



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE TURISMO**

TEMA:

**PREFERENCIAS Y MOTIVACIONES DE LOS TURISTAS QUE OPTAN
POR EL SERVICIO AIRBNB EN COMPARACIÓN CON EL ALOJAMIENTO
TRADICIONAL DE LA COMUNA AYANGUE, PROVINCIA DE SANTA ELENA,
AÑO 2024.**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN TURISMO**

AUTORA:

DIANA ELIZABETH BAQUE PIONCE

TUTORA:

LCDA. ESTHER DEL CARMEN MULLO ROMERO. PhD.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2025

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR

En mi calidad de Profesora Tutora del trabajo de titulación **“PREFERENCIAS Y MOTIVACIONES DE LOS TURISTAS QUE OPTAN POR EL SERVICIO AIRBNB EN COMPARACIÓN CON EL ALOJAMIENTO TRADICIONAL DE LA COMUNA AYANGUE, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2024”** elaborado por el Srta. DIANA ELIZABETH BAQUE PIONCE, egresada de la Carrera de Turismo, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Turismo, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.



Lcda. Esther del Carmen Mullo Romero. PhD.
Profesora tutora

AUTORÍA DEL TRABAJO

El presente Trabajo de Titulación denominado **“PREFERENCIAS Y MOTIVACIONES DE LOS TURISTAS QUE OPTAN POR EL SERVICIO AIRBNB EN COMPARACIÓN CON EL ALOJAMIENTO TRADICIONAL DE LA COMUNA AYANGUE, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2024”** constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Turismo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, DIANA ELIZABETH BAQUE PIONCE con cédula de identidad número 2450302928 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado don de mi absoluta responsabilidad, el patrimonio intelectual del ismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



Diana Elizabeth Baque Pionce
C.C. No.: 2450302928

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena y a quienes integra la facultad de ciencias administrativas especialmente a la carrera Licenciatura en turismo, agradezco por permitirme formar parte de los estudiantes que la integran y por brindarme la oportunidad de adquirir conocimientos importantes para mi formación académica y profesional.

A mis maestros de cátedra agradezco el proceso de formación constante que nos brindan a lo largo de la carrera, por ser personas dedicadas a su trabajo, agradezco por esa ayuda y enseñanza diaria aprendemos cada vez más.

A mi tutora la Lcda. Esther del Carmen Mullo Romero. PhD agradezco su apoyo y predisposición constante en el proceso de titulación, admiro esa dedicación de enseñanza para formarnos como buenos profesionales en el ámbito turístico.

A mis padres Juan Baque Cedeño y a mi madre María Pionce Ortiz les agradezco todo el apoyo mutuo que me brindan en cada decisión que tomo y en cada paso que alcanzo a lo largo de mi vida.

Diana Elizabeth Baque Pionce

DEDICATORIA

En primer lugar, dedico este informe a Dios por guiar mi camino diariamente, promoviéndome la fortaleza necesaria para seguir adelante siempre a pesar de las adversidades encaminándome a los proyectos de vida.

En segundo lugar, quiero dedicar este informe a mi papá Juan Oscar Baque Cedeño por ser el padre ejemplar al cual le tengo mucho respecto y admiro al mismo tiempo, por ser esa persona que a pesar de todas las situaciones y circunstancias difíciles que hemos pasado siempre ha estado dispuesto a apoyarme en mis estudios superiores.

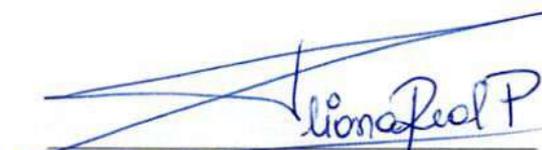
En tercer lugar, quiero dedicar este trabajo a Stefania Baque y Adrian Marin por ser esos compañeros de clases ejemplares, por brindarme su apoyo y enseñanza.

En cuarto lugar me dedico este trabajo a mi misma permitiendo demostrarme ser capaz de cumplir lo que me proponga y seguir adelante con la fé en Dios.

Diana Elizabeth Baque Pionce

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Lcda. María F. Alejandro Lindao, MSc.
DIRECTORA (E) DE CARRERA



Lcda. Iliana V. Real Poveda, Mgs.
PROFESORA ESPECIALISTA



Lcda. Esther Del C. Mullo Romero, PhD.
PROFESORA TUTOR



Ing. Edinson P. Palacios Trujillo, PhD.
PROFESOR GUÍA DE LA UIC



Secret. Eject. Grace M. Lindao Quimi.
ASISTENTE ADMINISTRATIVA

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR	2
AUTORÍA DEL TRABAJO	3
AGRADECIMIENTO	4
DEDICATORIA	5
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN	6
ÍNDICE DE CONTENIDOS	7
ÍNDICE DE TABLAS	8-9
ÍNDICE DE GRÁFICOS	10
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	11
ÍNDICE DE ANEXOS.....	11
RESUMEN.....	12
ABSTRACT.....	13
INTRODUCCIÓN	14-20
CAPÍTULO I.....	21
MARCO REFERENCIAL	21
1.1 Revisión de literatura.....	21-24
Desarrollo de teorías y conceptos.....	25
1.1.1 Sistema turístico.....	25-26
1.1.2 Alojamientos turísticos	27-29
1.1.3 Servicios Hoteleros Tradicionales	30
1.1.4 Airbnb	31
1.1.5 Motivaciones Humanas.....	31-32
1.1.6 Comportamiento del consumidor.....	33-34
1.1.7 Motivaciones del turista.....	35
1.2 Fundamentos legales	36

	8
1.2.1 Reglamento general de actividades turísticas	36
1.2.2 Reglamento de alojamiento turísticos.....	37
1.2.3 Reglamento de Alojamientos turísticos en Inmuebles Habitacionales.....	37
CAPÍTULO II	38
METODOLOGÍA	38
2.1 Diseño de la Investigación	38
2.2 Enfoque de la investigación	38
2.3 Tipo de investigación	39
2.4 Métodos de la Investigación.....	39
2.5 Población	40
2.6 Muestra	41
2.7 Recolección y procesamiento de datos.....	42
2.8 Instrumento Aplicado	42
CAPÍTULO III.....	43
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	43
3.1 Análisis de datos.....	43-68
3.2 Analisis de los comentarios en base a la plataforma Airbnb.....	69-74
3.3 DISCUSIÓN.....	75
CONCLUSIONES	76
RECOMENDACIONES	77
REFERENCIAS	78
PRESUPUESTO	86
ANEXOS	87-100

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Clasificación de elementos del equipamiento turístico.....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 2: Clasificación de alojamientos turístico.....</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 3:Tipos de alojamientos en la comuna Ayangue</i>	<i>29</i>
<i>Tabla 4:Modelos de motivaciones de turistas.</i>	<i>35</i>
<i>Tabla 5: Proyección estadística de la población de turistas en Ayangue.</i>	<i>40</i>
<i>Tabla 6: Género.....</i>	<i>43</i>
<i>Tabla 7: Edad</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 8: Estado Civil.....</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 9: Nivel de formación</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 10: Nacionalidad.....</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 11: Ocupación de los turistas que visitan Ayangue</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 12: Frecuencia viaje a Ayangue</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 13: Motivo de Viaje</i>	<i>50</i>
<i>Tabla 14: Tiempo de estancia en Ayangue</i>	<i>51</i>
<i>Tabla 15 : Presupuesto de gasto por día en Ayangue</i>	<i>52</i>
<i>Tabla 16 : Uso de la plataforma Airbnb.....</i>	<i>53</i>
<i>Tabla 17: Relación calidad precio del alojamiento</i>	<i>54</i>
<i>Tabla 18: Facilidad al encontrar un alojamiento en Airbnb</i>	<i>55</i>
<i>Tabla 19: Satisfacción de la experiencia de reserva en la plataforma Airbnb</i>	<i>56</i>
<i>Tabla 20: Satisfacción con la calidad de los servicios.....</i>	<i>57</i>
<i>Tabla 21: Comodidad en las instalaciones del alojamiento.....</i>	<i>58</i>
<i>Tabla 22: Servicios adicionales con los que cuenta los alojamientos.....</i>	<i>59</i>
<i>Tabla 23: Satisfacción de la experiencia en el alojamiento tradicional</i>	<i>60</i>
<i>Tabla 24: Motivo para elección de alojamiento.....</i>	<i>61</i>
<i>Tabla 25: Elementos de decisión para elegir alojamiento en Airbnb</i>	<i>62</i>
<i>Tabla 26: Preferencias para realizar una reserva en Airbnb</i>	<i>63</i>
<i>Tabla 27: Motivos para la satisfacción de un servicio de alojamiento en Airbnb</i>	<i>64</i>
<i>Tabla 28: Servicio importante para la decisión de reserva</i>	<i>65</i>
<i>Tabla 29: Airbnb está influenciada por la reputación del sitio web</i>	<i>66</i>
<i>Tabla 30: Airbnb ofrece una experiencia personalizada</i>	<i>67</i>
<i>Tabla 31: Recomendación de Airbnb y Alojamiento Tradicional</i>	<i>68</i>
<i>Tabla 32: Análisis de comentario plataforma Airbnb</i>	<i>69</i>

ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 1 :Género.....</i>	<i>43</i>
<i>Gráfico 2 :Edad.....</i>	<i>44</i>
<i>Gráfico 3 :Estado Civil.....</i>	<i>45</i>
<i>Gráfico 4: Nivel de Formación.....</i>	<i>46</i>
<i>Gráfico 5: Nacionalidad.....</i>	<i>47</i>
<i>Gráfico 6: Ocupación</i>	<i>48</i>
<i>Gráfico 7: Frecuencia viaje a Ayangue.....</i>	<i>49</i>
<i>Gráfico 8: Motivo de Viaje</i>	<i>50</i>
<i>Gráfico 9 :Tiempo de estancia en Ayangue.....</i>	<i>51</i>
<i>Gráfico 10: Presupuesto de gasto por día en Ayangue</i>	<i>52</i>
<i>Gráfico 11: Uso de la plataforma Airbnb</i>	<i>53</i>
<i>Gráfico 12 : Relación calidad precio del alojamiento</i>	<i>54</i>
<i>Gráfico 13:Facilidad al encontrar un alojamiento en Airbnb</i>	<i>55</i>
<i>Gráfico 14: Satisfacción de la experiencia de reserva en la plataforma Airbnb</i>	<i>56</i>
<i>Gráfico 15: Satisfacción con la calidad de los servicios.....</i>	<i>57</i>
<i>Gráfico 16: Comodidad en las instalaciones del alojamiento</i>	<i>58</i>
<i>Gráfico 17: Servicios adicionales con los que cuenta los alojamientos</i>	<i>59</i>
<i>Gráfico 18: Satisfacción de la experiencia en el alojamiento tradicional</i>	<i>60</i>
<i>Gráfico 19: Motivo para elección de alojamiento.....</i>	<i>61</i>
<i>Gráfico 20: Elementos de decisión para elegir alojamiento en Airbnb</i>	<i>62</i>
<i>Gráfico 21: Preferencias para realizar una reserva en Airbnb</i>	<i>63</i>
<i>Gráfico 22: Motivos para la satisfacción de un servicio de alojamiento en Airbnb.....</i>	<i>64</i>
<i>Gráfico 23: Servicio importante para la decisión de reserva</i>	<i>65</i>
<i>Gráfico 24: Airbnb está influenciada por la reputación del sitio web.....</i>	<i>66</i>
<i>Gráfico 25: Airbnb ofrece una experiencia personalizada</i>	<i>67</i>
<i>Gráfico 26: Recomendación de Airbnb y Alojamiento Tradicional</i>	<i>68</i>

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1: Pirámide de Maslow</i>	33
<i>Ilustración 2: Factores que influyen en el comportamiento del consumidor</i>	34
<i>Ilustración 3 Escala valorativa</i>	71
<i>Ilustración 4: Varias a considerar</i>	71
<i>Ilustración 5: Desglose de cada variable a considerar</i>	72
<i>Ilustración 6: Satisfacción de Airbnb</i>	73
<i>Ilustración 7: Satisfacción de alojamientos tradicionales</i>	73
<i>Ilustración 8: Elementos de decisivos</i>	74

ÍNDICE DE ANEXOS

<i>Anexo 1: Matriz de Consistencia</i>	84
<i>Anexo 2: Cronograma de actividades</i>	85
<i>Anexo 3: Presupuesto</i>	86
<i>Anexo 4: Instrumento de la encuesta</i>	90
<i>Anexo 5: Comentarios Airbnb alojamiento La Fortuna</i>	92
<i>Anexo 6: Comentarios Airbnb alojamiento La Fortuna2.0</i>	94
<i>Anexo 7: Comentarios Airbnb alojamiento Villa completa en Ayangue</i>	96
<i>Anexo 8: Comentarios Airbnb alojamiento Nautilus</i>	97
<i>Anexo 9: Comentarios Airbnb alojamiento Casa Lobster Bay</i>	98
<i>Anexo 10: Comentario Airbnb alojamiento Muyuyo Lodge</i>	98
<i>Anexo 11: Base de datos de comentarios en Excel</i>	99
<i>Anexo 12: Base de datos de comentarios en Excel</i>	99



**“PREFERENCIAS Y MOTIVACIONES DE LOS TURISTAS QUE OPTAN
POR EL SERVICIO AIRBNB EN COMPARACIÓN CON EL
ALOJAMIENTO TRADICIONAL DE LA COMUNA AYANGUE,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2024”**

AUTORA:

Diana Elizabeth Baque Pionce

TUTORA:

Lcda. Esther del Carmen Mullo Romero. PhD.

RESUMEN

La presente investigación tiene como enfoque determinar las preferencias y motivaciones de los turistas al momento de elegir un alojamiento turístico en Airbnb o por medio del alojamiento tradicional. La problemática del trabajo determino que los alojamientos tradicionales se basan a la misma oferta de siempre por lo que la demanda cambia sus preferencias y motivaciones contantemente. Esta investigación tuvo como objetivo analizar las preferencias y motivaciones de los turistas que optan por el servicio Airbnb en comparación con el alojamiento tradicional, para identificar factores que influyen en la elección de cada tipo de hospedaje de la comuna Ayangue, provincia de Santa Elena, año 2024. Para ello, se utilizó como instrumento la encuesta dirigida a los turistas que se hospedaron en Ayangue, adicional se analizó las opiniones y comentarios de los turistas en los alojamientos de la plataforma Airbnb. Esta investigación tuvo un enfoque mixto en base a combinación del método cuantitativo y cualitativo. Los resultados obtenidos determinaron que los turistas eligen Airbnb por la personalización y facilidad de uso, mientras que eligen el alojamiento tradicional por la calidad y comodidad del servicio.

Palabras claves: Alojamiento, preferencias, motivaciones, turistas, Airbnb.



**“PREFERENCES AND MOTIVATIONS OF TOURISTS WHO OPT FOR
THE AIRBNB SERVICE IN COMPARISON WITH TRADITIONAL
LODGING IN THE IN THE AYANGUE COMMUNE, PROVINCE OF
SANTA ELENA, YEAR 2024”**

AUTHOR:

Diana Elizabeth Baque Pionce

ADVISOR:

Lcda. Esther del Carmen Mullo Romero. PhD.

ABSTRACT

The focus of this research is to determine the preferences and motivations of tourists when choosing a tourist accommodation on Airbnb or through traditional accommodation. The problematic of the work determined that traditional accommodations are based on the same offer as always, so the demand changes its preferences and motivations constantly. The objective of this research was to analyze the preferences and motivations of tourists who choose the Airbnb service in comparison with traditional lodging, in order to identify factors that influence the choice of each type of lodging in the Ayangue commune, province of Santa Elena, year 2024. For this, the survey directed to tourists who stayed in Ayangue was used as an instrument, additionally, the opinions and comments of tourists in the accommodations of the Airbnb platform were analyzed. This research had a mixed approach based on a combination of quantitative and qualitative methods. The results obtained determined that tourists choose Airbnb for the personalization and ease of use, while they choose traditional accommodation for the quality and comfort of the service.

Keywords: Accommodation, preferences, motivations, tourists, Airbnb

INTRODUCCIÓN

Para Guerrero Gonzalez y Ramos Mendoza, (2015) estos autores mencionan que el turismo es un fenómeno que promueve el desplazamiento de personas a un lugar distinto que su lugar de residencia y es generado por motivaciones de recreación, descanso, cultura o salud con el fin de satisfacer necesidades específicas de viaje.

Citando a Gambarota y Lorda, (2017) la importancia del turismo es un factor de desarrollo socioeconómico y una oportunidad para los países, el gasto turístico de alojamiento, alimentación, transporte, entretenimiento, ocio y recreación genera tasas de empleo, desarrollo turístico y promueve la economía local, debido a las distintas actividades relacionadas se satisface las necesidades de la demanda actual de turistas.

Por consiguiente, El Ministerio de Turismo, (2024) indicó que la actividad turística en Ecuador es la industria no petrolera, se ha convertido en los sectores económicos de mayor crecimiento en el 2023, el turismo se ubicaba en el tercer puesto con respecto a exportaciones no mineras con un total de 1.997,5 ingresos, mientras que para el 2024 se ubica en el puesto cinco con un total de 398,9 ingresos económicos.

Lo que significa que en este último año la cifra disminuyó por situaciones que afronta el país tales como temas: político, economía e inseguridad, debido a estas problemáticas, el turismo sigue siendo uno de las actividades de gran importancia que en términos de ingresos representa un gran aporte en la economía del país.

Por otra parte, para Kloter et al., (2011) menciona que la industria turística genera altas expectativas en los clientes debido a que no serán capaces de juzgar el producto o servicio antes de consumirlo, sino que lo hacen después de adquirirlo, estas expectativas se basan especialmente en experiencias de compras, opiniones de amigos, información y promesas de los profesionales de marketing turístico.

Citando a Mullo Romero et al., (2019) indica que el surgimiento de nuevas tendencias en el sector turismo ha cambiado la percepción de los diferentes segmentos de turistas al elegir algún tipo de servicios, de igual manera mencionan que existe una gran diferenciación entre gustos y preferencias del turista del pasado con las necesidades del turista actual para cubrir expectativas de viaje.

