribuida en un 68 % en la zona urbana, 13% en la periferia, y 19% en las parroquias rurales. (MUNICIPIO DE LOJA, 2022)

1.1.6. Política

El cantón Loja posee 4 parroquias urbanas y 13 parroquias rurales:

- Urbanas: San Sebastián, Sucre, El Valle y Sagrario
- Rurales: Chantaco, Chuquiribamba, El Cisne, Gualiel, Malacatos, Jimbilla, San Lucas, San Pedro, Santiago, Taquil, Vilcabamba, Yangana, Quinara

1.1.7. Características climáticas

En Loja, la temporada de lluvia es cómoda y nublada y la temporada seca es fresca y parcialmente nublada. Durante el transcurso del año, la temperatura generalmente varía de 9 °C a 21 °C y rara vez baja a menos de 7 °C o sube a más de 23 °C (INAMHI, 2022).

En base a la puntuación de turismo, las mejores épocas del año para visitar Loja para actividades de tiempo caluroso son desde *mediados de abril* hasta *mediados de junio* y desde *finales de agosto* hasta *mediados de octubre* (Ministerio de Turismo , 2022)

1.1.8. Turismo en Loja

En la ciudad de Loja , se han realizado varias actividades de interés nacional e internacional como lo es el programa anual en el mes de noviembre de las artes vivas , el mismo que logra la movilidad de cientos de personas y de esta manera moviendo y generando turismo y economía en la ciudad de Loja, en donde entran las nuevas

formas de reservar una estadía mediante plataformas digitales a un menor costo y con toda la seguridad, además también podemos tener una idea del servicio con la experiencia de otros usuarios.

La Romería de la Virgen del Cisne ha sido a lo largo de la historia una de las principales manifestaciones de fe, la congregación de miles de personas como muestra de su religiosidad se ha distinguido como una de las movilizaciones más importantes en el país, creando así turismo y generando ingresos económicos a los habitantes de la ciudad y los diferentes cantones de la misma.

Corporación de ferias de Loja entidad no gubernamental, es otro claro ejemplo del movimiento turístico que ocurre en la ciudad, fundada en el año 2017 conformada por instituciones privadas y públicas, situada en el complejo ferial Simón Bolívar, la misma que apoya a emprendimientos locales y nacionales y productores del sur del Ecuador. la misma se viene dando desde 1829 año que el libertador Simón Bolívar decreto con el objetivo que exista integración entre los países de la gran Colombia asentando como punto principal a la ciudad de Loja, logrando así un intercambio cultural y comercial, constituyéndose como la primera feria de América del Sur. Dentro de la misma por años consecutivos hemos podido apreciar varios espectáculos musicales, varios emprendimientos locales y nacionales que han logrado destacar y resaltar e incrementar el turismo en la ciudad.

1.2. Marco teórico

1.2.1. Turismo

Es un hecho científico que el ser humano fue una especie nómada hasta que circunstancias externas lo motivaron como especie al establecimiento fijo en determinadas comunidades (Campillo, 2009). De esta forma el viajar se convirtió para el ser humano en una opción a la cual se somete por diversas razones, siendo de interés para esta investigación el viajar como una actividad de turismo, lo que convierte a viajar en una actividad turística puede someterse a debate ya que los traslados de locación por negocios o familia ya implican traslado, medios de transporte, hospedaje sin embargo lo que convierte a un viaje en una actividad turística es una regla la cual establece que será turístico cualquier desplazamiento en el cual el motivo principal sea el descanso, relajación, diversión, relaciones humanas y cultura (Sanchez, 2015).

El turismo estudiado académicamente se da desde el año 1919, ya que en los años veinte se popularizó el uso del teléfono y el automóvil sumado a esto el abaratamiento de los transportes, estos factores generan acceso al turismo a personas que en épocas anteriores no hubieran podido acceder a esta actividad, esto genera un flujo de dinero en los núcleos receptores siendo la razón por la cual expertos en el área de la economía realizan los primeros estudios del turismo desde el punto de una actividad generadora de ingresos y flujo económico (Sanchez, 2015).

A partir de la segunda guerra mundial hasta la actualidad el turismo es considerado como el conjunto de relaciones y fenómenos producto consecuente del desplazamiento y alojamiento temporal sin motivaciones lucrativas, tomando esto como un eje central la actividad turística como tal puede realizarse a nivel provincial, nacional e internacional siempre y cuando se cumplan las circunstancias ya mencionas (Ciobanu, 2014).

El turismo es una actividad compleja multidisciplinar ya que involucra a múltiples sectores desde que se realiza la acción de desplazamiento del lugar de residencia, los sectores gubernamentales y no gubernamentales, empresariales, profesionales de múltiples campos y poblacionales del destino turístico, tomando lo ya mencionado en consideración se puede establecer una clasificación de los tipos de turismo según el destino, sectores y circunstancias involucradas. (Ledesma, 2018)

1.2.1. Tipos de Turismo

Según los sectores involucrados y la actividad que motiva a la persona a realizar el viaje puede establecerse una clasificación de los tipos de turismo (Ledesma, 2018).

1.2.1.1. Turismo ambiental

En este tipo de turismo el lugar a visitar debe estar predominado por la naturaleza y el eje central es la experiencia y apreciación turística sin afectar negativamente el entorno natural. (Rodríguez, 2016).

1.2.1.2. Turismo social

Este tipo de turismo se realiza con el fin de establecer contacto y apreciar la forma de vida de la población nativa del destino a visitar, la participación de sus costumbres, degustar platos típicos y aprendizaje de costumbre o conocimientos son las actividades que pueden implicar este tipo de turismo. (Rodríguez, 2016).

1.2.1.3. Turismo material

Esta actividad turística se centra en el desplazamiento a locaciones en las cuales la adquisición o venta de mercancías puede realizarse con un mayor beneficio para la persona la cual no solamente conoce una nueva localidad y vive las experiencias que esta ofrece sino también saca un rédito de este viaje. (Rodríguez, 2016).

1.2.1.4. Turismo intelectual

En este tipo de turismo el desplazamiento a otro lugar se realiza por motivos de aprendizaje ya sea artístico, patrimonial, idiomático, científico o religioso.

1.2.1.5. Turismo gastronómico

Este tipo de turismo no cae en el plano solamente de la alimentación sino más bien en llevar a otro nivel la experiencia gastronomía mediante la degustación de diversos alimentos o platillos cuya preparación es un exponente culinario de la localidad a la cual el individuo viaja. (Rodríguez, 2016).

1.2.1.6. Turismo corporal

Es la actividad turística en la cual el bienestar de cuerpo y mente del turista es el eje central de la actividad. (Rodríguez, 2016).

1.2.1.7. Turismo colaborativo

El sector turístico ha sido fuertemente influenciado por la economía colaborativa principalmente en aspectos clave de la actividad turística como el destino de viaje, transporte y alojamiento, actualmente estas formas de transporte y alojamiento colaborativos están mercantilizados y compiten de manera directa con los medios tradicionales ya que ofrecen precios competitivos con características distintivas que generan un beneficio tanto económico como en la experiencia que experimenta el turista, estas características cualitativas y cuantitativas de los medios de turismo colaborativo lo convierten en una alternativa de conveniencia para distintos sectores económicos (Rodríguez, 2016).

1.2.2. Redes Sociales

El inicio de las redes sociales en la web se remonta a las década de los 90 en la cual la mayor parte de la población mundial no contaba con internet en sus domicilios y los usos de este estaban destinados a usos laborales en gran parte, sin embargo a mediados de esta década se creó uno de los primeros sitios en la red que podrían cumplir con una parte de lo que se define como una red social, este sitio fue llamado

classmate y su objetivo era crear una red en la que pudieran encontrarse excompañeros de estudios o trabajo” (Van Dijck, 2019).

A partir del año 2000 el aumento de blogs, redes sociales y páginas de chat fue a gran velocidad debido a que el internet domiciliario se popularizaba y cada vez más domicilios contaban con este servicio, el aumento llegó hasta cierto punto en el que los sitios web que no destacaban empezaban a perder usuarios y paulatinamente fueron desapareciendo (Van Dijck, 2019).

En la primera década del 2000 facebook y myspace vieron la luz en el año 2004 y 2003 respectivamente, iniciando así una competencia que duró varios años por el primer lugar a nivel mundial como red social dominante en la cual Facebook se estableció como red social dominante a nivel mundial llegando al 10% de la población mundial en el año 2011, la popularidad de Facebook se debe principalmente por las innovadoras opciones que ofrecía a sus usuarios y las constantes actualizaciones y opciones nuevas que añadían a la página un considerable valor agregado, el crecimiento de Facebook a partir del punto ya mencionado se debe a una perspectiva horizontal ya que una vez establecido se conectó con otras plataformas y medios creando así un conglomerado que incluye diversas plataformas aparte de Facebook (Van Dijck, 2019).

1.2.3. Página web

Página web hace referencia a un documento interactivo que esta previamente codificado, programado y subido a la red, puede cumplir distintas funciones como informativo, entretenimiento, social o prestación de servicios (Arnal, 2007).

1.2.4. Web Scraping

Es el proceso que se realiza para la extracción de diferentes tipos de información mediante software de una variedad de sitios web ya sea aleatoriamente o con un plan establecido, las páginas web de agencias de viajes utilizan web scraping para realizar comparaciones de precios en los servicios (Zhao, 2017).

1.2.5. Word of mouth electrónico

Este término hace referencia a la difusión de información mediante medios digitales como redes sociales, foros o blogs de esta forma la información se distribuye entre usuarios sin necesidad de intermediarios o medios publicitarios formando de tal forma una difusión de información coloquialmente llamada “difusión boca a boca virtual” (Rodríguez et. al, 2020).

1.2.6. Negocios peer to peer

El principio básico de este tipo de negocios es la eliminación de un intermediario entre el prestador de servicios y es consumidor final, con la popularidad en ascenso de las redes sociales durante la primera década de los 2000 este tipo de modelo de negocios

entro en auge ya que la comunicación entre los consumidores y dueños de negocios podía ser más fluida, con el auge del modelo peer to peer en redes sociales se generó una oportunidad de negocio la creación de sitios web y aplicaciones dedicados al turismo colaborativo el cual relacionaba directamente al turista con el anfitrión de un hospedaje para-hotelero esto cimiento un precedente para las actuales plataformas de economía colaborativa en el campo del turismo (Montesinos, 2013).

1.2.7. Turismo y Economía Colaborativa

Como un suceso consecuente a la aparición de las redes sociales los medios de marketing turístico entraron en un momento de incertidumbre ya que la transformación económica, tecnológica y social está empezando una nueva etapa que marcaría un antes y después en todas las industrias incluyendo una de las que más flujo de efectivo mueve a nivel mundial como lo es la industria del turismo, con el establecimiento de Facebook como la predominante red social en la cual millones de usuarios compartían imágenes de sus destinos turísticos el marketing de las locaciones no podía quedarse atrás siendo el momento clave para ingresar el marketing turístico a las redes sociales y siendo un precedente para las futuras aplicaciones sociales con una visión turística (Montesinos, 2013).

El marketing turístico enfocado en las personas trata de establecer medios de dialogo entre el consumidor y la organización, esto es una orientación completamente distinta a la ya establecida desde hacía décadas, con este tipo de marketing centrado en las personas se establecen medios sociales participativos, interactivos y principalmente colaborativos, las redes sociales se convierten en el canal necesario para que el

usuario interactúe con las marcas, prestadores de servicios de transporte y turístico , de esta manera directa de comunicación se establecen cimientos de un turismo basado en una economía horizontal ya que los medios de marketing tradicional seden terreno a las redes sociales y plataformas digitales sumado a esto las ofertas de transporte y alojamiento ya no son solamente las tradicionales como grandes cadenas hoteleras sino que también se da un aumento de ofertas de turismo colaborativo que en las redes sociales encontró la manera perfecta de dar a conocer sus locaciones a nivel mundial (Ávila, 2012).

En el auge de este nuevo tipo de marketing surgen nuevas webs turísticas que llegaron con un nuevo modelo de turismo basado en una economía horizontal estas webs destacan por la ausencia de intermediarios ya que en estas los propietarios de alojamientos de distintos tipos son quienes publican sus opciones en la web y en esta los usuarios pueden visualizar las ubicaciones con fotos actualizadas y a precios que compiten directamente con los tipos de alojamientos tradicionales añadiendo ventajas como precios, privacidad, localizaciones exclusivas y además de esto con la opción de un canal directo de comunicación con la persona que publica las ofertas pudiendo así tener una comunicación amigable en la cual se pueden aclarar sus dudas y generar una negociación de mutuo beneficio (Ávila, 2012).

De un auge de webs turísticas de tipo colaborativo a partir de 2010 contrastando con la actualidad se puede evidenciar que pocas fueron las que se establecieron en el mercado y captaron una clientela selecta, esto es causado por el efecto de la oferta y demanda ya que en un mercado saturado de webs (Ávila, 2012).

Las webs que ofertaban los alojamientos de turismo colaborativo con el pasar de tiempo y la competencia por la captación al cliente fueron entrando en un proceso de establecimiento de plataformas dominantes del mercado siendo estas las que además de los beneficios ya establecidos se acoplaron a la versatilidad de la tecnología que tuvo su auge de avances en la década del 2010, adaptando las webs turísticas a aplicaciones móviles que los usuarios podían revisar en cualquier momento del día con los beneficios de ser una canal directo de comunicación con el ofertante, mediante una constante actualización y mejoramiento de la versatilidad de la plataforma Airbnb fue uno de los casos que más destaco logrando captar millones de clientes a nivel mundial y estableciéndose así como una de las aplicaciones turísticas más dominantes a nivel mundial (Diaz et. al, 2014).

Las plataformas virtuales como redes sociales y aplicativos dedicados a la actividad turística han aportado en gran parte al desarrollo del turismo colaborativo ya que mediante estas las opciones se generan y dan a conocer las ofertas de alojamientos con características únicas y sus actividades recreativas o culturales sumado a esto los distintos medios de transporte, en países como España se estima que alrededor del 25% de las ofertas de alojamiento son del tipo colaborativo y estas se dan a conocer principalmente mediante plataformas digitales como facebook, instagram, Airbnb, HomeAway, Niumba, VacacionesEspaña, OnlyApartments, etc (Rodríguez, 2016).

El turismo colaborativo basado en una economía horizontal ha tenido gran éxito en los últimos años, dicho éxito radica principalmente en los medios digitales por los cuales se dan a conocer, estas plataformas basadas en el modelo colaborativo

generan una relación de confianza entre los participantes, estableciendo sistemas de seguridad para garantizar la calidad de servicio y la correcta remuneración en las transacciones económicas (Cánovas, 2015).