De igual forma, Chávez et al., (2017) indicaron han cambiado los gustos y preferencias del sector turismo, la influencia de los medios digitales tiene gran aceptación, lo que permite mayor cantidad de datos, generando la necesidad que los diferentes tipos de negocios en el sector se reinventen, innoven y hagan uso de medios virtuales para permanecer activos en el mercado turístico.

Con respecto a Sun et al., (2024) indica que es importante comprender las motivaciones y necesidades de los turistas para predecir patrones de comportamiento en relación a la elección de un destino y que mediante investigaciones se pueda determinar las posibles motivaciones asociadas a la demanda en el sector turismo.

Adicional, la industria turística se ha visto en la necesidad de ajustarse a las preferencias y motivaciones, las nuevas tendencias en los alojamientos por medio de plataformas digitales permiten una amplia visión para identificar patrones de comportamiento generando la toma de decisiones creciente para futuros viajeros que buscan cubrir sus gustos y necesidades a través de los servicios adquiridos.

Por ellos se debe conocer y entender al cliente para que no se sientan insatisfecho con las experiencias adquiridas, la satisfacción del cliente depende de cómo se perciba las expectativas anheladas, se debe entender la importancia de conseguir a un cliente altamente satisfecho que un cliente satisfecho, esto debido a que, si fijas expectativas bajas podrás satisfacer a los clientes que compran, pero no podrás atraer a posibles clientes.

Por otro lado, para Reyes Peña y Suárez Villao, (2020) es imprescindible entender las preferencias de los consumidores turísticos, determinar las necesidades de los turistas permite orientar un producto o servicio para proporcionar lo que verdaderamente se anhela, identificar el perfil del consumidor ayudará a segmentar el mercado y atraer a futuros clientes y mantener la lealtad de los actuales.

Mientras tanto, Bassols Gardella et al., (2021) mencionan que a la hora de viajar, el turista tiene diferentes expectativas, dependiendo del destino, las reservas en líneas son las preferencias que más utiliza los comentarios impulsan y forma parte de la toma.

Para Arzapalo Vasquez y Ortega Prado, (2021) conocer las necesidades de los turistas al momento de elegir por un alojamiento es importante, de esta manera detalla un perfil de la demanda acerca de los factores y características influyentes en alojamientos en base a los gustos, deseos, preferencias, motivaciones, percepciones que toman en consideración los segmentos de clientes al momento de reservar un alojamiento tradicional o alquilar un alojamiento por medio de la plataforma Airbnb.

De la misma manera, los autores antes citados mencionaron que dentro de su investigación denotaron que los turistas digitales han sabido adaptarse con facilidad a los nuevos cambios generados por el sector alojamiento en cuanto a las plataformas de economía colaborativa como nueva modalidad de reserva.

Citando a Orrego Ramirez, (2020) en su investigación sobre los factores de decisión de la preferencia por los alojamientos de la plataforma de Airbnb en Lima menciona que para adquirir un mayor conocimiento de información sobre el comportamiento de los turistas se debe conocer y analizar con precisión las motivaciones y patrones de consumo en los servicios que eligen los turistas.

Por otro lado para Badillo Rodríguez y Orrala Soriano, (2023) en su investigación determina que un factor decisivo de amenaza para los hoteles es la innovación tecnológica, se están basando al sistema clásico de reservas y el servicio y no hacen uso de plataformas digitales que facilita el servicio de reserva en los alojamientos.

Mientras tanto, Villón Perero et al., (2017) indican que en Ayangue el sector alojamiento y restauración representa el 76% de la economía de la comuna, el adoptar estrategia constante en los sectores turísticos permite la generación de empleo y rentabilidad en los negocios, afrontar estos desafíos es importante debido a que Ayangue es un balneario muy concurrido.

Adicional, los servicios ofertados por los alojamientos de la comuna Ayangue son temas a tomar importantes que se deben tomar en consideración, los alojamientos tradicionales enfrentan críticas en relación a los servicios estancados, atención al cliente y poca diversificación de la oferta.

En tanto, los alojamientos de Airbnb tienen sus pro y contras, por un lado, son adaptaciones virtuales que los turistas constantemente buscan y se ajusta a las preferencias de cada segmento. Sin embargo, la expectativa realidad son muchas veces factores de críticas por no reflejar la realidad de los alojamientos, esto muchas veces genera insatisfacción en los huéspedes.

El **planteamiento del problema** radica en el sector alojamiento, enfrenta grandes cambios debido a las nuevas tendencias e innovaciones tecnológicas del mercado por el surgimiento de las plataformas digitales que ofrecen servicios de alojamiento, esta modalidad de reservar tiene acogida por los consumidores digitales que son cada vez, más exigentes generando una competencia directa en los alojamientos tradicionales que no están en constante evolución con las tendencias.

Hay que mencionar que los principales problemas que tienen los alojamientos tradicionales es su baja ocupación hotelera por no llevar una buena gestión en el alojamiento, esto genera una mala experiencia en la calidad del servicio en los huéspedes, deficiencia en el marketing debido a que no utilizan herramientas digitales actuales para llegar a sus clientes o público objetivo, tenido como resultado una baja rentabilidad en los alojamientos con pérdidas económica irreversibles por el uso de tecnología anticuada y una gestión ineficiente en el servicio ofertado a los clientes.

Dicho de otro modo, los alojamientos tradicionales no varían sus servicios y prácticamente se están basando a la misma oferta tradicional de siempre, no mejoran la atención al cliente debido a que están acostumbrados a ofertar lo mismo, no innovar por la falta de voluntad e inversión para brindar un servicio de calidad, esto pasa por que no tienen clara la comprensión del mercado actual y no están al tanto de las necesidades o preferencias de los turistas.

Mencionando las tendencias en el sector alojamiento, la plataforma Airbnb ha revolucionado el mercado del turismo, gran cantidad de usuarios buscan alojamientos debido a sus variación y cambios constantes en precios, compite directamente con los alojamientos tradicionales, causando afectaciones económicas por la diversificación de su oferta, por sus características de servicios en calidad - precio, por brindar un ambiente hogareño y personalizar experiencias únicas en su oferta.

En cuanto a la plataforma Airbnb, alrededor de 98 establecimientos en la comuna Ayangue ofertan sus servicios en base a los alojamientos turísticos y hacen uso de la plataforma, para alinearse a los prototipos y requerimientos de la plataforma se toma en consideración, algunos puntos importantes como lo son. la categoría del alojamiento, precio, limpieza, ubicación, servicios complementarios (wifi, cocina, piscina, etc.).

Al llegar a este punto, se puede mencionar que la particularidad que afronta la plataforma Airbnb es que su uso es a través del internet, esto genera saturación de información y caos a quienes optan por buscar este servicio, esta plataforma online no brinda un servicio de manera directa, no todos los anfitriones te reciben el día de la llegada su reserva como lo haría un alojamiento tradicional.

Por otro lado, al tener saturación de clientes las preguntas y consultas de los huéspedes puede tomar tiempo en ser respondidas, coordinar el horario del Check-in Check-on es un reto debido a la gran cantidad de viajeros que utilizan esta plataforma para buscar alojamientos de una manera fácil, rápida y sencilla.

En tanto, el comportamiento de los turistas es cambiante, se adaptan fácilmente a las nuevas tendencias del mercado, las preferencias y motivaciones para la elección de alojamientos turísticos varía constantemente según el tipo de cliente, la información actualizada sobre este tema es limitada lo que dificulta la planificación estratégica para el sector alojamientos en su oferta.

Por ende, surge la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las preferencias y motivaciones de los turistas que optan por el servicio airbnb en comparación con el alojamiento tradicional, para identificar factores que influyen en la elección de cada tipo de hospedaje de la comuna Ayangue, provincia de Santa Elena, año 2024?

La pregunta anterior desglosa la siguiente **Sistematización:** ¿Cuáles son los factores que motivan al turista al elegir los servicios de Airbnb en la comuna Ayangue? ¿Cuáles son los servicios ofertados en los alojamientos de Airbnb en comparación en los servicios de alojamientos tradicionales? ¿Cómo describe el nivel de satisfacción los turistas en base a una escala valorativa?

La investigación tiene como **Objetivo general**: Analizar las preferencias y motivaciones de los turistas que optan por el servicio Airbnb en comparación con el alojamiento tradicional, para identificar factores que influyen en la elección de cada tipo de hospedaje de la comuna Ayangue, provincia de Santa Elena, año 2024.

Por ende, para alcanzar el fin de la investigación se consideraron los siguientes **Objetivos específicos**:

- ✓ Identificar los factores que motivan al turista al elegir los servicios de Airbnb en la comuna Ayangue.
- ✓ Examinar los servicios ofertados en los alojamientos de Airbnb en comparación con los servicios de alojamientos tradicionales.
- ✓ Describir el nivel de satisfacción en base a una escala valorativa.

La investigación **justifica** la necesidad de la importancia que se debe tener en el sector alojamiento, tomar en cuenta los cambios actuales y adaptarse a la realidad permite brindar la calidad en los servicios ofertados del sector. La comuna Ayangue es un destino turístico de la provincia de Santa Elena demandado por la presencia de turistas nacionales y extranjero, abarcar temas de desarrollo en la innovación y tendencias en alojamientos es viable para un buen funcionamiento del sector turístico dentro de la provincia y la comuna.