Según los datos de las plataformas virtuales el turismo colaborativo no es una práctica solamente de personas jóvenes ya que el rango de edad de los usuarios es de 25-64 años. Es en Latinoamérica donde se encuentra un mayor porcentaje de personas mayores que ponen a disposición sus propiedades para el turismo colaborativo mediante diferentes plataformas virtuales siendo una de estas Airbnb la cual se ha popularizado a nivel internacional desde su creación por las características que ofrece tanto al usuario como al propietario del hospedaje (Cánovas, 2015).

1.2.8. Consumo colaborativo

El consumo colaborativo deriva directamente del auge del modelo de economía colaborativa, estableciéndose como uno de los tipos de consumo de mayor auge actualmente, este tipo de consumo se caracteriza por involucrar únicamente al consumidor y el vendedor o prestador de servicios, este tipo de modelo no involucra intermediarios ya que la comunicación es directa ya sea por medios electrónicos o personalmente (Arias, 2016).

1.2.9. Consumo responsable

Este tipo de consumo se caracteriza por la actitud consciente y crítica del consumidor directo, empleando eficientemente el servicio que contrata conociendo sus derechos

y deberes como consumidor, este tipo de consumo está basado en dos pilares consumir lo menos posible y que el consumo sea necesario, sostenible y solidario (Arias, 2016).

1.2.10. Airbnb

Esta plataforma fue creada por Brian Chesky, Joe Gebbia y Nathan Blecharczyk en el 2008, en San Francisco, California, Estados Unidos. Esta aplicación permite al propietario u encargado ofrecer hospedaje como habitaciones, departamentos, casas, cabañas u otros tipos de hospedaje que han ido incorporándose a la extensa lista de la aplicación, el propietario establece un precio competente con lo ya ofertado, pero ofreciendo características que generan un valor cualitativo en su oferta en el medio. Esta aplicación está establecida a nivel mundial, fundada en 2008 basada en una economía horizontal a la fecha de su fundación este modelo económico no contaba con el reconocimiento que hoy 14 años después posee (Moreno-Izquierdo, 2016).

El cliente al momento de búsqueda de alojamiento en Airbnb cuenta con herramientas que le facilitan la decisión basadas en la retroalimentación de clientes previos ya que una vez termina el hospedaje el cliente puede calificar la calidad del lugar, presentar quejas fundamentadas, reclamos y calificar la atención del anfitrión, basado en términos de calidad y puntaje otorgado por los clientes sumado a la demanda de hospedaje un anfitrión puede conseguir el rango de super anfitrión otorgado por la aplicación de Airbnb, este rango es visible en la aplicación por una insignia que estará en el anuncio y esto le ayudara al cliente a tener seguro que esa opción es de calidad (Ramis, 2018).

1.2.11. Anfitrión

Es la persona que oferta su lugar de alojamiento en la plataforma Airbnb, cumpliendo los reglamentos establecidos por la plataforma y las leyes que regularicen este tipo de turismo en el país en el que se realice la oferta (Mariscal, 2017).

1.2.12. Superanfitrión

Este término hace referencia a una categoría de Airbnb que destaca en la lista de opciones de hospedajes a los anfitriones más experimentados, mejor calificados y hospitalarios, estos anfitriones destacan por un distintivo especial en su anuncio y su perfil esto les concede una mayor visibilidad en la plataforma (Mariscal, 2017).

1.2.13. Viajeros expertos

El viajero medio en la actualidad tiene acceso a mucha más información en internet a través de contenidos profesionales, comentarios, reseñas, calificaciones, etc. Ante estos niveles de información sobre los destinos turísticos el hacer buen uso de la información al momento de la toma de decisiones es de vital importancia para el viajero, así como para el anfitrión, es así que los viajeros con mayor acceso a información, más viajes realizados y mayor cantidad de reseñas y calificaciones publicadas en plataformas turísticas y redes sociales toman el nombre de viajeros expertos (Domínguez, 2011).

1.2.14. Estándares de calidad en servicio de hospedaje

Los sistemas de hospedajes actualmente se encuentran normados por la ISO 9000 en su norma 9001:2008, la cual expresa los lineamientos requeridos para el funcionamiento de establecimientos de hospedaje, simultáneamente los alojamientos ofertados en plataformas virtuales entran en la denominación de para-hoteleros y por lo tanto no están regularizados por la normativa 9000:2008, la regulación en torno a la calidad es controlada por la empresa con reglamentos de nivel interno (Rogríguez, 2018).

1.2.15. Atención al cliente en Airbnb

Airbnb es una plataforma que se caracteriza por la interacción directa entre el cliente y el anfitrión, en caso de ser requerida la comunicación con Airbnb como organización directamente por parte del cliente, este puede acceder al formulario del centro de ayuda y así tener la comunicación directa con atención al cliente (Rogríguez, 2018).

1.2.16. Comunicación en Airbnb

La comunicación en Airbnb entre el anfitrión y el cliente se realiza de manera directa en la plataforma mediante un chat interno en la aplicación, además de esto el anfitrión oferta canales alternos de comunicación para logística tales como WhatsApp u otra red social y telecomunicación tradicional (Rogríguez, 2018).

1.2.17. Puntuación

La puntuación del servicio prestado por parte del anfitrión se realiza en una escala del 1 al 5, Airbnb posee lineamientos estrictos para la oferta de alojamientos garantizando así estándares de calidad, es por esta razón que la media general de los alojamientos está en una escala de 4-5, la puntuación se realiza una vez el servicio es finalizado en la plataforma (Rogríguez, 2018).

1.2.18. Precio

Los precios en Airbnb son variados, de forma general los precios compiten directamente según las comodidades, actividades y servicios que oferta cada anfitrión con los servicios hoteleros normales generando un nivel de ahorro considerable y atractivo para el cliente (Rogríguez, 2018).

1.2.19. Ubicación

Las ubicaciones de los alojamientos son descritas de la forma más explícita posible por parte del anfitrión realizando una descripción detallada de las direcciones e indicaciones de cómo llegar al alojamiento, sumado a esto la ubicación geográfica mediante servicio de GPS facilita al cliente llegar a su destino (Rogríguez, 2018).

1.2.20. Fiabilidad

Airbnb es una plataforma segura que cuenta con todos los lineamientos de seguridad en la red, su función es la oferta de hospedajes mediante la publicación de opciones por parte de anfitriones esto conlleva a la conclusión que Airbnb administra seres humanos por tanto los clientes al momento de hacer su reservación la recomendación por parte de la plataforma es que revisen las fotos, ubicación, opiniones y calificación previo a realizar la confirmación y pago de la reserva (Rogríguez, 2018).

1.2.21. Llegada

La llegada al hospedaje es pautada previamente en la aplicación al momento de hacer la reservación se confirma una hora y día de llegada en la cual tanto el cliente deberá haber realizado el pago total del servicio antes de su llegada y el anfitrión debe garantizar las condiciones de limpieza y servicios en las que se encontrará el hospedaje al momento de la llegada del cliente (Rogríguez, 2018).

1.2.22. Comentarios

Una vez completado el check out Airbnb solicita se realice un comentario proporcionando una reseña de la calidad del hospedaje y servicio además de estos solicita una calificación de 1-5 estrellas acerca de la estadía en el hospedaje (Rogríguez, 2018).

1.2.23. Servicios

Un hospedaje en Airbnb como base debe ofrecer un alojamiento que cuente con servicios básicos, infraestructura adecuada, asepsia, en adición a esto Airbnb reporta que los servicios mayormente requeridos en búsquedas son: piscina, wifi, cocina, estacionamiento gratuito, jacuzzi, lavadora y/o secadora, aire acondicionado o calefacción, acceso sin restricción de horario, zona para trabajar con computadoras portátiles y espacios que admiten mascotas (Rogríguez, 2018).

1.2.24. Limpieza

Los estándares de limpieza se encuentran detallados en los lineamientos de Airbnb, además de estar normados por leyes y entidades gubernamentales de cada país, el cliente puede calificar y expresar sus observaciones una vez el servicio es prestado (Rogríguez, 2018).

1.2.25. Análisis

Anualmente Airbnb realiza análisis estadísticos de las reseñas, calificaciones y rentabilidad de los hospedajes, manteniendo así niveles estándar de calidad requeridos obligatoriamente a los anfitriones para su permanencia en la plataforma (Rogríguez, 2018).

1.2.26. Quejas

Si el alojamiento no cumple lo establecido en la oferta publicada en la aplicación el cliente puede realizar su queja en la plataforma de Airbnb mediante correo electrónico, chat, formulario o línea telefónica dependiendo del país, en caso que el alojamiento no cumpla con lo establecido en la oferta Airbnb recomienda se realice de inmediato el reclamo directamente en la plataforma, posteriormente Airbnb contactara con el anfitrión para dar solución al problema anulando la reserva, cambiando el alojamiento o generando un vale de descuento para la siguiente reserva en la plataforma (Rogríguez, 2018).

1.2.27. Evaluación directa post consumo

Mediante esta metodología se puede tomar datos relevantes sobre la satisfacción del consumidor con el servicio prestado, así como su intención en adquirir el servicio nuevamente o recomendar con su círculo social, mediante este método también se puede programar mejoras en aspecto de calidad o a su vez optimizar el servicio prestado con un precio acorde al público al que está destinado el servicio (Armas et. al, 2014).

1.2.28. FODA

El análisis FODA es una técnica que se utiliza mayormente en el ámbito empresarial y sirve para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de un negocio, empresa o proyecto. El análisis FODA es aplicable en cualquier nivel desde

un negocio pequeño hasta una multinacional ya que el objetivo central es la mejora de la institución que lo aplica (Ramírez, 2017).

El sistema FODA funciona identificando las fortalezas que hacen que un negocio o marca destaque por encima de la competencia, las oportunidades se derivan de las fortalezas e indican en que se puede mejorar o que brechas se han abierto en el campo de servicio de se ofrece, las debilidades hacen referencia al funcionamiento interno de la empresa como tácticas que no funcionan pero que pueden mejorarse y así corregirse y mejorar el funcionamiento interno de la empresa, por ultimo las amenazas se refieren a la parte externa a la empresa como tendencias de mercado o competencia directa a la empresa, estas amenazas deben ser analizadas y mediante el resto de aspectos del análisis FODA se puede buscar una solución (Ramírez, 2017).

Capítulo 2

2. Realizar levantamiento de información de los lugares disponibles en Loja y sus características en la plataforma Airbnb.

Airbnb se considera una comunidad, por su intención de crear vínculos entre los clientes y su lugar de destino; ofreciéndoles un espacio de descanso como si estuvieran en casa, siempre velando por la seguridad y el confort de sus huéspedes, cuando se desea ser anfitrión se pide que se cumplan con ciertos criterios de confianza, respetando las normas de la comunidad y cumpliendo los estándares para garantizar la calidad del servicio; como: compromiso, limpieza del alojamiento, veracidad del anuncio y buena comunicación.

En el caso de ser huésped también se deben cumplir algunas reglas para garantizar un buen servicio, tales como limpieza de las habitaciones, el depósito de la basura y el estado en el que se entrega el alojamiento.

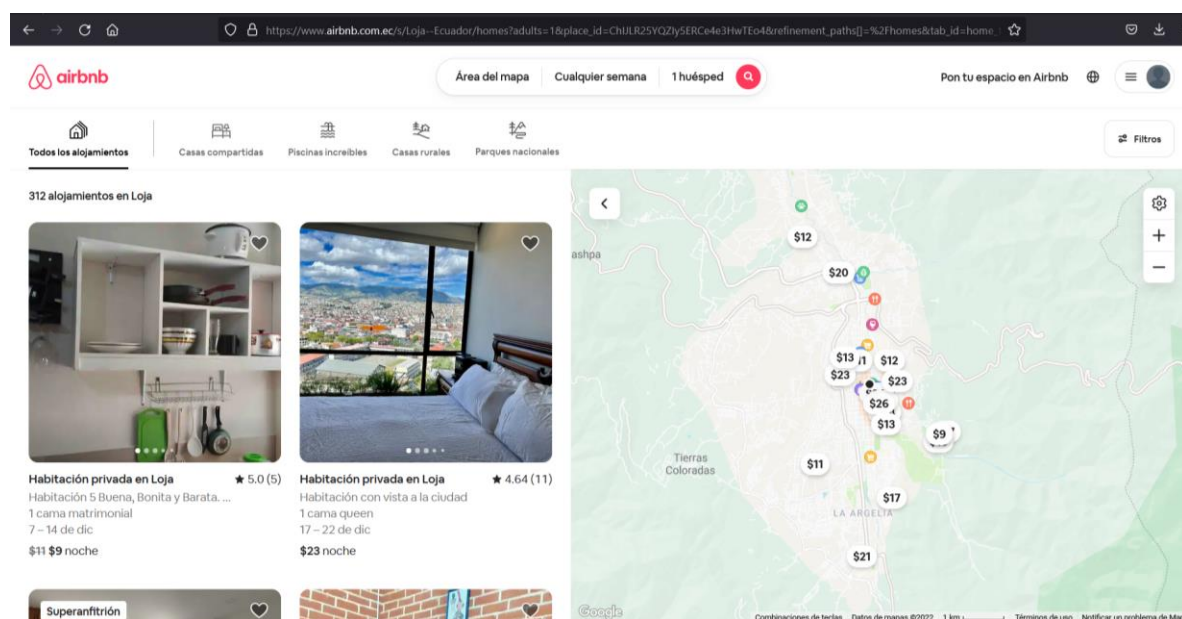
El presente trabajo se basa en analizar la calidad de servicio de los lugares que constan como opción de alojamiento en la plataforma digital AIRBNB para la ciudad de Loja, donde constan 173 establecimientos registrados entre casas, habitaciones y alojamientos a la fecha de junio 2022.

Para el levantamiento de información se hizo una base de datos, en donde se extrajeron datos de habitaciones, departamentos, anfitriones, servicios, reseñas,

puntuaciones, como se puede apreciar en el extracto de la siguiente tabla, la base de datos completa será agregada a este trabajo como un anexo.

En la plataforma de AIRBBN se han registrado algunos lugares como opciones de alojamiento en la ciudad de Loja, en la siguiente imagen ,se muestra que la mayor cantidad de hospedajes están ubicados en el casco urbano de la ciudad de Loja.

Ilustración 3 Mapa de localización hospedajes Loja AIRBNB



Fuente y elaboración: plataforma AIRBNB.

De los 173 alojamientos analizados en la presente investigación; 100 pertenecen a la categoría alojamientos de AIRBNB que constituyen más del 57.80 % del total, y en menor proporción están registradas habitaciones, con un número de 73 o el 42.20%



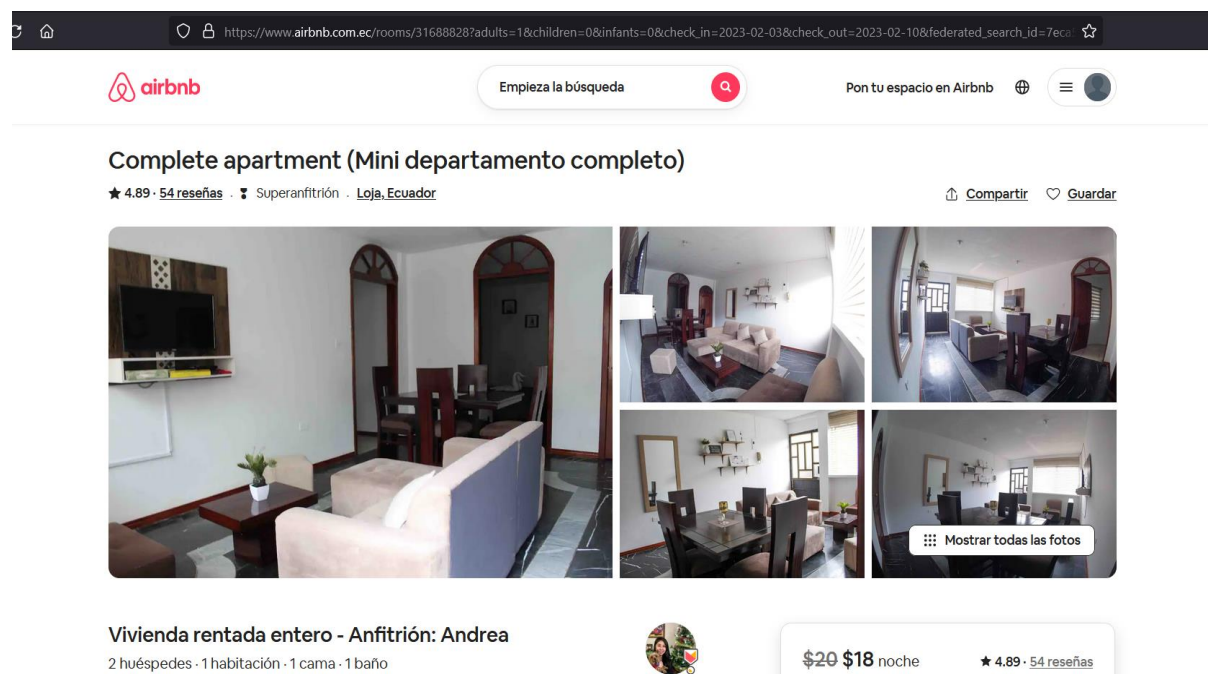
2.1 Anfitriones

De los 99 anfitriones y super anfitriones que existen en alojamientos en la ciudad de Loja, se puede identificar que el 47% tienen la categoría de anfitriones y el 52% super anfitriones, dentro de la plataforma digital de AIRBNB.

2.2. Capacidad de huéspedes

En lo relacionado a la capacidad de huéspedes que ofrece el servicio de AIRBNB, se encuentran diferentes opciones que van desde 1 huésped hasta 10, que es el de mayor capacidad para Loja, pudiendo en algunos aceptarse más. En las imágenes 4 y 5 se puede observar una referencia.

Ilustración 4 - Capacidad



Complete apartment (Mini departamento completo)

★ 4.89 · 54 reseñas · Superhostión · Loja, Ecuador

Compartir Guardar

Vivienda rentada entero - Anfitrión: Andrea

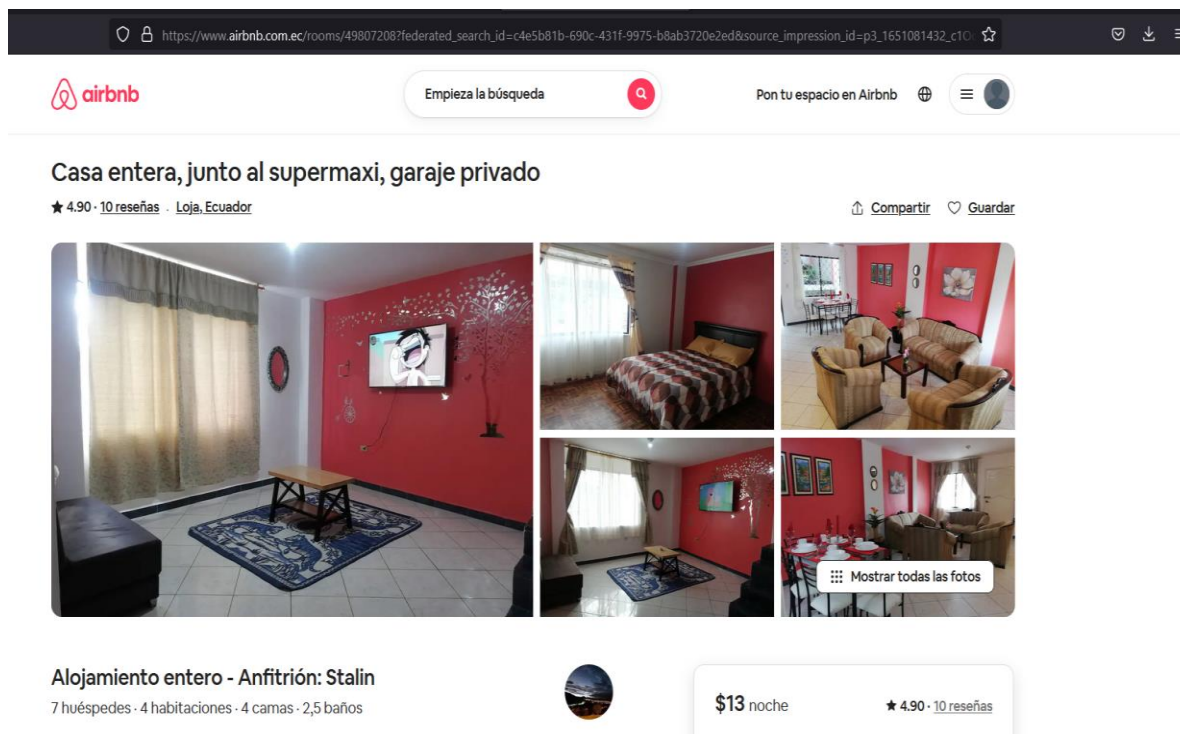
2 huéspedes · 1 habitación · 1 cama · 1 baño

\$20 \$18 noche

★ 4.89 · 54 reseñas

Fuente y elaboración: plataforma AIRBNB.

Ilustración 5- Capacidad



https://www.airbnb.com.ec/rooms/49807208?federated_search_id=c4e5b81b-690c-431f-9975-b8ab3720e2ed&source_impression_id=p3_1651081432_c10

airbnb

Empieza la búsqueda

Pon tu espacio en Airbnb

Casa entera, junto al supermaxi, garaje privado

★ 4.90 · 10 reseñas · Loja, Ecuador

Compartir Guardar

Alojamiento entero - Anfitrión: Stalin

7 huéspedes · 4 habitaciones · 4 camas · 2,5 baños

\$13 noche

★ 4.90 · 10 reseñas

Fuente y elaboración: plataforma AIRBNB.

2.3. Costo

Los costos varían dependiendo de la cantidad de servicios que ofrecen los alojamientos; que van desde servicios de primera necesidad como cocina, comedor, baños y dormitorios hasta servicios más exclusivos como, espacios de recreación con áreas verdes, estancias con terraza. Los precios van desde \$12 a \$91 por noche como se puede apreciar en las siguientes imágenes n. 6 y 7

Ilustración 6- Costo

https://www.airbnb.com.ec/rooms/35801433?federated_search_id=2c1aa8d4-b887-41b7-ba0f-f7ddc5fdb487&source_impression_id=p3_1650589940_qyG-

Apartamentos Vellísimo Center
★ 4.59 · 17 reseñas · Superhostión · Loja, Ecuador

Vivienda rentada entero - Anfitrión: Alejandro
4 huéspedes · 1 habitación · 4 camas · 1 baño

\$12 noche

★ 4.59 · 17 reseñas

Fuente y elaboración: plataforma AIRBNB.

Ilustración 7- Capacidad.

https://www.airbnb.com.ec/rooms/11655387?federated_search_id=c4e5b81b-690c-431f-9975-b8ab3720e2ed&source_impression_id=p3_1651078727_xw:

Penthouse con vista a la ciudad
★ 4.82 · 45 reseñas · Superhostión · Loja, Ecuador

Vivienda rentada entero - Anfitrión: Tania
6 huéspedes · 4 habitaciones · 4 camas · 4,5 baños

\$91 noche

★ 4.82 · 45 reseñas

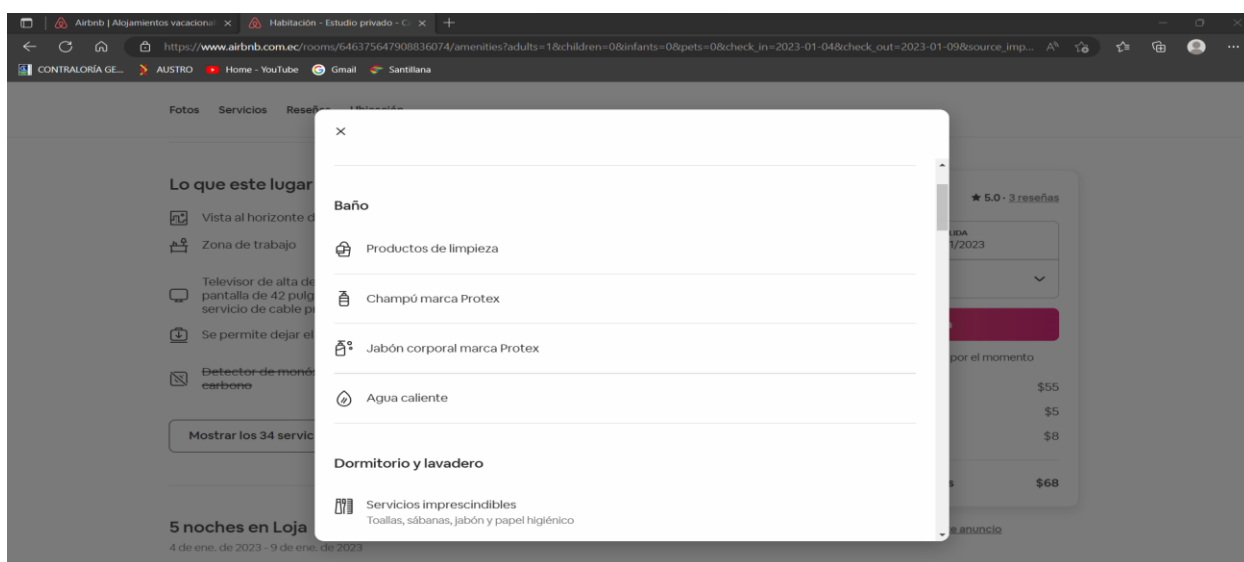
Fuente y elaboración: plataforma AIRBNB.

2.4. Servicios

Todos los departamentos y casas de alojamiento cuentan con servicios básicos como: dormitorios, baños, cocina, lavandería, sala de estar y estacionamiento y otros servicios como internet, Tv satelital, sala de entretenimiento, patios traseros, balcones, zona húmeda que son parte de los alojamientos con mayor exclusividad en

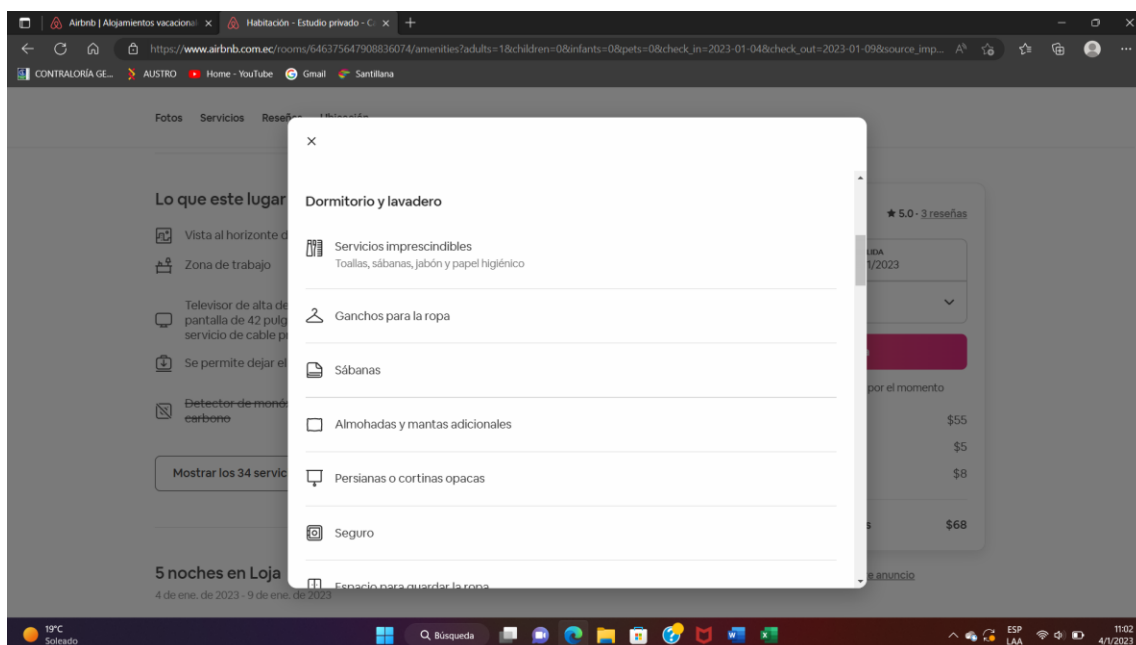
la ilustración no. 8 se puede observar los servicios que se consideran básicos en la plataforma y en la imagen no.9 a los 12 servicios más específicos que pueden ofrecer dentro de cada área del alojamiento.