En este caso, los alojamientos en Ayangue se han visto en la necesidad de adaptarse a las tendencias que surgen en el mercado actual, estas tendencias están direccionadas a plataformas digitales por la tecnología lo que influye directamente a los consumidores la adopción de estos nuevos sistemas alternativos para solicitar un servicio y mantenerse en la competencia constante del sector alojamiento.

Es importante mencionar que estas plataformas digitales, como es el caso de Airbnb, es una alternativa innovadora que ha ganado gran popularidad por su accesibilidad y flexibilidad adquiriendo una ventaja competitiva para alojamientos que no integran funciones digitales actualizadas. Realizar esta investigación permitió el comportamiento del consumidor debido a sus preferencias y motivaciones al elegir diferentes tipos de hospedaje.

La investigación planteada contribuye positivamente a la recopilación de datos e información sobre la satisfacción turista que opta por el servicio de Airbnb determinar su influencia en el destino, es de utilidad que la comuna tenga información sobre las plataformas colaborativas y su incidencia de esta manera se precisa estrategias de mayor calidad para mejorar las oferta y satisfacer al cliente, esta investigación ayuda a tomar decisiones informadas sobre oferta de servicios e innovación para el desarrollo turístico en la comuna Ayangue.

La **idea por defender** consiste en determinar ¿Cuáles son las preferencias y motivaciones de los turistas que optan por el servicio Airbnb en comparación con el alojamiento tradicional, para identificar factores que influyen en la elección de cada tipo de hospedaje de la comuna Ayangue, provincia de Santa Elena, año 2024

El **mapeo** del presente trabajo tiene con fin dar una idea clara y concisa al lector sobre el contenido de la siguiente investigación "Preferencias y motivaciones de los turistas que optan por el servicio Airbnb en comparación con el alojamiento tradicional de la comuna Ayangue, provincia de santa elena, año 2024" a continuación se detallará una revisión profunda acerca de la estructura del documento que está compuesto en 3 capítulos.

En el capítulo I: Consta el marco referencial abordando temas concretos sobre las teorías que toman realce al tema de investigación, se centra en definiciones específicas y por otra parte se describe el marco legal que se consideró acorde para la realización de la investigación.

El capítulo II: Se encuentra conformada la metodología donde se proporciona una visión general del diseño, los métodos de investigación, el enfoque a utilizar determinar la población a la cual está dirigida la investigación y sobre todo indica las herramientas necesarias para el levantamiento de la información.

El capítulo III: En este capítulo se centró en el análisis de los resultados de las encuestas a turistas, los cuales se determinó que, mediante los instrumentos empleados, adicional se abordó la discusión, conclusión y recomendaciones.

CAPÍTULO I

MARCO REFERENCIAL

1.1 Revisión de literatura

La investigación llevada a cabo por Orrego Ramirez, (2020) tiene como tema principal **“Motivaciones de los turistas millennials nacionales para la elección de alojamientos en Lima, Perú: Caso Airbnb 2020”**, cuyo objetivo general es identificar los motivos por los cuales los turistas millennials nacionales usan la plataforma Airbnb como medio para la elección de alojamientos en Lima, Perú 2020. Para la metodología del trabajo se consideró la investigación bibliográfica la cual permitió analizar información encontrada de otros autores en años anteriores sobre temas relacionados, en este caso se hace énfasis en las motivaciones de elección de alojamientos que los turistas consideran actualmente. Además como parte de los resultados de la investigación se menciona que la economía colaborativa está tomando realce en los turistas actuales, debido a que esta forma les permite que todas las personas puedan reservar desde la comodidad de su casa en cualquier parte del mundo, se determinó en la investigación que los millennials son un segmento que busca cosas nuevas por lo que la economía colaborativa es la nueva modalidad en los emprendimientos a través de una plataforma digital, es decir va de la mano con la tecnología lo cual resulta beneficio hoy en día ya que se realiza reserva desde la comodidad de casa. Como conclusión tenemos que la investigación involucra información importante sobre las nuevas tecnologías aplicadas al servicio de alojamiento, en ella se demostró que las motivaciones del turista son cambiantes, debido al avance de la tecnología se abre un campo amplio para promocionar productos y servicios es el caso de los alojamientos, los anfitriones se adaptan a las necesidades de los clientes y a las actualizaciones que usan las nuevas generaciones facilitando todo tipo de reservas.

Citando a Sthapit et al., (2022) en su trabajo de artículo titulado “**Un nuevo marco conceptual para experiencias memorables en Airbnb: las perspectivas de los huéspedes**”, ellos consideraron el siguiente objetivo general explorar las actividades que realizan los huéspedes mientras se hospedan en Airbnb, las emociones asociadas con estas experiencias y los componentes de experiencias memorables en Airbnb. Para la metodología, se inclinaron por un estudio empírico de carácter cualitativo mediante un cuestionario abierto entre turistas que se habían alojado en un Airbnb en los últimos tres años, los datos se recopilaron utilizando dos fuentes diferentes para fines de triangulación. Los resultados obtenidos muestran tres conclusiones. En primer lugar, los viajeros afirmaron realizar actividades idénticas a su país de origen. En segundo lugar, las emociones con respecto a los Airbnb se centraron en la alegría. En tercer lugar, tienen experiencias memorables socialización y vínculos con amigos y familiares, ubicación, la hospitalidad del anfitrión, una sensación hogareña, comodidades del hogar Como conclusión se muestra que existe una serie de discursos persuasivos sobre los huéspedes al momento de calificar o descalificar bien al anfitrión a los lugares ofrecidos por la plataforma virtual en este caso los huéspedes crean discursos específicos sobre la camaradería, la perfección, la ubicación, la excelencia, la comodidad, las necesidades y la seguridad, aspectos que los consideran al momento de elegir un alojamiento en un destino turístico, los cambios en gustos y preferencias son recurrentes y el uso de Airbnb es una de las elecciones que más demanda.

Para Arzapalo Vasquez y Ortega Prado, (2021) estos autores presentaron como tema de investigación “**Análisis del perfil del turista extranjero que utiliza el Airbnb en Miraflores, 2019**”, con el objetivo general: Analizar el perfil del turista extranjero que utiliza el Airbnb en Miraflores, 2019 para identificar el comportamiento del turista por el uso de la plataforma. Dentro de la metodología se empleó un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo donde se detalla las características, cualidades y rasgos para el análisis del perfil del turista, con un diseño no experimental debido a que la variable es cuantificable se realizó a través de valores numéricos y de tipo transversal ya que solo se realiza una sola medición en un solo momento.

Como resultados de las encuestas se pudo evidenciar que existen diferente tipo de usuarios que usan la plataforma, entre ellos están: los ahorradores, los hogareños y consumidores colaborativos y los buscadores pragmáticos dando a conocer que mediante la característica se considera un nuevo perfil del turismo en la plataforma debido a la demanda de usuarios que la utilizan. Como conclusión, se afirmó que debido a las necesidades y preferencias de los turistas en base a la utilización de plataformas colaborativas como es el caso de Airbnb, se obtuvo las características necesarias para ser considerado como un nuevo perfil, las tendencias actuales se direccionan a estas plataformas digitales y debido a su facilidad de uso es un factor decisivo a la hora de la elección de un servicio esto debido a el comportamiento del turista.

De la misma manera Badillo Rodríguez y Orrala Soriano, (2023) presentaron como tema de investigación **“Análisis de Satisfacción de los Usuarios de Hospedajes Gestionado por Medio de la Plataforma Airbnb en Salinas, 2023”**, esta investigación tiene como objetivo general, determinar el nivel de satisfacción de los servicios de Airbnb en el cantón Salinas, mediante un análisis cualitativo para conocer el índice de contratación y ver si este se encuentra dado por la calidad o el precio. Por consiguiente, se abordó la metodología la cual se basó en un diseño no experimental, dentro del mismo se analizaron 315 reseñas de los hoteles del cantón Salinas por medio de la plataforma Airbnb, adicional los resultados se emplearon mediante una ficha de observación. Concluyendo con la información en base a los resultados se obtuvo que el modelo viable para medir la calidad de los servicios en los hospedajes del cantón Salinas es el modelo de HOTELSERV debido a que este se detalla la satisfacción y factos a considerar en los huéspedes. Como conclusión final de la investigación se determinó que en la investigación se integra características sobre la calidad del servicio a los huéspedes, determina el nivel de satisfacción radica en componentes como la seguridad, la comodidad, ubicación estratégica y servicios complementarios, el turista busca el ocio y la relajación, despreocupando de gestiones lo que logra captar la atención de nuevos usuaria al hacer uso de los alojamientos mediante Airbnb.