Ilustración 8- servicios



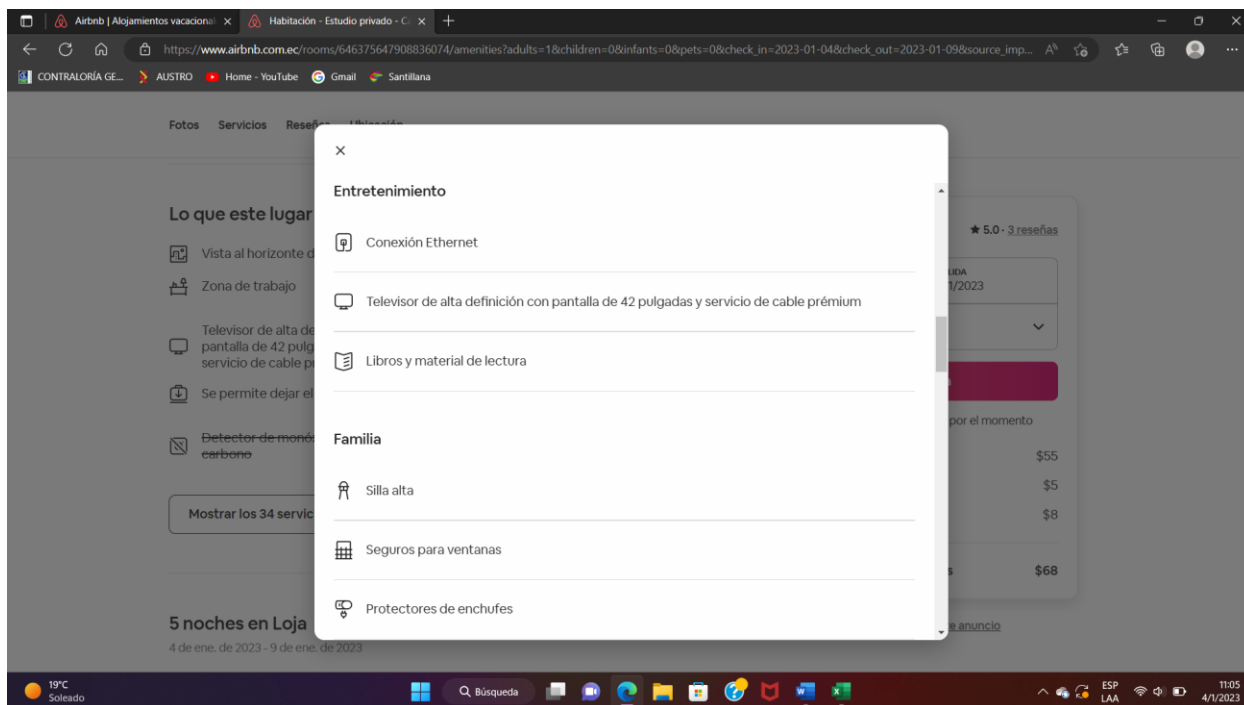
Fuente y elaboración: plataforma AIRBNB.

Ilustración 9 Servicios



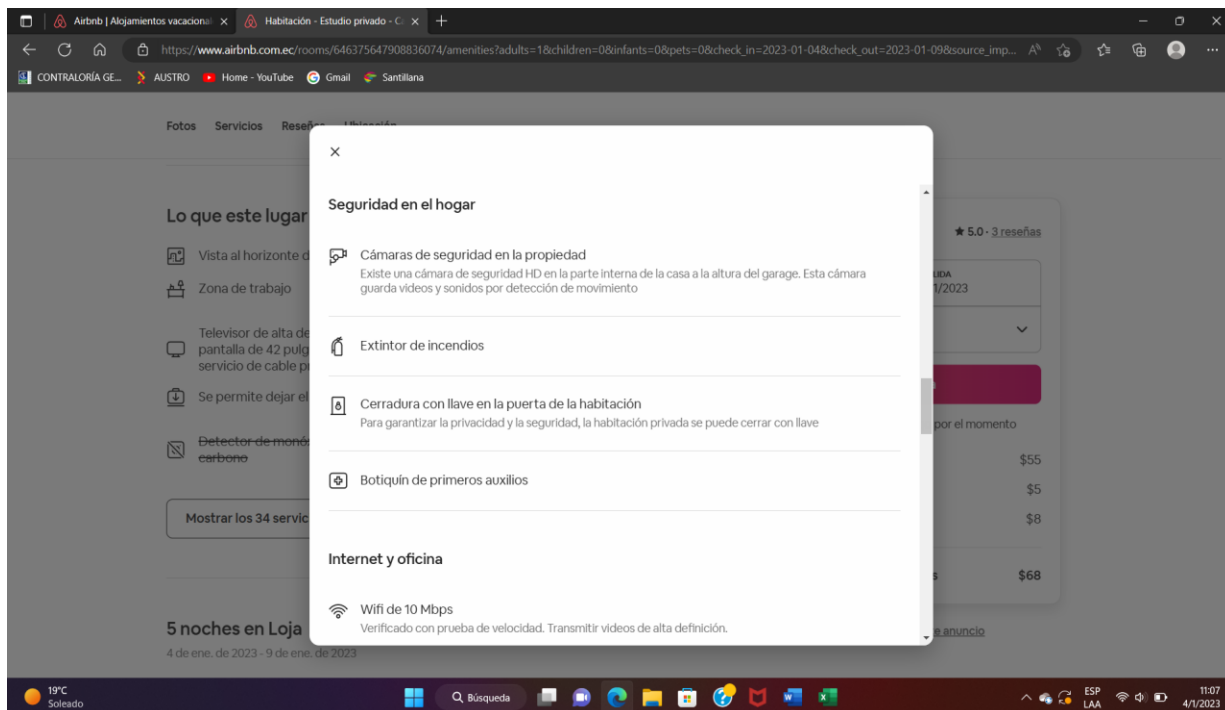
Fuente y elaboración: plataforma AIRBNB.

Ilustración 10 Servicios



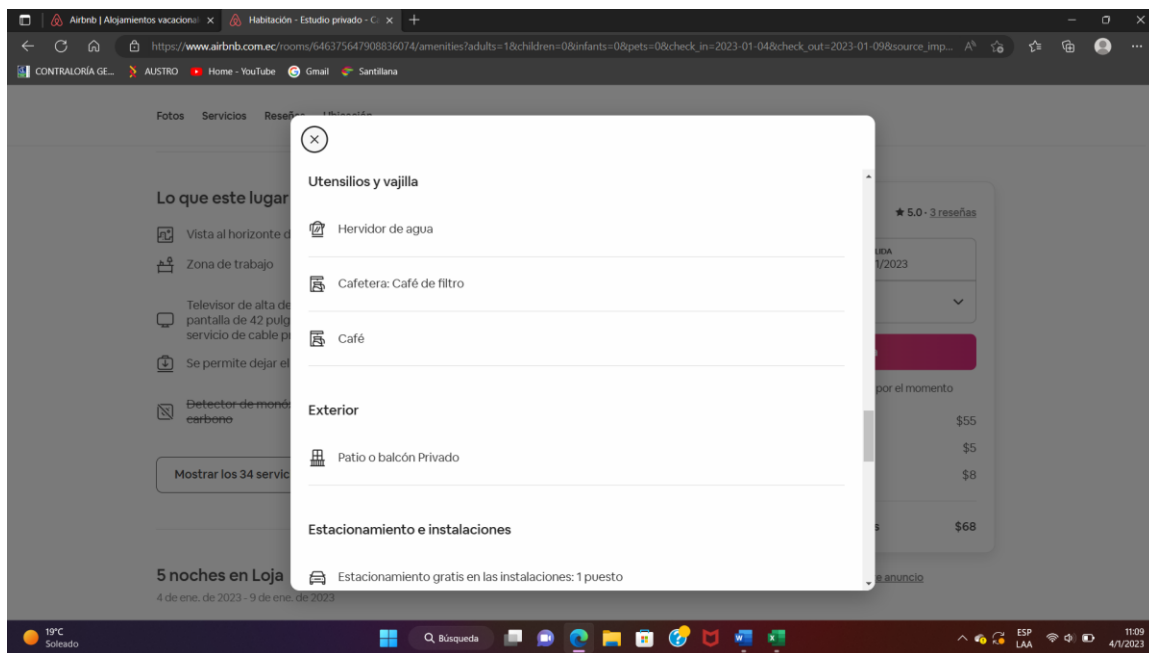
Fuente y elaboración: plataforma AIRBNB.

Ilustración 11 Servicios



Fuente y elaboración: plataforma AIRBNB.

Ilustración 12 Servicios



Fuente y elaboración: plataforma AIRBN

Capítulo 3

3. Diagnosticar la situación actual de la calidad de servicios y atención al cliente en los alojamientos de Airbnb en el cantón Loja.

Luego de haber realizado el levantamiento de información, se procede a diagnosticar la situación actual de la calidad de servicio y atención al cliente en los lugares de alojamiento en Airbnb para el cantón Loja, mediante la técnica de observación directa se recolecta los datos que tiene la plataforma en sus comentarios y así establecer una línea base sobre el objeto de investigación.

En primera instancia se cuenta con un total de 2547 reseñas para los establecimientos que son parte de la muestra de este proyecto, divididos en reseñas para habitaciones y para alojamientos, como se puede observar en la siguiente tabla no. 2

Tabla 2 Reseñas

Reseñas habitaciones	Reseñas alojamientos
353	2194
Total de reseñas :2547	

Fuente y elaboración: plataforma AIRBNB.

Dentro de la plataforma se encuentra reseñas de los huéspedes, donde gracias a los comentarios los usuarios pueden dar a conocer la experiencia que obtuvieron en los alojamientos y la calidad del servicio que ofertan. En las reseñas se encuentran

comentarios positivos y negativos como se puede observar en las siguientes ilustraciones.

Ilustración 13 Reseñas positivas

 **Angie Estefany**
noviembre de 2022

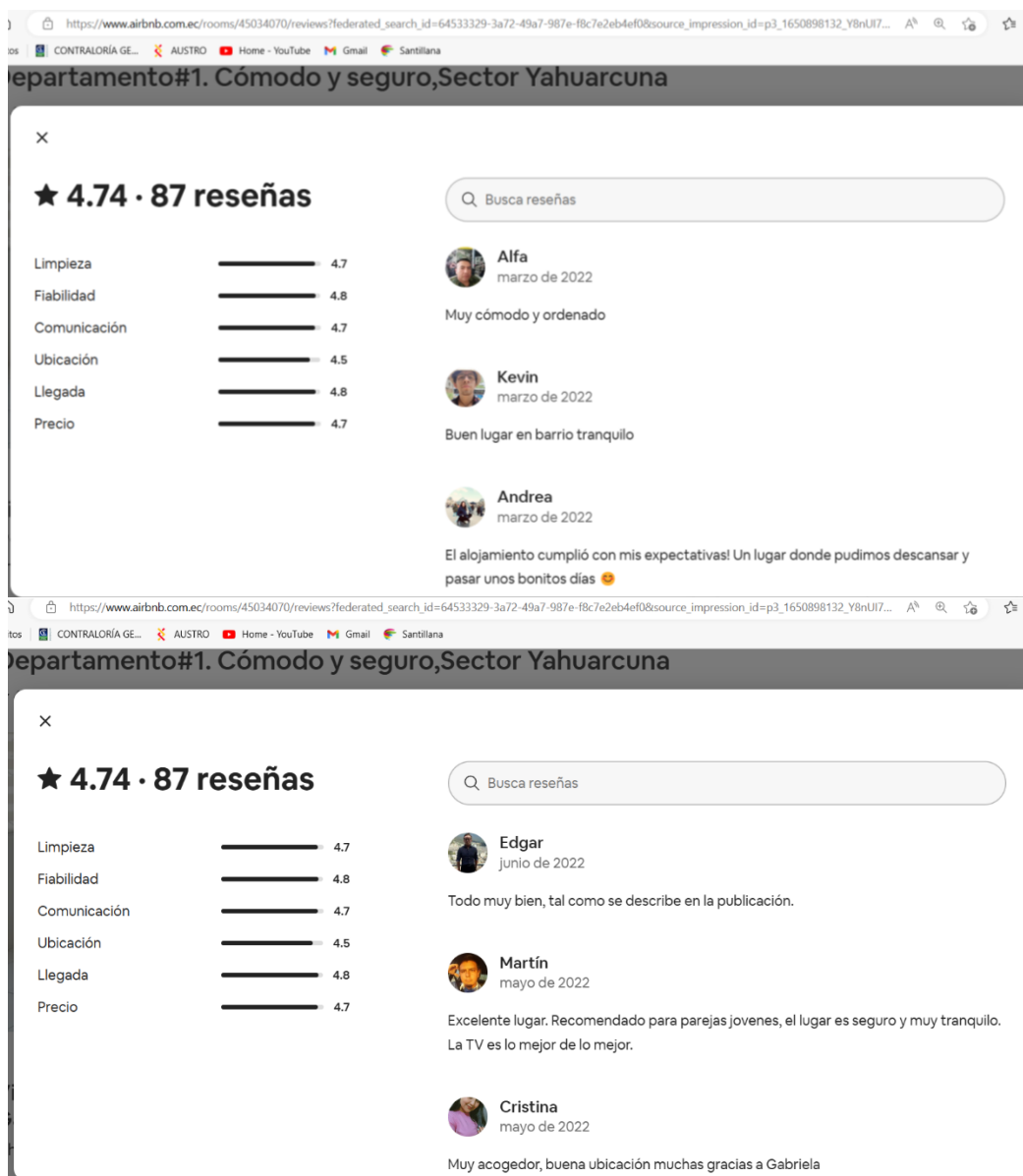
¡Encantada con el lugar! Lo recomiendo al 100%, todo impecable, en su lugar, dentro del departamento hay todo lo necesario para una perfecta estadía; la ubicación excelente...

[Mostrar más >](#)

 **Lizbeth**
octubre de 2022 · Viaje de última hora

Pablo como anfitrión bastante agradable y atento en todo momento a cualquier duda. El alojamiento en una zona céntrica y tranquila, muy bien amoblado y con toda la...

[Mostrar más >](#)



Departamento#1. Cómodo y seguro, Sector Yahuarquina

★ **4.74** · 87 reseñas

Limpieza	██████████	4.7
Fiabilidad	██████████	4.8
Comunicación	██████████	4.7
Ubicación	██████████	4.5
Llegada	██████████	4.8
Precio	██████████	4.7

Busca reseñas

- Alfa** marzo de 2022
Muy cómodo y ordenado
- Kevin** marzo de 2022
Buen lugar en barrio tranquilo
- Andrea** marzo de 2022
El alojamiento cumplió con mis expectativas! Un lugar donde pudimos descansar y pasar unos bonitos días 😊
- Edgar** junio de 2022
Todo muy bien, tal como se describe en la publicación.
- Martín** mayo de 2022
Excelente lugar. Recomendado para parejas jóvenes, el lugar es seguro y muy tranquilo. La TV es lo mejor de lo mejor.
- Cristina** mayo de 2022
Muy acogedor, buena ubicación muchas gracias a Gabriela

Fuente y elaboración: plataforma AIRBNB.

En las siguientes ilustraciones se puede observar algunas reseñas negativas encontradas en la plataforma.