Citando a García Iperiti, (2021) en su trabajo de investigación titulado **“Análisis de las motivaciones de viaje en turistas guayaquileños de la generación “Y” para realizar turismo interno post Covid 19”**, con el siguiente objetivo general analizar las motivaciones de viaje en turistas guayaquileños de la generación “Y” para realizar turismo interno post Covid-19. Esta investigación se realizó mediante la metodología de carácter mixto es decir exploratorio al ser temas pocos estudiados y que requieren información y descriptivos porque en base a esto se puede identificar características importantes del tema de estudio, mediante encuestas y entrevista se determinó como resultado que las motivaciones de los guayaquileños se centran en la gastronomía, cambio de rutina, relajación, calidad del servicio, seguridad y conservación ambiental. Como conclusión al hablar solo de motivaciones en turistas este autor determino que existen varios factores de decisión a considerar para determinar las preferencias distintivas en turistas guayaquileños, la calidad del servicio, la seguridad, la conservación ambiental y la oferta gastronómica son puntos importantes que los turistas toman consideración al momento de viajar y también debido a la realidad que vive el país en la seguridad, adicional la facilidad de reservar de la plataforma es un punto clave para la decisión de compra.

Desarrollo de teorías y conceptos

1.1.1 Sistema turístico

Para Boullón, (2006) define al sistema turístico como un “Conjunto de elementos (infraestructura, superestructura, demanda, comunidad local, atractivos, planta turística, producto turístico) interrelacionados que propiciarán satisfacción a las necesidades de uso del tiempo libre”.

Mientras que para Pineda Reasco et al., (2019) el sistema turístico consta de componentes que definen el turismo, lo que simplifica el estudio y la complejidad de los elementos interconectados para identificar aspectos significativos de la conexión entre los componentes que la conforman con un propósito compartido.

1.1.1.1 Elementos del sistema turístico

Elementos del sistema turístico según Boullón, (2006) son los siguientes:

- Demanda turística
- Oferta turística
- Infraestructura
- Superinfraestructura

Demanda turística: Consiste en el número total de personas (turistas o excursionistas) interesados en viajar y conocer una región, país, zona o atractivo turísticos diferentes a su lugar de residencia, utilizando instalaciones y consumiendo servicios y productos para satisfacer sus necesidades.

Oferta turística: Consiste en el conjunto de bienes y servicios que se presentan en el mercado, los recursos y atractivos turísticos son la materia prima de la actividad turística, se innovan y se diversifican con la finalidad de satisfacer gustos y preferencias del turista.

Infraestructura: Considerar que los atractivos y la planta turística se sume la infraestructura para el desarrollo de un destino, es importante mantener una buena infraestructura para formar parte de la actividad turística.

Superestructura turística: Consiste en integrar organismos públicos, privados y del tercer sector que tienen como finalidad planificar y coordinar el funcionamiento del sistema turístico.

1.1.1.2 Clasificación de los elementos del equipamiento turístico

Tabla 1: Clasificación de elementos del equipamiento turístico

Categoría	Tipo
Alojamiento	Hoteles
	Moteles
	Hosterías y posadas
	Pensiones
	Apartoteles
	Condominios
	Casas
	Cabañas
	Albergues
	Campings
Cama en casa de familias	
Alimentación	Restaurante
	Cafetería
	Quiosco
	Comedores típicos
Equipamiento	Night clubs
	Discotecas
	Bares
	Casinos
	Cines y teatros
	otros espectáculos públicos
	Clubes deportivos
Parques Temáticos	

Otros	Agencia de viaje Información Guías Comercio Cambio de moneda Centro de convenciones Transporte turístico Primeros auxilios Guarderías Estacionamiento
--------------	--

Fuente: Adaptado de Sistema turístico Roberto Boullón (2006)

1.1.2 Alojamiento turístico

Según el Reglamento de Alojamiento turístico, (2015) define que “El alojamiento es una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros, para lo cual se considerarán los requisitos correspondientes a su clasificación y categoría, determinados en el presente Reglamento”

Mientras que Muñoz J y Vera M, (2021) mencionan que el alojamiento turístico se encarga de brindar estancia al público en general por su clasificación, a lo largo de las nuevas reformas se generan diversas modalidades. (p. 27).

1.1.2.1 Clasificación de alojamientos turísticos en Ecuador

Toda actividad se rige a lo dispuesto por la ley por lo tanto dentro del reglamento de alojamientos turístico del Ecuador en el Art. 12 menciona sobre la clasificación y categorización de alojamientos turísticos los cuales se detallan de la siguiente manera:

Tabla 2: Clasificación de alojamientos turístico

Clasificación	Nomenclatura	Categorización
Hotel	H	2 estrellas a 5 estrellas
Hostal	HS	1 estrella a 3 estrellas
Hostería	HT	3 estrellas a 5 estrellas
Hacienda Turística	HA	3 estrellas a 5 estrellas
Lodge	L	3 estrellas a 5 estrellas
Resort	RS	4 estrellas a 5 estrellas
Refugio	RF	Categoría única
Campamento turístico	CT	Categoría única
Casa de Huéspedes	CH	Categoría única

Fuente: Adaptado del Reglamento de alojamientos turísticos 2015.

1.1.2.1.1 Clasificación de alojamientos turísticos de la comuna Ayangue

Para Tomalá Ullón, (2023) en su investigación cita a Solsona, (2000) donde menciona que existe una clasificación en alojamientos pero dependiendo del territorio se desglosa en subclasificaciones. En este caso la comuna Ayangue es un territorio rural que se dedica al turismo y por tanto a continuación detalló las unidades de alojamientos que se ofertan en el territorio.

Hotel. Es considerado un alojamiento temporal o permanente, se caracteriza por ser pequeños de carácter familiar o capacidad limitada de turistas incluye servicios adicionales tal es el caso de: el servicio de alojamiento, desayuno, piscina, atención personalizada en cualquiera de los requerimientos que el turista necesite, además como categoría del hotel tiene la obligación de poseer una capacidad mínima de 20 plazas habilitadas, distribuidas en diez habitaciones.

Hostería: Se la define como un alojamiento hotelero que tiene características arquitectónicas y decorativas que van acorde a el entorno de ubicación. Además, su capacidad debe ser de ocho plazas y que a su vez estas puedan estar distribuidas en cuatro habitaciones con una capacidad máxima de 36 plazas habilitadas para su oferta.

Hostal: Se la define como un tipo de alojamiento, se caracteriza por su funcionalidad al ofrecer habitaciones con baños sean individuales o compartidas, adicional se ha popularizado este tipo de establecimientos por jóvenes que buscan hospedajes con un precio limitado. Y deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones.

Casa de Huéspedes: Se la define como un lugar en donde se alquila por un periodo de tiempo sean estos: fines de semana, feriados o vacaciones, este establecimiento cuenta con servicios complementarios y además son perfectas para grupo de familias o amigos que buscan ambiente cómodo y privado, su capacidad debe ser de dos a cuatro habitaciones destinadas al alojamiento de los turistas.

1.1.2.2 Unidades de alojamientos identificadas en Ayangue

Dentro de Ayangue se identifican 41 alojamientos que se encuentran en funcionamiento actualmente clasificada en 4 tipos los cuales se detallan a continuación.

Tabla 3: Tipos de alojamientos en la comuna Ayangue

Tipos de Alojamiento				
	Playa Ventura	La Cascada	La Choza de	
	Golden Beach	Wayna	Ayangue	
Hoteles	Kanagua	Sol y Mar	Sun Beach	14
	Cumbres de Ayangue	Casa Nautilus	Kanús	
	Muyuyo Lodge	Castle Mark		
Hosterías	Las Terrazas	Emmanuel	Santos	5
	La Rica Ruca EcoLodge	Thalía		

	El Tamarindo	Sunset	House	
Hostales	Sumpa	Casa 2	Pangora	11
	Emma	Cucube	Evamar	
	Pukekos	5 hermanos		
	Ayangue Tony´s Home	Toñita Home	Casa de Orión	
Casa de	Inti Ayangue Home	Oasis Ayangue	Las Marín	
Huéspedes	Villa Nohelia del Mar	Casa Ayangue	Mayki	13
	Hugo Relax Home	Sol de Ayangue	Mare Suites	
	Casa del Sol			
Total, de Alojamientos				41

Fuente: Adaptado de Tomalá Ullón, (2023)

1.1.3 Servicios Hoteleros Tradicionales

El Reglamento de Alojamiento turístico, (2015) menciona que para el servicio de alojamiento tradicional en Ecuador se considera el Todo incluido o "all inclusive", está la modalidad del servicio que oferta los alojamientos tradicionales, los cuales consideran: alojamiento, alimentos y bebidas, entretenimiento y otros servicios.

Citando a Garcia Bucheli, 2019 en su trabajo de investigación cito a Conde y Amaya, (2007) que el servicio de alojamiento es considerado uno de los componentes fundamentales de la actividad turística, debido a la duración de la estadía depende la integración de servicios turísticos a ofrecer al visitante para que utilice y disfrute tales como: recreación, transporte, comunicaciones y restauración.

Economía colaborativa

Para Santander, (2022) es importante saber el efecto del nuevo modelo de economía colaborativa, es un modelo socioeconómico donde los usuarios aprovechan de las nuevas tecnologías para prestar, comprar, vender, compartir o alquilar bienes y servicios para abordar la evolución los diferentes temas que trae consigo:

- **Alojamiento:** Las páginas web ofertan servicio de alojamiento actúan como intermediarios para ofertar un servicio.
- **Transporte:** El servicio de Uber donde estan en contacto a conductor.
- **Restauración:** La implantación de packs con productos no vendidos como finalidad de evitar el desperdicio de comida para no ser desechados.
- **Segunda mano:** Aparición de aplicaciones para la venta de objetos de segunda mano como ropa, libros de texto, electrodomésticos, etc.