Ilustración 14 Reseñas negativas

The image displays three screenshots of Airbnb reviews for a property titled 'Departamento#1. Cómodo y seguro, Sector Yahuarquina'. Each screenshot shows a review with a rating of 4.74 stars and 87 reviews. The reviews are as follows:

- Review 1 (Luis, febrero de 2022):** Rating 4.74. The review states: 'Excelente, muy tranquilo. Para el precio es Adecuado el lugar, el baño es demasiado pequeño, apenas y hay como entrar, la habitación un poco de humedad en las paredes, la cocina no tiene algunos insumos básicos para cocinar, sin embargo para una estancia de pocos días recomendado, el garaje muy bien entra un carro pequeño o mediano.'
- Review 2 (Rodrigo, enero de 2022):** Rating 4.74. The review states: 'Excelente, muy acogedor. Recomendado. el lugar es bueno en relación con su precio. Tiene humedad en el cuarto y por ende tiene un olor peculiar. de la misma forma súperfrío. sin embargo, es una muy buena anfitrión y está muy dispuesta a ayudar'
- Review 3 (Michaela, julio de 2018):** Rating 4.74. The review states: 'Habitaciones poco agradables a la vista.'
- Review 4 (Chema, julio de 2018):** Rating 4.74. The review states: 'El hotel es muy viejo y descuidado, no se corresponde con las tres estrellas que tiene en la entrada, no llega ni a una.'

Fuente y elaboración: plataforma AIRBNB.

La situación actual de los establecimientos que ofrecen alojamiento en Loja a través de Airbnb es buena, pues todos los lugares tienen una puntuación otorgada por la misma plataforma mayor a 4 puntos, siendo el mayor otorgable 5 puntos, como se puede observar en la siguiente tabla nro. 2 referente a los alojamientos que se alquilan como enteros, y la tabla nro.3 de las habitaciones.

Tabla 3 Puntuación alojamientos enteros

NRO. Alojamientos	PUNTAJE						
	Precio	Ubicación	Fiabilidad	Llegada	Comunicación	Limpieza	Puntuación
1	5	5	5	5	5	5	5
2	4,9	4,7	5	4,9	5	4,9	4,89
3	5	5	5	4,9	5	4,9	4,89
4	4,9	4,8	4,9	4,8	4,9	4,9	4,75
5	0	0	0	0	0	0	0
6	4,5	4,7	4,7	4,8	4,8	4,5	4,5
7	4,9	4,8	5	5	5	5	5
8	5	5	5	4,9	5	5	4,9
9	4,9	4,7	5	4,9	5	4,9	4,8
10	0	0	0	0	0	0	0
11	5	5	5	5	5	5	5
12	5	4,7	4,9	4,9	5	5	4,9
13	4,8	5	4,9	5	5	4,8	4,8
14	5	4,9	5	5	5	4,8	4,9
15	4,8	4,9	4,9	4,8	5	4,9	4,8
16	4,8	4,7	5	5	5	4,8	4,8
17	4,9	4,4	4,9	5	5	5	5
18	4,9	4,8	5	5	5	5	4,9
19	4,9	4,5	4,8	4,8	4,7	5	4,8
20	4,8	4,6	4,9	5	5	4,8	4,7
21	4,9	5	5	5	5	4,6	5
22	5	4,8	4,8	4,9	4,8	5	4,8
23	4,9	4,6	4,9	5	5	4,9	4,8
24	4,7	4,5	4,8	4,9	4,8	4,7	4,8
25	4,9	4,9	5	4,9	4,9	4,8	4,8

26	4.9	4.9	4.9	5	4.9	4.9	4.8
27	4.8	4.8	4.8	4.9	4.9	4.9	4.8
28	5	5	5	5	5	5	5
29	4.8	4.6	4.9	4.9	4.9	4.8	4.8
30	5	4.6	5	5	5	5	5
31	5	4.8	4.8	4.8	5	5	4.9
32	4.9	4.9	5	5	4.9	5	4.9
33	5	4.9	5	4.9	4.9	4.9	4.9
34	4.7	4.8	5	4.5	4.5	4.8	4.7
35	4.8	4.9	4.8	5	5	4.5	4.7
36	4.9	4.8	4.9	5	4.8	4.9	4.9
37	4.7	4.9	4.8	5	5	4.8	4.8
38	4.8	4.9	4.9	4.9	4.9	4.9	4.8
39	0	0	0	0	0	0	0
40	4.9	5	4.9	4.9	4.9	4.8	4.8
41	4.9	4.9	4.8	5	5	4.8	4.8
42	5	4.9	5	5	5	5	5
43	4.9	5	4.9	5	4.9	4.8	4.9
44	0	0	0	0	0	0	0
45	4.9	5	4.9	5	5	5	4.9
46	4.6	4.5	4.8	5	5	4.6	4.8
47	4.7	4.8	4.8	5	5	5	4.8
48	5	5	5	5	5	5	5
49	5	5	5	5	5	5	5
50	5	5	5	5	5	5	5
51	5	5	5	5	5	5	5
52	4.3	4.9	4.8	4.9	4.7	4.2	4.4
53	0	0	0	0	0	0	0
54	4.8	5	5	5	4.9	6	4.8
55	4.9	4.8	5	5	5	4.8	4.8
56	5	5	4.9	5	4.9	5	5
57	0	0	0	0	0	0	0
58	4.7	5	5	5	5	5	5
59	5	5	5	5	5	5	5
60	4.7	4.9	4.9	4.9	5	5	4.8
61	4.6	4.6	4.8	4.9	4.9	4.9	4.7
62	4.5	4.4	4.4	4.6	4.8	4.8	4.6
63	0	0	0	0	0	0	0
64	4.9	4.4	4.9	5	5	5	4.8
65	5	4.9	5	5	5	5	5
66	4.4	4.7	4.6	4.3	5	4.9	4.7
67	5	5	5	4.8	5	5	4.9
68	5	4.9	5	4.9	5	5	4.9
96	0	0	0	0	0	0	0
70	4.9	4.9	4.8	4.9	4.9	4.9	4.9
71	4.8	5	4.6	4.6	5	5	4.8
72	0	0	0	0	0	0	0

73	4.9	5	4.9	5	4.8	4.9	4.8
74	0	0	0	0	0	0	0
75	4.9	5	4.9	4.8	4.9	4.9	4.9
76	5	5	5	4.9	5	4.9	4.9
77	4.9	5	4.8	4.6	4.9	5	4.8
78	4.9	4.8	4.7	4.9	4.9	4.8	4.8
79	5	5	5	5	5	5	5
80	4.9	4.7	4.8	4.8	5	4.9	4.8
81	4.9	5	4.9	4.9	4.9	5	4.9
82	0	0	0	0	0	0	0
83	5	4.9	5	4.8	5	5	4.9
84	0	0	0	0	0	0	0
85	4.7	4.7	4.7	4.9	4.8	4.7	4.6
86	4.7	5	5	5	4.5	4.5	4.8
87	4.8	4.9	4.7	4.8	5	5	4.8
88	4.8	4.8	4.8	4.9	4.8	4.7	4.7
89	4.8	4.8	4.8	4.9	4.9	4.9	4.8
90	5	4.9	5	5	5	5	5
91	4.8	4.8	4.8	4.8	4.9	4.9	4.7
92	5	5	4.7	5	5	5	5
93	4.9	4.9	4.9	4.9	4.9	5	4.9
94	4.7	4.7	5	4.7	4.7	5	4.7
95	0	0	0	0	0	0	0
96	5	5	5	4.9	5	5	5
97	0	0	0	0	0	0	0
98	0	0	0	0	0	0	0
99	0	0	0	0	0	0	0
100	0	0	0	0	0	0	0

Tabla 4 Puntuación habitaciones

Nro. Habitaciones	PUNTAJE						
	Precio	Ubicación	Fiabilidad	Llegada	Comunicación	Limpieza	Puntuación
1	4,8	4,8	4,8	4,9	5	4,8	4,8
2	0	0	0	0	0	0	0
3	4,7	4,5	4,8	4,9	4,7	4,7	4,81
4	4	4	4	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	4.7	5	5	5	5
7	4.8	4.9	4.9	5	4.8	4.9	4.86
8	4.8	4.5	4.5	4.5	5	4.8	4.50
9	0	0	0	0	0	0	0
10	4.9	5	5	4.9	5	4.8	5
11	0	0	0	0	0	0	0
12	4.9	4.7	4.8	4.8	4.8	4.9	4.88
13	5	4.7	4.9	4.7	4.8	5	4.7
14	0	0	0	0	0	0	0
15	0	0	0	0	0	0	0
16	0	0	0	0	0	0	0
17	5	5	4.9	5	4.9	5	4.86
18	0	0	0	0	0		0
19	4.9	4.9	4.4	4.7	5	4.8	4.85
20	0	0	0	0	0	0	0
21	4.9	4.8	4.9	4.9	4.9	4.9	4.87
22	0	0	0	0	0	0	0
23	0	0	0	0	0	0	0
24	0	0	0	0	0	0	0
25	0	0	0	0	0	0	0
26	0	0	0	0	0	0	0
27	5	4.8	5	5	5	5	5
28	4.8	4.8	4.8	4.8	5	4.7	5
29	0	0	0	0	0	0	0
30	0	0	0	0	0	0	0
31	0	0	0	0	0	0	0
32	0	0	0	0	0	0	0
33	0	0	0	0	0	0	0
34	0	0	0	0	0	0	0
35	0	0	0	0	0	0	0
36	0	0	0	0	0	0	0
37	0	0	0	0	0	0	0
38	0	0	0	0	0	0	0
39	0	0	0	0	0	0	0

40	0	0	0	0	0	0	0
41	0	0	0	0	0	0	0
42	0	0	0	0	0	0	0
43	0	0	0	0	0	0	0
44	0	0	0	0	0	0	0
45	0	0	0	0	0	0	0
46	4.7	5	5	5	4.7	5	4.67
47	0	0	0	0	0	0	0
48	0	0	0	0	0	0	0
49	0	0	0	0	0	0	0
50	0	0	0	0	0	0	0
51	0	0	0	0	0	0	0
52	0	0	0	0	0	0	0
53	4.8	4.8	5	4.7	5	5	4.67
54	0	0	0	0	0	0	0
55	4.7	4.9	4.7	5	5	4.6	4.86
56	0	0	0	0	0	0	0
57	0	0	0	0	0	0	0
58	0	0	0	0	0	0	0
59	4.2	4.2	4.4	4.9	5	4.6	4.56
60	5	4.8	5	5	5	4.8	5
61	0	0	0	0	0	0	0
62	0	0	0	0	0	0	0
63	0	0	0	0	0	0	0
64	0	0	0	0	0	0	0
65	0	0	0	0	0	0	0
66	0	0	0	0	0	0	0
67	0	0	0	0	0	0	0
68	0	0	0	0	0	0	0
69	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4

Fuente y elaboración: plataforma AIRBNB.

La calificación final de los establecimientos permite observar, que hay aún pequeñas cosas que trabajar para mejorar el servicio de los mismos, para ello en el siguiente capítulo se realiza el FODA analizando a detalle las reseñas que han dejado cada uno de los huéspedes hasta la fecha de estudio.

Capítulo 4

4. Identificar el FODA del servicio y atención al cliente en base a las reseñas encontradas en la plataforma de los alojamientos de Airbnb en el cantón Loja.

Luego de realizar el levantamiento de información para diagnosticar la situación actual de la calidad de servicio y atención al cliente de los establecimientos, se desarrolla el FODA, el cuál es una herramienta necesaria para determinar los factores positivos y negativos de los lugares de alojamiento de la plataforma, además de que se analizan factores externos que juegan a favor o en contra de los anfitriones que ofrecen un espacio para hospedaje.

A continuación, en la siguiente tabla el análisis FODA:

Tabla 5 Análisis FODA reseñas

FODA			
FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
excelente calidad de servicio	Los lugares no cuentan con los implementos de limpieza necesarios.	Proximidad con lugares de atracción turística (Malacatos, Vilcabamba, Catamayo)	Falta de conocimiento por parte de adultos mayores para utilizar la plataforma.
seguridad y comodidad	Desconocimiento por parte de los anfitriones en el proceso de	Auge de las redes sociales para el alquiler de	Incremento de la delincuencia en la ciudad.

	cancelación de reservas.	alojamiento para turistas.	
excelente ubicación	Falta de compromiso por parte de los anfitriones luego de realizar las reservas.	Creación de nuevas plataformas digitales, creando turismo colaborativo	Ampliación del horario de funcionamiento de establecimientos de alimentos y bebidas.
Tarifas razonables.	Infraestructura de alojamientos descuidada y poco agradable.	Importancia de los comentarios para la elección de alojamiento.	Establecimientos de alojamiento oficiales (hoteles, hostales, etc) ofertan sus servicios en plataformas digitales a precios competitivos.
Atención inmediata	Falta de mantenimiento en algunos alojamientos.	Promoción del cantón Loja por medio de las plataformas.	Falta de promoción del cantón Loja por parte de las entidades públicas encargadas del sector.
Limpieza garantizada en los alojamientos	Ubicación no adecuada de las cámaras de seguridad, (invasión de la intimidad).	Recomendaciones boca-oído por parte de los clientes.	
Comunicación eficaz entre el	Servicio de internet poco eficiente.	Institucionalización del Festival de artes vivas de Loja	

huésped y el anfitrión		como espacio de encuentro y fomento de las expresiones culturales e identidad del Ecuador.	
Amabilidad por parte de los anfitriones	Lugares poco accesibles para personas con discapacidad	Romería de la Virgen del Cisne realizada cada año.	
Lugares con buena vista de la ciudad	Cobros efectuados por fuera de la aplicación.	Empresas con modalidad de trabajo remoto desde cualquier destino.	

Fuente y elaboración: plataforma AIRBNB.

4.1. Estrategias

Según los resultados que se obtiene después del análisis FODA se deberá aplicar un tipo de estrategia determinada que permita mejorar esos aspectos negativos que impiden que la experiencia de atención y servicio al cliente sea la mejor posible.

Dentro de las estrategias se tiene las siguientes:

- **Estrategia ofensiva:** Consiste en generar rendimientos mayores gracias al potencial. Es decir, gracias a las oportunidades (factor externo) busca contrarrestar las debilidades (factores internos)

- **Estrategias defensivas:** Consiste en reducir los riesgos que generan vulnerabilidades. Es decir, reducir los riesgos que provocan las amenazas (factor externo) apoyándose en las fortalezas (factor interno)
- **Estrategias de reorientación:** la idea es corregir debilidades (factor interno) gracias a las oportunidades (factor externo)
- **Estrategias de supervivencia:** fortalecer debilidades para sobrevivir a las amenazas.

A continuación 4 estrategias que permitirán mejorar la calidad del servicio y atención al cliente de los alojamientos en Airbnb en la tabla nro. 5

Tabla 6 Estrategias

Tipo	Estrategia	Dirigida a:	Acciones
Supervivencia	Capacitación sobre atención al cliente.	Anfitriones	- Capacitación sobre la importancia de un buen servicio.
Reorientación	Capacitación sobre el manejo propio de la plataforma Airbnb.		- Capacitación sobre plataformas digitales uso, requisitos, obligaciones, importancia, para una mejor gestión de los procesos.
Supervivencia	Mantenimiento de la infraestructura.	Anfitriones	- Cuidar los espacios internos y externos para una mejor experiencia para el huésped. - Emitir normas y reglas de las actividades permitidas dentro del establecimiento

			para que los huéspedes también sean parte del proceso de cuidar los bienes.
Ofensiva	Usar redes sociales para dar a conocer estos establecimientos.	Anfitriones	- Aprovechar los flujos de turistas que existen en la ciudad, que son generados por eventos culturales; como el FIAVL y la romería de la Virgen del Cisne.

Fuente y elaboración: plataforma AIRBNB.

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

- La plataforma AIRBNB funciona como una herramienta eficaz para las personas que buscan otras alternativas en alojamientos, dejando de lado los hoteles tradicionales para sentirse como en casa.
- Los anfitriones tienen la oportunidad de obtener ingresos extra a través del alquiler de sus propiedades.
- Los clientes tienen la facilidad de escoger un alojamiento a su gusto y a su alcance, gracias a la variedad de opciones que brinda la plataforma.
- Dentro de la plataforma se encuentra reseñas de los huéspedes, donde gracias a los comentarios los usuarios pueden dar a conocer la experiencia que obtuvieron en los alojamientos y la calidad del servicio que ofertan.
- En las reseñas se encuentran comentarios positivos y negativos y esto facilita la selección de los alojamientos de futuros clientes.
- La atención al cliente es satisfactoria gracias a una buena comunicación entre huésped y anfitrión.
- La variedad de alternativas en alojamientos con los que cuenta la plataforma facilita la elección de los clientes; desde una habitación sencilla, hasta un espacio considerable para una familia.

Recomendaciones

- Capacitaciones para los anfitriones sobre el manejo de la plataforma, atención al cliente, manejo de redes sociales, e-commerce, para mejorar la calidad de servicio.
- Mantenimiento de las instalaciones cada cierto tiempo establecido, para una mejor experiencia de los clientes.
- Revisión y dotación permanente de implementos de primera necesidad; para facilitar la estadía de los huéspedes.
- Promoción de los establecimientos a través de redes sociales, para una mayor demanda.

Bibliografía

- Arias, N. (2016). *El consumo responsable: Educar para la sostenibilidad ambiental. Aibi revista de investigación, administración e ingeniería.*
- Armas, R. D. (2014). *Airbnb como nuevo modelo de negocio disruptivo en la empresa turística: Un análisis de su potencial competitivo a partir de las opiniones de los usuarios.*
- Arnal, D. (2007). *Conceptos de web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales. Profesional de la información,.*
- Ávila, L. (2012). El nuevo paradigma de la intermediación turística.
- Campillo, A. (2009). NNÓMADAS COSMOPOLITAS. *FRONTERAS Y LÍMITES.*
- Cánovas, F. (2015). Las plataformas de economía colaborativa como una tendencia que fomenta el turismo colaborativo.
- Ciobanu, M. (2014). El turismo. Definiciones y perspectivas.
- Dent, P. (2020). *Análisis de las tecnologías disruptivas dentro del caso AirBnb para su aplicación en el Distrito Metropolitano de Quito (Bachelor's thesis, Quito).*
- Diaz Armas, R., Gutiérrez Taño, D., & García Rodríguez, F. (2014). Airbnb como nuevo modelo de negocio disruptivo en la empresa turística: Un análisis de su potencial competitivo a partir de las opiniones de los usuarios.
- Domínguez, F. (2011). *LOS VIAJEROS DEL SIGLO XXI: LA REPERCUSIÓN DEL PÚBLICO INMIGRANTE EN LA INDUSTRIA TURÍSTICA ESPAÑOLA. TURyDES,.*
- Espinoza, X. H. (2020). Perspectiva de la Economía Colaborativa en el Ecuador: Caso Uber y Airbnb. *Yachana.*
- Ledesma, M. (2018). Tipos de turismo: nueva clasificación.

- Mariscal, D. (2017). *Modelos actuales de economías colaborativas. Airbnb: cambiando la industria de la hospitalidad. Lex Social: Revista De Derechos Sociales,*.
- Ministerio de Turismo . (2022). Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/>
- Montesinos, M. (2013). Cambio de paradigma en el marketing de destinos turísticos.
- Moreno-Izquierdo, L. J.-R. (2016). Turismo colaborativo:¿ Está AirBnB transformando el sector del alojamiento?.
- MUNICIPIO DE LOJA. (SEPTIEMBRE de 2022). Obtenido de <https://www.loja.gob.ec/contenido/historia-de-loja>
- Muñoz, J. (2021). *Evaluación del impacto del uso de AIRBNB en los alojamientos turísticos de la provincia de Manabí (Bachelor's thesis, Calceta: ESPAM MFL).*
- Ramírez, J. (2017). *Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como una herramienta de planeación estratégica en las empresas.*
- Ramis, J. (2018). *¿ Cómo aprecian las casas vacacionales los huéspedes? Un estudio de AirBnB en Santanyí.*
- Rodríguez Orejuela, A., Osorio Andrade, C. F., & Peláez Muñoz, J. (2020). *Dos décadas de investigación en electronic word-of-mouth: un análisis bibliométrico. Pensamiento & Gestión,*.
- Rodríguez, J. (2016). La economía colaborativa. Una aproximación al turismo colaborativo en España.
- Rodríguez, T. (2018). El Arte del Buen Servicio: Lineamientos de Gestión de Calidad para establecimientos AIRBNB (Bachelor's thesis).
- Sanchez, V. (2015). Percepción del imaginario turístico de los turistas estadounidenses y mexicanos en Mazatlán, México en un escenario de inseguridad.

Van Dijck, J. (2019). *La cultura de la conectividad: una historia crítica de las redes sociales*. Siglo XXI editores.

Zhao, B. (2017). *Web scraping*. *Encyclopedia of big data*,.

ANEXOS

Anexos 1 Base de datos habitaciones

Nro.	Anfitrión		Fecha de registro	Ubicación	Capacidad	Costo por noche	Número de servicios	Servicios ofertados (1, Si) (2, No)																	Comentarios		link																
	Anfitrión	Superanfitrión						baño	dormitorio y laradero	entretenimiento	seguridad	Internet y oficina	Utensilios	características ubicación	exterior	estacionamiento	instalaciones	Observaciones	Precio	Ubicación	Fiabilidad	Llegada	Comunicación	Limpieza	Puntuación	Reservas		POSITIVOS	NEGATIVOS														
																														Nivel													
1	Caroloína	x	Julio, 2016	Argelia	2	\$19,00	43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	4,8	4,8	4,8	4,9	5	4,8	4,8	20		1	0	https://www.airbnb.com.ec/rooms/14661106/amenities?adults=1&children=0&infants=0&check_in=2023-05-10&check_out=2023-05-10&federated_search_id=da8888fd-0da2-4f0d-9434-f0145acb7e6f&source_impression_id=2165060311_wtr
2	Viviana	x	jul-20	Zamora Huayco	2	\$7.00	23	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	excelente ubicación , cerca al centro de la ciudad.	no hay comentarios negativos	0	https://www.airbnb.com.ec/rooms/578950132231562410?federated_search_id=da8888fd-0da2-4f0d-9434-f0145acb7e6f&source_impression_id=2165060311_wtr
3	Gabriela Alejandra	x	Mayo, 2019	Yaguarcuna	2	\$14,00	22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	4,7	4,5	4,8	4,9	4,7	4,7	4,81	62		1	0	https://www.airbnb.com.ec/rooms/45034070?adults=1&children=0&infants=0&check_in=2022-07-28&check_out=2022-08-04&federated_search_id=2a421664-9b55-4a44-9b55-4a44-9b55	
4	Leonardo	x	Septiembre, 2021	La pradera	4	\$25,00	33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	4	4	4	4	4	4	4	5	2		1	0	https://www.airbnb.com.ec/rooms/618619066713716076?adults=1&children=0&infants=0&check_in=2022-08-04&check_out=2022-08-04&federated_search_id=2a421664-9b55-4a44-9b55-4a44-9b55
5	Vinicio Soledad	x	Agosto, 2017	ciudadela zamora	2	\$25,00	35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	5	5	5	5	5	5	5	5	1		1	0	https://www.airbnb.com.ec/rooms/624119775768305947?adults=1&children=0&infants=0&check_in=2022-07-28&check_out=2022-08-04&federated_search_id=2a421664-9b55-4a44-9b55-4a44-9b55	
6	Oscar	x	#####	centro de la ciudad , calle 10 de agosto	16 habitaciones	\$10.00	31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	5	5	4,7	5	5	5	5	3	Lugar recomendado al precio que se paga, cómodo y en todo el centro de Loja; buena atención y habitaciones limpias.- Una atención calida y atenta a vualquier	no hay comentarios negativos	0	https://www.airbnb.com.ec/rooms/591983169688360506?federated_search_id=31299880-21a6-4a44-9b55-4a44-9b55		
7	Fernando	x	ago-19	centro de la ciudad, antonio jose de sucre	2	\$20.00	25	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	4,8	4,9	4,9	5	4,8	4,9	4,86	29	Un excelente servicio por Parte de Fernando, seguridad y comodidad garantizada,Fernando fue un excelente anfitrión! La ubicación del lugar es	no hay comentarios negativos	0	https://www.airbnb.com.ec/rooms/47940107?federated_search_id=31299880-21a6-4a44-9b55-4a44-9b55		
8	Jose		x feb-21	Argelia	2	\$16.00	13	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	4,8	4,5	4,5	4,5	5	4,8	4,50	4	Alojamiento muy cómodo, buena ubicación en un lugar seguro, todo muy limpio,Un buen lugar para descansar.	no hay comentarios negativos	0	https://www.airbnb.com.ec/rooms/54289860?federated_search_id=3a673615-0530-4bd0-8a1d-4bd0-8a1d		
9	Daniela	x	ago-18	av . salvador bustamante cell	1	\$10.00	4	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	https://www.airbnb.com.ec/rooms/52458393?federated_search_id=3a673615-0530-4bd0-8a1d-4bd0-8a1d	
10	Manuel		x #####	centro de la ciudad , catacorcha	2	\$25.00	23	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	4,9	5	5	4,9	5	4,8	5	17	Es una casa hotel peculiar muy culturala acorde a su ciudad-Excelente todo, buenas ubicación y Manuel un buen	no hay comentarios negativos	0	https://www.airbnb.com.ec/rooms/37560706?federated_search_id=3a673615-0530-4bd0-8a1d-4bd0-8a1d			
11	Maria Mercedes	x	ago-21	centro de loja, 10 de agosto	2	\$12.00	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	Excelente, la habitación super cómoda y limpia. Maria Mercedes estuvo siempre pendiente, muy buena anfitriona.	no hay comentarios negativos	0	https://www.airbnb.com.ec/rooms/53222623?federated_search_id=3a673615-0530-4bd0-8a1d-4bd0-8a1d		

12	Cesar	x	#####	argelia	4	\$15.00	16	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	4.9	4.7	4.8	4.8	4.8	4.9	4.88	33	excelentes anfitriones y muy buena ubicación. 100% recomendado,excelentes huéspedes, Todo muy bien	no hay comentarios negativos	https://www.airbnb.com/rooms/10810687?federated_search_id=3a673615-0530-4bd0-8a1d-	
13	Gabriela	x	dic-16	Yaguarcuna	1	\$14.00	15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0		5.4	4.7	4.9	4.7	4.8	5.4	14	Buen lugar para quedarse,Loja excelente ciudad, Prefecta estancia! Huésped muy gentil y amable, siempre abierta para hablar y desayuno muy rico. Me sentí como en mi propia casa. Lo	no hay comentarios negativos	https://www.airbnb.com/rooms/21851021?federated_search_id=3a673615-0530-4bd0-8a1d-	
14	Mariana	x	nov-20	sector paris, cerca de la	1	\$15.00	5	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
15	Mariana	x	nov-2021	san cayetano	1	\$15.00	5	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	muy bien host	no hay comentarios negativos	https://www.airbnb.com/rooms/534126132?federated_search_id=3a673615-0530-4bd0-8a1d-		
16	María Mercedes	x	ago-21	centro de loja, altos de local comercial Vellísimo	3	\$12.00	13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	Buen anfitrión y buena limpieza, excelente servicio.	no hay comentarios negativos	https://www.airbnb.com/rooms/53222964?federated_search_id=3a673615-0530-4bd0-8a1d-		
17	Manuel	x	#####		3	\$35.00	20	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	0	5	5.4	4.9	5.4	4.9	5.4	4.86	7	El lugar está increíble, muy cerca del centro y muy cómodo, limpio y acogedor, además su gran colección de arte hace	no hay comentarios negativos	https://www.airbnb.com/rooms/15141370?reviews?federated_search_id=3a673615-		
18	Jose	x	feb-21	La pradera	2	\$17.00	47	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Excelente atención, muy limpio, amables, comida de primera.. recomendado	no hay comentarios negativos	https://www.airbnb.com/rooms/33013788?federated_search_id=49900227-b99c-		
19	Viviana	x	jul-20	Zamora Huyaco	2	\$9.00	24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	4.9	4.9	4.4	4.7	5.4	4.8	4.85	13	La anfitriona siempre está en constante comunicación.Limpio y cumple con todas	no hay comentarios negativos	https://www.airbnb.com/rooms/46671663?federated_search_id=49900227-b99c-		
20	Viviana	x	ago-21	centro de la ciudad, 18 de noviembre calle	2	\$12.00	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
21	Manuel	x		centro de la ciudad	4	\$35.00	19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	4.9	4.8	4.9	4.9	4.9	4.9	4.87	54	Excelente relación calidad / precio. Amabilidad y Hospitalidad genuina.Un ambiente ideal y muy acogedor. Te sentirás como en casa!Excelente		https://www.airbnb.com/rooms/17253564?reviews?federated_search_id=da88b8fd-		
22	Luis	x	#####	Capuli	3	\$10.00	11	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
23	Andres	x	jun-16	San Cayetano	3	\$14.00	29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
24	Mary	x	nov-18	Estancia Norte	2	\$15.00	14	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	Un lugar cómodo y más que suficiente con lo básico para descansar en la ciudad. Recomendado,Muy recomendado	no hay comentarios negativos	https://www.airbnb.com/rooms/46222130?reviews?federated_search_id=da88b8fd-		
25	Rocio	x	sep-19	cuarto sentenario	2	\$25.00	18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Place is centrally located, just a few blocks from the city center. The internet was good, and the room	no hay comentarios negativos	https://www.airbnb.com/rooms/23056898?reviews?federated_search_id=da88b8fd-		
26	Edison Renan	x	agosto 2021	hotel bombuscaro	3	\$40.00	13	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
27	Joae	x	marzo 2018	Rodriguez Witt	10	\$15.00	33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	5.4	4.8	5	5	5	5	5	18	Un lugar muy acogedor excelente ubicación en general una linda experiencia 100% recomendable si viajas a Loja.Un lugar con todas las		https://www.airbnb.com/rooms/37720711?reviews?federated_search_id=da88b8fd-		