1.1.4 Airbnb

Este autor Estrella Jiménez, (2023) menciona que Airbnb permite ofrecer hospedaje: habitaciones, departamentos, casas, cabañas, etc. El propietario establece un precio que generan un valor cualitativo en su oferta en el medio que permiten tomar decisiones basadas en la retroalimentación de los clientes anteriores.

Citando a Orrego Ramirez, (2020) menciona que Airbnb es una plataforma que brindan alojamientos a particulares y turistas en varias ciudades y país del mundo, en esta aplicación se muestra detalladamente la ubicación geográfica del lugar, descripción del alojamiento, fotos del espacio ofertado, información de sus anfitriones y además se muestra la valoración por parte de los huéspedes que consumen el servicio.

1.1.5 Motivaciones Humanas

Para González., (2021) consideró que Abraham Maslow es uno de los grandes en la historia de la Psicología, nació en Brooklyn, Nueva York (USA). Maslow le motivaba la idea de ayuda a las demás personas. Por ende, introdujo el tema de las motivaciones humanas por primera vez en 1943 bajo un artículo titulado «Una teoría de la motivación humana» y profundizo su libro titulado Motivaciones y Personalidad para que las personas entendieran el comportamiento de los seres humanos.

Para Lorenzo, (2022) menciona que Abraham Maslow fue el padre de la psicología humanista, este autor en su tesis de grado había planteado una teoría inicial que llamó “Jerarquía de necesidades de Maslow” con esto buscaba a través de sus escritos explicar las motivaciones del ser humano, este autor estaba interesado en saber qué es lo que hace felices a la persona y cuáles son las cosas que están dispuestos los seres humanos a hacer para cumplir ese objetivo, Maslow afirmaba que tenemos la capacidad de tomar nuestras propias decisiones en base a nuestras metas.

Por lo que Maslow propuso una pirámide de cinco niveles diferentes de necesidades en base a una jerarquía desde el nivel más bajo al más alto. El nombre de la pirámide se debe a su autor, Abraham Maslow es un recurso visual que en la primera mitad del siglo XX formuló una obra “Una teoría sobre la motivación humana” (A Theory of Human Motivation) denominada la teoría de la pirámide de Maslow, una de las teorías de motivación más conocidas. La caracterización de la jerarquización propuesta de la Pirámide de Maslow en base a las necesidades está propuesta de la siguiente manera:

- **Necesidades Fisiológicas:** Como primer nivel, se basa en todos aquellos elementos básicos que necesitan los seres humanos para vivir y son de origen biológico. Incluye la necesidad por respirar, dormir, alimentarse, vestirse, hidratarse, las necesidades sexuales entre otras.
- **Necesidades de seguridad:** Como segundo nivel, surge las necesidades orientadas a la seguridad, en ella se busca mantener un orden en la seguridad personal y en la vida. Dentro de estas se encuentra: seguridad física, seguridad económica, tener buena salud, necesidad de tener un hogar, entre otras.
- **Necesidad social:** Como tercer nivel, este implica el nivel de pertenencia para sentirse aceptados en un grupo sea este con amigos, familia, pareja, además está orientado a superar los sentimientos de soledad estableciendo relaciones de ser parte de una comunidad o asistir a un club social.
- **Necesidad de estima:** Como cuarto nivel, tenemos la necesidad de estima que surge de las necesidades satisfechas en los primeros niveles. Son las necesidades de reconocimiento, Maslow define las necesidades de estima baja

y necesidades de estima alta. La primera hace referencia a necesidad atención, dependencia emocional, fama, reputación, dignidad, estatus financiero. Y la segunda, hace referencia a la autoestima, el respeto, la confianza, logros libertad competencia, entre otros.

- **Necesidad de autocorrección:** Como último nivel tenemos la necesidad de autocorrección. A este nivel solo se llega si las demás han sido correctamente cubiertas y alcanzadas, se considera una sensación de haber llegado al éxito personal. Es decir, solo viviendo experiencias intensas y trabajando por ser mejores podríamos llegar a sentirnos realizados.

Ilustración 1: Pirámide de Maslow



Fuente: Economipedia, (2015)

1.1.6 Comportamiento del consumidor

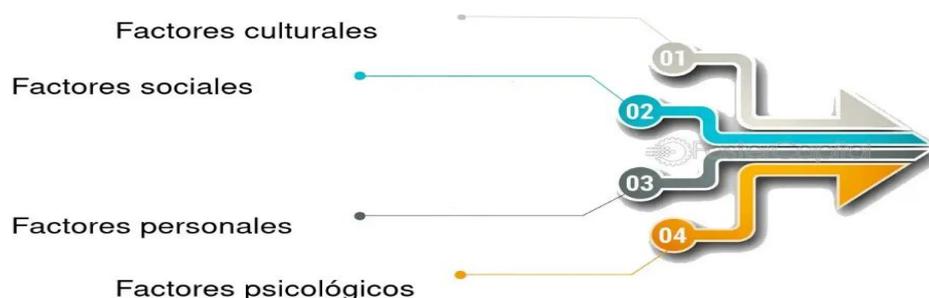
Para los autores Lemoine Quintero et al.,(2020) el comportamiento del consumidor turístico se enfoca en las necesidades, sentimientos, sueños, anhelos, y aspiraciones, resulta imprescindible entender las razones y el comportamiento. Las empresas que se dedican al turismo deben identificar el comportamiento para crear estrategias de marketing factibles para captar y cumplir con las necesidades de los clientes tanto en mejorar el servicio o crear nuevos productos al mercado.

Mientras que, para Carpio Solórzano, (2020) en su investigación cita a Kotler y Armstrong (2012), ellos definen al consumidor como la persona que usa el producto o servicio que tiene la intención de adquirir para satisfacer sus necesidades desde una perspectiva de marketing, ellos manifiestan que el comportamiento del consumidor se integra en cuatro dimensiones: (a) Factores culturales, (b) Factores sociales, (c) Factores personales, (d) Factores psicológicos. (pág. 14).

- **Factor Cultural:** Este factor se centra en la conducta del consumidor tiene la capacidad de interpretar las necesidades como las costumbres la edad la religión y los ingresos de los consumidores.
- **Factor Social:** Se centran en el desarrollo de las personas con involucramiento en la familia la posición adquisitiva el estatus los amigos grupos o entornos que tiene la intención o comunicación.
- **Factores Personales:** Comprende lo relacionado con el hábito de la persona, es decir, el ciclo de vida y el estilo de vida como; las cualidades, la ocupación, la edad, la religión, la situación económica, gustos en los alimentos, la vestimenta.
- **Factores psicológicos:** Se considera el pensamiento de la persona vinculado a las motivaciones, percepciones, aprendizajes, creencias y actitudes para realizar la compra final de un producto.

En tanto, el consumidor se define como el conjunto de actividades que realizan para satisfacer sus necesidades, el comportamiento del consumidor busca identificar la reacción tomando en cuenta procesos mentales y emocionales.

Ilustración 2: Factores que influyen en el comportamiento del consumidor



Fuente: FasterCapital

1.1.7 Motivaciones del turista

Para Araújo Pereira y De Sevilha Gosling, (2017) las motivaciones provienen de las necesidades insatisfechas generando reacciones de comportamientos, esto ayuda a determinar los diferentes tipos de turistas, las motivaciones que consideran estos autores tienen que ver con los diferentes segmentos del mercado y diferentes tipos de productos turísticos, lo que permite un comportamiento diverso.

Por otro lado, Pasternak, (2023) citan en repetidas ocasiones a Días y Cassar (2005), ellos hablan de las motivaciones genéricas y esto consiste en la aplicabilidad a todos los turistas. Tales como escapar de la rutina diaria, recompensa por el trabajo realizado, un modo de liberación de las convenciones y una contribución al desarrollo de valores espirituales.

Tabla 4: Modelos de motivaciones de turistas.

Cita	Título
Guttentag et al., (2018)	Por qué los turistas eligen Airbnb: un estudio de segmentación basado en la motivación.
Zhou y Yao , (2023)	Análisis de la satisfacción del cliente en servicios turísticos según el modelo de Kano.
Wu Bi et al., (2019)	Modelado de la satisfacción del cliente a partir de reseñas en línea utilizando redes neuronales de conjunto y un modelo de Kano basado en efectos
Sun et al., (2024)	Segmentación de las motivaciones de los turistas a través de las reseñas en línea: una exploración de las estrategias de servicio para mejorar la satisfacción del turista

Elaborado por: Diana Baque (2024)

1.2 Fundamentos legales

Capítulo 1 – Reformas a la ley de turismo. Art. 5. - Actividades turísticas. -Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de una o más de las siguientes actividades:

1. Alojamiento;
2. Alimentos, bebidas y entretenimiento;
3. Agenciamiento turístico;
4. Transporte turístico;
5. Organizadores de eventos, congresos y convenciones, reuniones, incentivos, conferencias, ferias y exhibiciones;
6. Centros de convenciones, salas de recepciones y salas de banquetes;
7. Guianza turística;
8. Centros de turismo comunitario;
9. Parques temáticos y atracciones estables; y,
10. Balnearios, termas y centros de recreación turística.