67	Saba	x		nov-21	las palmeras	2	\$25.00	31	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	https://www.airbnb.com.ec/rooms/5805648370087748?federated_search_id=4618370-58b3-4ffd-80e-
68	Maria Gloria	x		jul-15	calle simon bolivar	4	\$70.00	27	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	https://www.airbnb.com.ec/rooms/51406516?federated_search_id=4618370-58b3-4ffd-80e-	
69	Hector Vinicio y Soledad	x		ago-17	san cayetano	2	\$13.00	31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	cafeccion y refrigeracion	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	https://www.airbnb.com.ec/rooms/62413036681209823?adults=1&children=0&infants=0&check_in=2022-07-2			
71	Andrea Katherine	x	x	Septiembre, 2019	calle Jose Miguel Riofrio	4	\$21.00	36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Televisor con pantalla de 49 pulgadas y Netflix	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	https://www.airbnb.com.ec/rooms/50249280?adults=1&children=0&infants=0&check_in=2022-10-0			
72	Lucianne	x		marzo, 2020	Yaguarcuna		\$13.00	43	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	Vista al lago	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	https://www.airbnb.com.ec/rooms/52458354?adults=1&children=0&infants=0&check_in=2023-03-25&check_out=2023-04-01&federated_search_id=f6fb4fe3-e563-4f91-a702-3441f241fc37&source_impression_id=p3_1654665673_Nsx2d8BBV%2BfyGDJaJ			
73	Viviana	x		julio, 2020	Zamora Huayco		\$9.00	28	1	1	1	1	1	1	1	2	1		0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	https://www.airbnb.com.ec/rooms/578950132231562410?adults=1&children=0&infants=0&check_in=2022-08-01&check_out=2022-08-08&federated_search_id=f6fb4fe3-e563-4f91-a702-3441f241fc37&source_impression_id=p3_1654666039_PXM05ITjCtk42Wnz				

Anexos 2 Base de datos alojamientos

Nro.	Anfitrión	Nivel		Fecha de registro	Ubicación	Capacidad de huéspedes	Costo por noche	Número de servicios	Servicios ofertados (1, Sí) (2, No)										Precio	Ubicación	Fiabilidad	Llegada	Comunicación	Limpieza	Puntuación	Reseñas	Comentarios		Link de referencia												
		Anfitrión	Superanfitrión						baño	dormitorio y lavadero	entretimiento	Seguridad	Internet y oficina	Utensilios	características ubicación	exterior	estacionamiento	instalaciones									Observaciones	P		O	V	S	O	S	I	T	N	E	V	O	S
1	Jose		x	oct-17	Las Palmeras	4	\$24,00	28	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	5	5	5	5	5	5	5	Muy recomendado! Tiene una ubicación cerca a todo	positivo	https://www.airbnb.com/rooms/6254034								
2	Andrea Katherine		x	agosto, 2018	centro por el tunel de los ahorcados	2	\$15,00	34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	4,9	4,7	5	4,9	5	4,9	4,89	de Andrea fue muy buena, la atención y comunicación por parte de	positivo	om.ec/rooms/3168882								
3	John	x		marzo, 2016	centro de loja	6	\$27,00	23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	5	5	5	4,9	5	4,9	4,89	Es un departamento súper hermoso y muy bien cuidado, súper	positivo	om.ec/rooms/3830321								
4	James	x		may-14	via Integracion barrial	6	\$16,00	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	4,9	4,8	4,9	4,8	4,9	4,9	4,75	Excelente atención, ubicación, hospita	positivo	om.ec/rooms/1126878								
5	Maria Cristiana	x		ago-19	Pradera	8	\$30,00	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	Excelente atención, ubicación, hospita	positivo	om.ec/rooms/6434360								
6	Alejandro		X	abril de 2018	parque central de Loja	4	11\$	20	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	0	4,5	4,7	4,7	4,8	4,8	4,5	4,5	Excelete atención y comunicación.	negativo	https://www.airbnb.com/rooms/33801483								
7	Guillermo		X	julio de 2020	Barrio cerca al terminal terrestre	3	14\$	33	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	0	4,9	4,8	5	5	5	5	5	Muy buena atención, agradable ubicación, acogedor	comentario	https://www.airbnb.com/rooms/4425288								
8	Martha		X	julio de 2018	A pocos metros de la Plaza de la Independencia o	2	21\$	56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	5	5	5	4,9	5	5	4,9	El departamento es muy cómodo, bien ubicado y está muy bien	comentario	https://www.airbnb.com/rooms/4014076								
9	Andrea		X	agosto de 2018	ubicado frente a un colegio y cerca de la facultad de	2	15\$	35	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	0	4,9	4,7	5	4,9	5	4,9	4,8	Un lugar muy cálido, bonito y acogedor, tranquilo el espacio, la excelente comunicación, limpieza y sobretodo muy espaciosos.	comentario	https://www.airbnb.com/rooms/5538025								
10	Juan Andrés	X		enero de 2022	San Cayetano	5	17\$	39	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	muy bien ubicado, limpio. Su anfitrión siempre atento.	comentario	om.ec/rooms/4903306								
11	Paulo Josue	X		marzo de 2021	ubicado cerca del estadio	4	20\$	11	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	0	5	5	5	5	5	5	5	un lugar muy acogedor e impecable, muy cómodo sobre todo la hospitalidad y atención de las	negativo	https://www.airbnb.com/rooms/427federated-search-i								
12	Cristian	X		diciembre de 2019	Argelia	4	18\$	27	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	0	5	4,7	4,9	4,9	5	5	4,9	hospitalidad y atención de las	negativo	https://www.airbnb.com/rooms/4539674								
13	Pablo	X		diciembre de 2016	Centro de la ciudad.	4	20\$	49	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	4,8	5	4,9	5	5	4,8	4,8	Excelente ubicación, atención y cortesía, un hospedaje de calidad, muy cómodo y limpio.	comentario	om.ec/rooms/3607645								
14	Patricia	X		noviembre de 2021	ubicada en el centro histórico de Loja	3	25\$	30	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	0	5	4,9	5	5	5	4,8	4,9	25	Es un lugar muy comodo, acogedor, tranquilo, seguro, está ubicado Justo	comentario	om.ec/rooms/5334305							
15	Marilya		X	octubre de 2017	Cerca del estadio	3	25\$	34	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	0	4,8	4,9	4,9	4,8	5	4,9	4,8	Excelente lugar, ubicación, comodidad, todo reunido en uno solo	comentario	om.ec/rooms/4656855								
16	Ruth Yolanda	X			Sector Universidad Nacional	5	15\$	30	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	0	4,8	4,7	5	5	5	4,8	4,8	buena ubicación, buen precio y excelente atención.	comentario	https://www.airbnb.com/rooms/4921062								
17	Héctor Vinicio Y Soledad		X	agosto de 2017	cerca al centro de la ciudad	2	30\$	40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	0	4,9	4,4	4,9	5	5	5	5	Todo muy organizado, buena ubicación y los anfitriones fueron muy amables y atentos.	comentario	om.ec/rooms/5139673								
18	Andrea Katherine		X	septiembre de 2019	Cerca del centro de la ciudad	4	22\$	34	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	0	4,9	4,8	5	5	5	4,9	37	Un bonito lugar, independiente y con parqueadero propio. Andrea y su madre muy hospitalarias y gentiles	comentario	https://www.airbnb.com/rooms/5024928								

Nro.	Anfitrión	Nivel		Fecha de registro	Ubicación	Capacidad de huéspedes	Costo por noche	Número de servicios	Servicios ofertados (1, S) (2, No)														Precio	Ubicación	Fiabilidad	Llegada	Comunicación	Limpieza	Puntuación	Reseñas	Comentarios		Link de referencia
		Anfitrión	Superanfitrión						baño	dormitorio o lavadero	entretanimiento	Seguridad	Internet y oficina	Utensilios	características ubicación	exterior	estacionamiento	instalaciones	Observaciones	P I O V O S I T	N I V O S T												
1	Jose		x	oct-17	Las Palmeras	4	\$24,00	28	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	0	5	5	5	5	5	5	5	5	2	Muy recomendado! Tiene una ubicación cerca a todo		https://www.airbnb.com/ec/rooms/6254034		
2	Andrea Katherine		x	agosto, 2018	centro por el tunel de los ahorcados	2	\$15,00	34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	4,9	4,7	5	4,9	5	4,9	4,89	35	de Andrea fue muy buena, la atención y comunicación por parte de		om.ec/rooms/3168882 08?adults=1&children=			
3	John	x		marzo, 2016	centro de loja	6	\$27,00	23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	5	5	5	4,9	5	4,9	4,89	21	Es un departamento súper hermoso y muy bien cuidado, súper		0 om.ec/rooms/3830321			
4	James	x		may-14	via integracion barrial	6	\$16,00	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	4,9	4,8	4,9	4,8	4,9	4,9	4,75	45	Excelente atención, ubicación, hospita		https://www.airbnb.com/ec/rooms/1126878 om.ec/rooms/1126878			
5	Maria Cristiana	x		ago-19	Pradera	8	\$30,00	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			https://www.airbnb.com/ec/rooms/6434360 om.ec/rooms/6434360 040930496325?adults=1		
6	Alejandro		X	abril de 2018	parque central de Loja	4	11\$	20	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	0	4,5	4,7	4,7	4,8	4,8	4,5	4,5	17	Excelete atención y comunicación. buena ubicación, acogedor		https://www.airbnb.com/ec/rooms/3580143 om.ec/rooms/3580143			
7	Guillermo		X	julio de 2020	Barrio cerca al terminal terrestre	3	14\$	33	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	0	4,9	4,8	5	5	5	5	5	15	Muy buena atención, agradable estancia, ideal para la familia.		https://www.airbnb.com/ec/rooms/4425288 om.ec/rooms/4425288			
8	Martha		X	julio de 2018	A pocos metros de la Plaza de la Independencia o	2	21\$	56	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	0	5	5	5	4,9	5	5	4,9	66	El departamento es muy cómodo , bien ubicado y está muy bien		https://www.airbnb.com/ec/rooms/4014076 om.ec/rooms/4014076			
9	Andrea		X	agosto de 2018	ubicado frente a un colegio y cerca de la facultad de	2	15\$	35	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	0	4,9	4,7	5	4,9	5	4,9	4,8	35	acogedor, tranquilo el espacio, la excelente comunicación, limpieza y		https://www.airbnb.com/ec/rooms/3168882 om.ec/rooms/3168882			
10	Juan Andrés	X		enero de 2022	San Cayetano	5	17\$	39	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	sobretudo muy espacioso.		https://www.airbnb.com/ec/rooms/5538025 om.ec/rooms/5538025			
11	Paulo Josue	X		marzo de 2021	ubicado cerca del estadio	4	20\$	11	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	0	5	5	5	5	5	5	5	7	muy bien ubicado, limpio. Su anfitrión siempre atento.		https://www.airbnb.com/ec/rooms/4903106 om.ec/rooms/4903106			
12	Cristian	X		diciembre de 2019	Argelia	4	18\$	27	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	0	5	4,7	4,9	4,9	5	5	4,9	43	un lugar muy acogedor e impecable, muy cómodo sobre todo la hospitalidad y atención de las		https://www.airbnb.com/ec/rooms/4559674 om.ec/rooms/4559674			
13	Pablo	X		diciembre de 2016	Centro de la ciudad.	4	20\$	49	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	0	4,8	5	4,9	5	5	4,8	4,8	73	Excelente ubicación, atención y cortesía, un hospedaje de calidad, muy cómodo y limpio.		https://www.airbnb.com/ec/rooms/3607645 om.ec/rooms/3607645			
14	Patricia	X		noviembre de 2021	ubicada en el centro histórico de Loja	3	25\$	30	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	0	5	4,9	5	5	5	4,8	4,9	25	Es un lugar muy cómodo, acogedor, tranquilo, seguro, está ubicado Justo		https://www.airbnb.com/ec/rooms/5334305 om.ec/rooms/5334305			
15	Manyla		X	octubre de 2017	Cerca del estadio	3	25\$	34	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	0	4,8	4,9	4,9	4,8	5	4,9	4,8	36	Apto para fumadores, se permiten, excelente lugar, ubicación, comodidad, todo reunido en uno solo		https://www.airbnb.com/ec/rooms/4656855 om.ec/rooms/4656855			
16	Ruth Yolanda	X			Sector Universidad Nacional	5	15\$	30	1	1	1	1	1	2	2	1	2	0	4,8	4,7	5	5	5	4,8	4,8	21	buena ubicación, buen precio y excelente atención.		https://www.airbnb.com/ec/rooms/4921062 om.ec/rooms/4921062				
17	Héctor Vinicio Y Soledad		X	agosto de 2017	cerca al centro de la ciudad	2	30\$	40	1	1	1	1	1	1	1	1	2	0	4,9	4,4	4,9	5	5	5	5	8	Todo muy organizado, buena ubicación y los anfitriones fueron muy amables y atentos.		https://www.airbnb.com/ec/rooms/5159673 om.ec/rooms/5159673				
18	Andrea Katherine		X	septiembre de 2019	Cerca del centro de la ciudad	4	22\$	34	1	1	1	1	1	2	2	1	2	0	4,9	4,8	5	5	5	5	4,9	37	Un bonito lugar, independiente y con parqueadero propio. Andrea y su madre muy hospitalarias y gentiles		https://www.airbnb.com/ec/rooms/5024928 om.ec/rooms/5024928				