1.2.1 Reglamento general de actividades turísticas

Mediante el Reglamento general de actividades turísticas, (2002) establece que en el **Art. 5.- Placas distintivas.** - Todos los alojamientos deberán exhibir junto a la entrada principal la placa distintiva en un cuadrado de metal en el que sobre fondo azul turquesa REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURISTICAS - Página 2 eSilec Profesional - www.lexis.com.ec figurarán, en blanco, la letra o letras correspondientes a la actividad que desarrolle el establecimiento.

1.2.2 Reglamento de alojamiento turísticos

Sección I – Ámbito general

Según el Reglamento de Alojamiento turístico, (2015) menciona el **Art. 4.-** Ejercicio de la actividad. - Para ejercer la actividad turística de alojamiento es obligatorio contar con el registro de turismo y la licencia única anual de funcionamiento, así como sujetarse a las disposiciones contenidas en el presente Reglamento y demás normativa vigente. El incumplimiento a estas obligaciones dará lugar a la aplicación de las sanciones establecidas en la Ley.

1.2.3 Reglamento de Alojamientos turísticos en Inmuebles Habitacionales

Según Reglamento de Alojamientos turísticos en Inmuebles Habitacionales, (2023) en el **Artículo 4.- Derechos del prestador de servicio de alojamiento turístico en inmuebles habitacionales.-** Al obtener el Registro de Turismo, estos establecimientos serán considerados parte del Catastro Turístico Nacional y por lo tanto los titulares del Registro de Turismo accederán a todos los beneficios e incentivos, incluidos los de carácter tributario, que contempla la legislación nacional para este sector, así como de las acciones de promoción, fomento y desarrollo efectuadas por la Autoridad Nacional de Turismo y las demás entidades públicas para esta actividad en relación con el inmueble habitacional registrado. Así mismo, podrán recibir información y asesoramiento por parte de la Autoridad Nacional de Turismo en el ámbito de sus atribuciones y competencias.

Artículo 5.- Requisitos. - Para prestar el servicio de alojamiento turístico en inmuebles habitacionales es obligatorio contar, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Turismo, con el Registro de Turismo y la Licencia Única Anual de Funcionamiento.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Diseño de la Investigación

Para la presente investigación se optó por un diseño no experimental debido a que las variables consideradas en el trabajo no fueron manipuladas por el investigador. Es decir, se identificó las características de las preferencias y motivaciones del turista que optan por elegir un alojamiento Airbnb en comparación con el alojamiento tradicional en su estado natural sin alterar el comportamiento de la investigación.

De igual manera, se consideró un diseño trasversal porque dentro de la investigación se buscó analizar las preferencias y motivaciones que los turistas consideraron son el factor de decisión para la elección de un alojamiento Airbnb en comparación con un alojamiento tradicional, todo esto se realizó en un período de tiempo específico, es decir en el año 2024.

2.2 Enfoque de la investigación

Se determinó un enfoque mixto porque se combinó el enfoque cuantitativo y cualitativo permitiendo analizar con claridad los factores de decisión que consideran los turistas elegir un alojamiento turístico en Ayangue.

Cuantitativo

Debido a que se consideró un número determinado de encuestas estructuradas que fueron aplicadas a turistas de la comuna Ayangue, además se recopiló datos numéricos precisos que permitió conocer las preferencias, motivaciones y niveles de satisfacción al momento de elegir un alojamiento tradicional o por medio de la plataforma Airbnb.

Cualitativo

Debido a que se analizó las palabras contextuales de los comentarios en los alojamientos que brindan servicios de hospedaje en la plataforma Airbnb en el año 2024, esto proporciono información profunda y real acerca de las percepciones, experiencias y opiniones que motiva al turista elegir este tipo de alojamientos y de adquirir un servicio en la plataforma.

2.3 Tipo de investigación

Tuvo un alcance de tipo exploratorio debido a los escasos de información actualizada sobre elección de alojamientos turísticos se aplicó una encuesta a los turistas de la comuna Ayangue como fuente directa de información y determinar las preferencias y motivaciones de los turistas al eligen el alojamiento Airbnb frente al alojamientos tradicionales.

El alcance de tipo descriptivo permitió saber los motivos, preferencias y nivel de satisfacción de los turistas al elegir un alojamiento en Airbnb en comparación con un alojamiento tradicional, se lo realizo por análisis de comentarios y se determinado la descripción de patrones de satisfacción debido a los servicios consumidos.

2.4 Métodos de la Investigación

Se utilizo el método analítico dentro de la investigación para identificar cuáles son las preferencias y motivación de los turistas al elegir un alojamiento Airbnb en comparación con un alojamiento tradicional en la comuna Ayangue y en base a la información recolectada se pudo determinar la naturaleza de estudio basado en las causas y motivos en la elección de un alojamiento.

El método inductivo se utilizó para obtener conclusiones que parten de hechos aceptados como válidos para llegar a conclusiones cuyo implica ser de carácter general, es decir se tomó en consideración los resultados obtenidos con el análisis de comentarios para general conclusiones en la investigación.

El método deductivo consiste en tomar conclusiones generales de las teorías para explicaciones particulares, es decir este método se utilizó para determinar si las teorías analizadas en el Marco Teórico están influenciadas directamente con las decisiones de los turistas y aplicar a soluciones o hechos particulares.

2.5 Población

Citando a Tomalá Ullón, (2023) en su investigación menciona que no existen datos estadísticos actuales que sirva como base para considerar la cantidad específica de turistas que visitan la comuna Ayangue. Sin embargo, en el mes de diciembre del año 2021 se consideró que aproximadamente 1000 turistas, son los que visitaron Ayangue información establecida por el presidente de la comuna.

Para determinar la población de turistas se realizó una proyección estadística utilizando el índice poblacional de la comuna Ayangue que es de 1,5 esto permitió establecer la población final para la investigación, según se muestra en la **tabla 5**.

Tabla 5: *Proyección estadística de la población de turistas en Ayangue.*

Año	Feriado	A% (1,5)	Fx A% (1,5)
2021	1.000	0,015	1.015
2022	1.015	0,015	1.030
2023	1.030	0,015	1.045
2024	1.045	0,015	1.060
Población:		1060 Turistas	

Elaborado por: Diana Baque (2024)

2.6 Muestra

Se consideró un muestreo no probabilístico intencional, debido a que se seleccionan participantes que cumplan ciertos criterios:

- Haber utilizado Airbnb para alojarse en la comuna Ayangue
- Haber reservado en un alojamiento tradicional durante su visita a Ayangue.
- Estar en un rango de edad o demográfico relevante para el estudio

El cálculo de la muestra se determinó mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra.

N = Total de la población equivalente a 100,000

Z = Nivel de confianza (95% equivalente a 1.96)

p = probabilidad a favor (50%, equivalente al 0.5)

q = probabilidad en contra (50%, equivalente a 0.5)

e = error muestral (5%, equivalente a 0.05).

$$n = \frac{1060 \cdot (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{(0.05)^2 \cdot (1000 - 1) + (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = \frac{1060 \cdot 3.8416 \cdot 0.25}{0.0025 \cdot 1059 + 3.8416 \cdot 0.25}$$

$$n = \frac{1018.024}{2,6475 + 0.9604}$$

$$n = \frac{1018.024}{3.61354}$$

$$n = 281.7$$

$$n = 282$$

2.7 Recolección y procesamiento de datos

Se tomó en consideración la siguiente estructura:

1. Definir criterios de inclusión

Se selecciono a turistas que hayan utilizado airbnb y alojamiento tradicional en la comuna Ayangue para asegurarnos de aplicar la encuesta correctamente, adicional tener encuesta de incluir turistas nacionales y extranjeros.

2. Ubicar puntos estratégicos

Para el levantamiento de la información se tomó en consideración lugares de alta afluencia de turistas en Ayangue como: playa, restaurantes y alojamientos turísticos.

3. Equilibrar los grupos

Fue necesario dividir la muestra equivalente 282 personas entre usuarios de Airbnb y usuarios de alojamiento tradicional lo que aseguro una representación adecuada de cada grupo y de la información proporcionada.

2.8 Instrumento Aplicado

Encuesta

Dirigida a turistas de Ayangue para obtener información sobre las preferencias y motivaciones, se realizo en base a escalas valorativas a través de preguntas con multiples opciones y se consideraron modelos de motivaciones y satisfaccion de los turistas por el servicio de Airbnb.