31	Maria	X	mayo de 2021	Nueva Granada	2	205	27	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	0	5	4.8	4.8	4.8	5	5	4.9	4	Un lugar muy lindo de ambiente familiar, cómodo y seguro.	ningún comentario negativo	https://www.airbnb.com.ec/rooms/501539277federated_search_id=64533329-3a72-49a7-987e-		
32	Maria Eugenia	X	enero de 2021	centro histórico de la ciudad de Loja	5	335	36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	4.9	4.9	5	5	4.9	5	4.9	37	Excelente el lugar, muy limpio, cómodo	no apto para personas con dificultad para caminar	https://www.airbnb.com.ec/rooms/479423947federated_search_id=64533329-3a72-49a7-987e-		
33	Rosabel	X	noviembre de 2018	Yahuarcupa	3	205	29	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	0	5	4.9	5	4.9	4.9	4.9	4.9	47	Muy buena acogida, hospitalidad y comunicación con el anfitrión.	Ningún comentario negativo	https://www.airbnb.com.ec/rooms/300866877federated_search_id=64533329-3a72-49a7-987e-		
34	Maria Eugenia	X	enero de 2021	centro histórico de la ciudad de Loja	5	305	37	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	0	4.7	4.8	5	4.5	4.5	4.8	4.7	6	Muy lindo departamento, céntrico y acogedor.	Ningún comentario negativo	https://www.airbnb.com.ec/rooms/483017437federated_search_id=64533329-3a72-49a7-987e-		
35	Patricio	X	diciembre de 2017	Centro de la ciudad	3	175	27	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	0	4.8	4.9	4.8	5	5	4.5	4.7	20	Excelente la comodidad, seguridad, limpieza y cercanía con los principales puntos turísticos de Loja.	Ningún comentario negativo	https://www.airbnb.com.ec/rooms/323774187federated_search_id=64533329-3a72-49a7-987e-		
36	Maria De Los Angeles	X	octubre de 2017	Cerca de la Universidad Ncional	4	205	19	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	0	4.9	4.8	4.9	5	4.8	4.9	4.9	27	El departamento es muy acogedor y cuenta con todos los servicios, además las personas a cargo son muy amables y cumplen con los acuerdos y horarios establecidos	Ningún comentario negativo	https://www.airbnb.com.ec/rooms/456060637federated_search_id=64533329-3a72-49a7-987e-		
37	Carlos David	X	julio de 2016	Cerca del valle	4	205	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	0	4.7	4.9	4.8	5	5	4.8	4.8	41	Excelente atención y amabilidad; la ubicación permite fácil acceso y salida a la ciudad de Loja.	Ningún comentario negativo	https://www.airbnb.com.ec/rooms/276344217federated_search_id=64533329-3a72-49a7-987e-		
38	Rosabel	X	noviembre de 2018	Yahuarcupa	5	205	25	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	0	4.8	4.9	4.9	4.9	4.9	4.9	4.8	53	Un lugar limpio, una zona tranquila y cerca de todo. Ideal para un viaje de trabajo o relax	Ningún comentario negativo	https://www.airbnb.com.ec/rooms/341582387federated_search_id=64533329-3a72-49a7-987e-		
39	Andrea	X	agosto de 2018	Centro de la ciudad	6	325	32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				https://www.airbnb.com.ec/rooms/61040122507877577federated_search_id=64533329-3a72-49a7-987e-
40	Marlon Constante	X	octubre de 2016	a 500 metros de la catedral de Loja.	6	505	21	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	0	4.9	5	4.9	4.9	4.9	4.8	4.8	45	El departamento está en una excelente ubicación, muy bonito y cómodo para la familia.	Ningún comentario negativo	https://www.airbnb.com.ec/rooms/375671227federated_search_id=64533329-3a72-49a7-987e-		
41	Carolina	X	julio de 2016	Argelia	2	205	42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	4.9	4.9	4.8	5	5	4.8	4.8	20	Es un lugar muy tranquilo, Excelente para descansar, no hay ruidos externos que molesten	ningún comentario negativo	https://www.airbnb.com.ec/rooms/146611067federated_search_id=64533329-3a72-49a7-987e-		
42	Cristian	X	diciembre de 2019	Cerca de la Universidad Ncional	4	185	28	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	0	5	4.9	5	5	5	5	5	8	Excelente lugar, muy cómodo, limpio cerca de todo muy seguro, todas las facilidades; anfitriones muy atentos	ningún comentario negativo	https://www.airbnb.com.ec/rooms/421792897federated_search_id=64533329-3a72-49a7-987e-		
43	Christian	X	mayo de 2018	Cerca del centro de la ciudad	7	505	32	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	0	4.9	5	4.9	5	4.9	4.8	4.9	24	Excelente ubicación y servicio.	el espacio de la cocina y la sala se necesitaría	https://www.airbnb.com.ec/rooms/521228687federated_search_id=64533329-3a72-49a7-987e-		
44	Lucianne	X	marzo de 2020	Geranios	4	175	44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	Excelente lugar, muy recomendable	no cuenta con garage privado	https://www.airbnb.com.ec/rooms/542217837federated_search_id=64533329-3a72-49a7-987e-		
45	Brenda	X	septiembre de 2019	Cerca del centro de la ciudad	4	365	25	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	0	4.9	5	4.9	5	5	5	4.9	51	Excelente lugar, todo muy ordenado, limpio y hogareño. Perfecto para pasar en familia.	ningún comentario negativo	https://www.airbnb.com.ec/rooms/285536517federated_search_id=64533329-3a72-49a7-987e-		
46	Pablo	X	diciembre de 2016	Cerca del centro de la ciudad	4	305	40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	4.6	4.5	4.8	5	5	4.6	4.8	5	Excelente lugar, muy bien equipado y tiene todo lo necesario para la estadia.	ningún comentario negativo	https://www.airbnb.com.ec/rooms/374318807federated_search_id=64533329-3a72-49a7-987e-		

47	Martha		X	Julio de 2018	Zona centrica de la ciudad	6	375	57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	4,7	4,8	4,8	5	5	5	5	4,8	Muy recomendable el departamento. Excelente opción para una magnifica estadia en Loja.	ningun comentario negativo	https://www.airbnb.com.ec/rooms/4814894
48	Martha		X	Julio de 2018	Zona centrica de la ciudad	6	355	58	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	5	5	5	5	5	5	5	5	estupendo, alta calidad en todo sentido, cómodo, impecable, acogedor	ningun comentario negativo	https://www.airbnb.com.ec/rooms/5017383
49	Adriana		X	octubre de 2018	Cerca del centro de la ciudad	6	455	42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	5	5	5	5	5	5	5	5	Muy lindo, ordenado y muy cómodo	ningun comentario negativo	https://www.airbnb.com.ec/rooms/5142984
50	Karina		X	Junio de 2019	Cerca del centro de la ciudad	6	455	32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	5	5	5	5	5	5	5	5	equipado, con vista hermosa a la ciudad, ubicado en un sitio seguro.	comentario negativo	https://www.airbnb.com.ec/rooms/3615019
51	Karina		X	Junio de 2019	Cerca del centro de la ciudad	6	455	42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	5	5	5	5	5	5	5	5	Excelente servicio! Ubicación y vista espectacular, limpieza impecable!	ningun comentario negativo	https://www.airbnb.com.ec/rooms/2447379
52	Giovanny		X	marzo de 2018	Tebaida	9	155	40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	4,3	4,9	4,8	4,9	4,7	4,2	4,4	amable, está cerca a los parques, centro comercial, mercado, restaurantes, tiendas de viveres,	mejorar darle un mejor mantenimiento	ningun comentario negativo	https://www.airbnb.com.ec/rooms/5102040
53	Diego		X	febrero de 2019	Lejos del centro de la ciudad	7	285	32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0		ningun comentario negativo	https://www.airbnb.com.ec/rooms/1165538
54	Tania Yoconda		X	febrero de 2016	24 de mayo	6	805	31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	4,8	5	5	5	4,9	6	4,8	Departamento, amplio, cómodo y elegante. Cerca de todo, excelentes anfitriones	ningun comentario negativo	https://www.airbnb.com.ec/rooms/4980720	
55	Stalin		X	Junio de 2017	Yahuarcoma	7	135	14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	4,9	4,8	5	5	5	4,8	4,8	Buena ubicación, casa amplia, amable anfitrión.	ningun comentario negativo	https://www.airbnb.com.ec/rooms/5102040	
56	Karina		X	Junio de 2019	ubicación privilegiada cerca al Centro	6	455	33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	5	5	4,9	5	4,9	5	5	Estupenda ubicación, departamento muy bien equipado e impecable. Karina muy buena anfitriona.	ningun comentario negativo	https://www.airbnb.com.ec/rooms/5176816	
57	Stalin		X	Junio de 2017	Capuli	4	135	30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	Un lugar excelente	ningun comentario negativo	https://www.airbnb.com.ec/rooms/2255158	
58	Maria Elena		X	agosto de 2016	Argelia	4	605	46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	4,7	5	5	5	5	5	5	Excelente ubicación, lugar muy calido y acogedor	ningun comentario negativo	https://www.airbnb.com.ec/rooms/3872205	
59	Karina		X	Junio de 2019	Cerca del centro	6	455	39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	5	5	5	5	5	5	5	excelente lugar muy confortable y una excelente atención	ningun comentario negativo	https://www.airbnb.com.ec/rooms/2787681	
60	Jonh			marzo de 2016	Turunuma	6	225	32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	4,7	4,9	4,9	4,9	5	5	4,8	Me encantó el lugar y su energía, está en una urbanización privada y eso da mucha seguridad, es muy cómodo.	ningun comentario negativo	https://www.airbnb.com.ec/rooms/1126878	
61	James		X	mayo de 2014	Integración barrial	6	165	17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	0	4,6	4,6	4,8	4,9	4,9	4,9	4,7	Recomiendo el alquiler del departamento, es muy lindo, cómodo y cerca del centro. Estamos agradecidas por la acogida y apoyo	ningun comentario negativo	https://www.airbnb.com.ec/rooms/5336639	
62	Irania		X	agosto de 2020	Zona céntrica de la ciudad	5	145	42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	4,5	4,4	4,4	4,6	4,8	4,8	4,6	Lugar muy acogedor, y una persona muy amable. Recomendado!	ningun comentario negativo	https://www.airbnb.com.ec/rooms/6186190	
63	Leonardo		X	septiembre de 2021	Yahuarcoma	4	155	39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	bastante tranquilidad en comparación a otros lugares de la ciudad, aunque no se encuentra distante de lugares	ningun comentario negativo	https://www.airbnb.com.ec/rooms/5159673	
64	Héctor Vinicio Y Soledad		X	agosto de 2017	Centro de la ciudad	2	255	49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	4,9	4,4	4,9	5	5	5	4,8	Anfitriona muy buena, información a cada momento durante la estancia, muy pendiente de todo, excelente el	ningun comentario negativo	https://www.airbnb.com.ec/rooms/5696702	
65	Martha		X	Julio de 2018	Centro de la ciudad	6	335	58	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	5	4,9	5	5	5	5	5	5		ningun comentario negativo	https://www.airbnb.com.ec/rooms/5192998
66	Miury		X	febrero de 2019	El Valle	5	185	29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	4,4	4,7	4,6	4,3	5	4,9	4,7	Todo muy lindo, la ubicación perfecta, ambiente confortable y anfitriones amables y atentos.	ningun comentario negativo	https://www.airbnb.com.ec/rooms/5651358	
67	Maria Eugenia		X	enero de 2016	Cerca del estadio	4	385	49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	5	5	5	4,8	5	5	4,9	Excelente ubicación, muy confortable y limpio	ningun comentario negativo	https://www.airbnb.com.ec/rooms/5651358	
68	Dyana		X	febrero de 2022	La Pradera	6	295	30	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	0	5	4,9	5	5	4,9	5	5	4,9	Excelente ambiente, ubicado en una zona tranquila y cerca del centro de la ciudad, los anfitriones muy amables	ningun comentario negativo	https://www.airbnb.com.ec/rooms/5651358

89	Angel	X			enero de 2019	Centro de la ciudad	4 295	32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	4,8	4,8	4,8	4,9	4,9	4,9	4,8	44	Excelente comunicación y las instalaciones	comentario	https://www.airbnb.com/es/rooms/5182673	
90	Fransiska	X			febrero de 2016	Cerca de la UNL	2 225	44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	5	4,9	5	5	5	5	5	44	Excelente alojamiento, cómodo, limpio, buena ubicación junto a un parque lineal, tranquilo, con todo lo necesario para una estancia agradable y bastante bien ubicado, queda cerca a todo y sobre todo al supermercado donde	comentario negativo	https://www.airbnb.com/es/reviews/7adults=1&children=0	
91	Martha	X			agosto de 2016	Cerca del centro de la ciudad	6 155	30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	4,8	4,8	4,8	4,8	4,9	4,9	4,7	60	buena ubicación y servicio por parte de la anfitriona	comentario negativo	https://www.airbnb.com/es/reviews/3056302		
92	Maria Elena	X			agosto de 2016	Argelia	4 585	47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	5	5	4,7	5	5	5	5	5	3	Recomiendo acoger como turista su nombre, anfitrión muy responsable, departamento aseado, anfitrión	comentario negativo	https://www.airbnb.com/es/rooms/3255199	
93	Maria De Los Angeles	X			octubre de 2017	Cerca de la UNL	4 195	19	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	5	4,9	28		comentario negativo	https://www.airbnb.com/es/rooms/4560606		
94	Paul	X			julio de 2017	Cerca de centro de la ciudad	5 305	35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	4,7	4,7	5	4,7	4,7	5	4,7		Muy bonito departamento, excelente ubicación	comentario negativo	https://www.airbnb.com/es/rooms/5143216		
95	Mónica	X			noviembre de 2019	San José	4 405	10	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			comentario negativo	https://www.airbnb.com/es/rooms/5600301
96	Adriana	X			octubre de 2018	Cerca del centro de la ciudad	6 415	42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	5	5	5	4,9	5	5	5	12	La casa es muy cómoda , con excelente ubicación cerca de la zona rosa, donde puedes hallar todo tipo	comentario negativo	https://www.airbnb.com/es/rooms/5142984		
97	Héctor Viniolo Y Soledad	x			agosto de 20	centro de la ciudad	2 255	35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			comentario negativo	https://www.airbnb.com/es/rooms/6241197
98	Juan Andrés	x			enero de 202	Cerca del centro de la ciudad	5 165	39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	Excelente comunicación, limpieza y sobretodo muy espacioso.	comentario negativo	https://www.airbnb.com/es/rooms/5538025
99	Ovidio	x			mayo de 202	Pradera	4 355	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			comentario negativo	https://www.airbnb.com/es/rooms/6362398
100	Miguel Angel	x			marzo de 20	centro de la ciudad	2 175	31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			comentario negativo	https://www.airbnb.com/es/rooms/2930987