Análisis de Datos Airbnb y alojamiento tradicional

Se tomo en cuenta la encuesta aplicada y se considero la base de datos en excel sobre los comentarios de alojamientos en la plataforma Airbnb en el año 2024, esto permitió la recopilación de información en base a las opiniones de los turistas sobre las preferencias, motivaciones y factores de decisión al elegir alojamiento.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

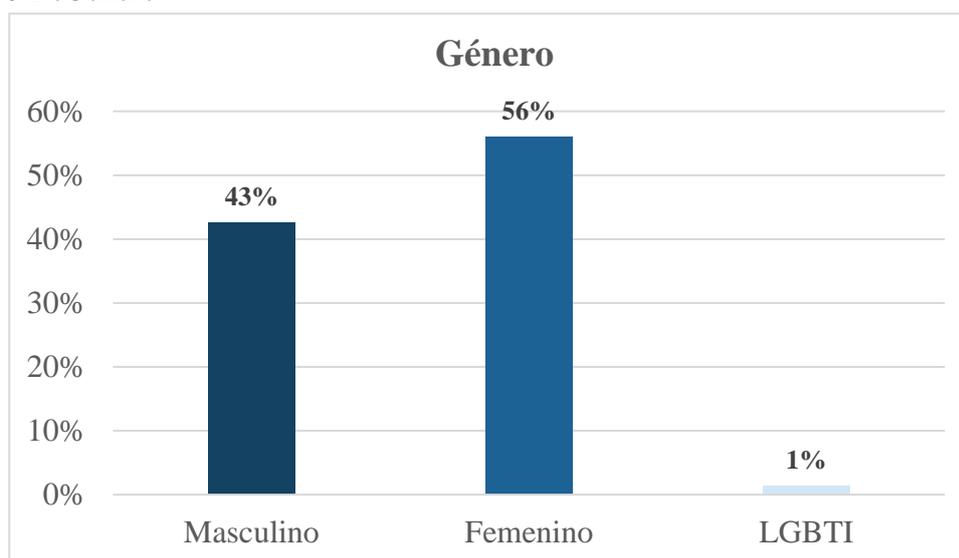
3.1 Análisis de datos

Tabla 6: *Género*

Género	Cantidad	Porcentaje
Masculino	120	43%
Femenino	158	56%
LGBTI	4	1%
Total	282	100%

Elaborado por: Baque Pionce Diana (2024)

Gráfico 1 : *Género*



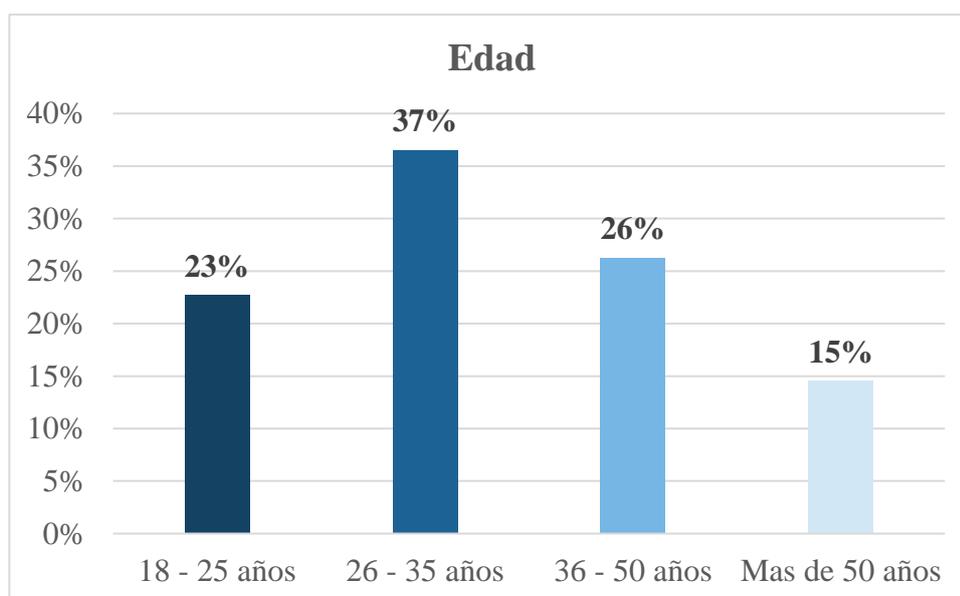
Análisis e interpretación:

Dentro del levantamiento de información a los turistas que visitan la comuna Ayangue se evidenció que el flujo de género que más predominó en el destino con un 56% representa a el género femenino en comparación con el 43% que corresponde al género masculino.

Tabla 7: Edad

Edad	Frecuencia	%
18 - 25 años	64	23%
26 - 35 años	103	37%
36 - 50 años	74	26%
Mas de 50 años	41	15%
Total	282	100%

Elaborado por: Baque Pionce Diana (2024)

Gráfico 2 :Edad

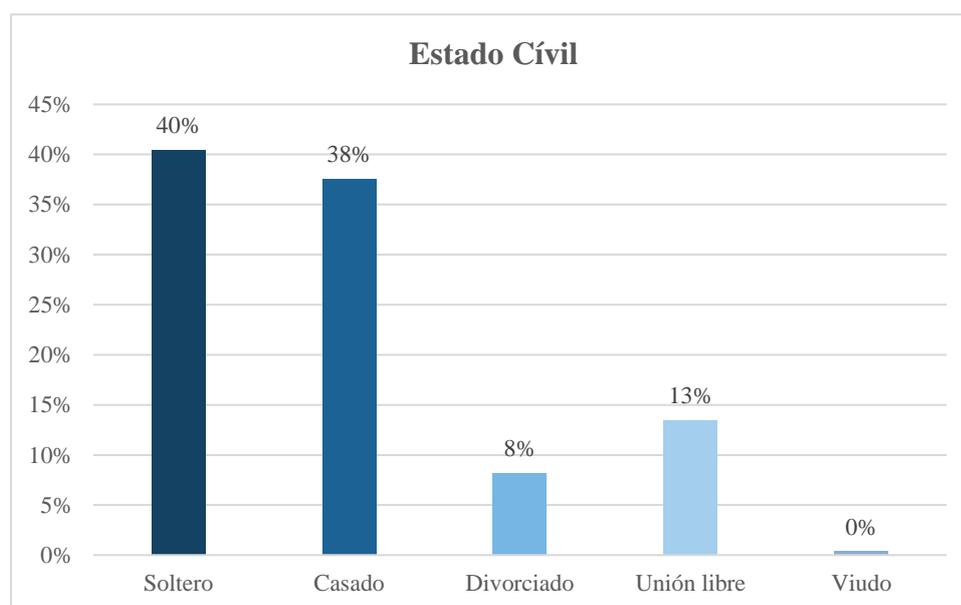
Análisis e interpretación:

Dentro de los datos obtenidos en el levantamiento de información de los turistas que visitan Ayangue se identificó que el rango de edad que más predominó fue de 26-35 años de edad que representa un 37%, seguida del rango 36-50 años que representa un 26%, posterior con un 23% que equivale al rango de 18-25 años son los rangos de edades que visitan el destino Ayangue.

Tabla 8: *Estado Civil*

Estado Civil	Frecuencia	%
Soltero	114	40%
Casado	106	38%
Divorciado	23	8%
Unión libre	38	13%
Viudo	1	0%
Total	282	100%

Elaborado por: Baque Pionce Diana (2024)

Gráfico 3 : *Estado Civil*

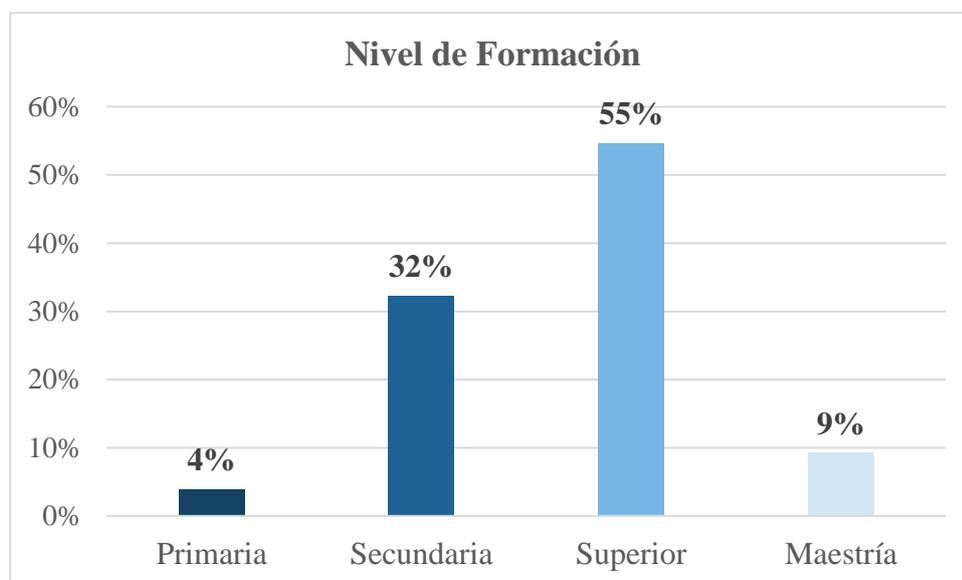
Análisis e interpretación:

En base a la información recolectada se obtuvo como resultado que el estado civil de las personas que visitan Ayangue son en su mayoría personas solteras con un total de 40% seguido de las personas casada que represento el 38% de las encuestas, en tanto estos dos resultados son casi iguales, mientras que la unión libre representa un 13% de la población encuestada.

Tabla 9: *Nivel de formación*

Nivel de Formación	Frecuencia	%
Primaria	11	4%
Secundaria	91	32%
Superior	154	55%
Maestría	26	9%
Total	282	100%

Elaborado por: Baque Pionce Diana (2024)

Gráfico 4: *Nivel de Formación*

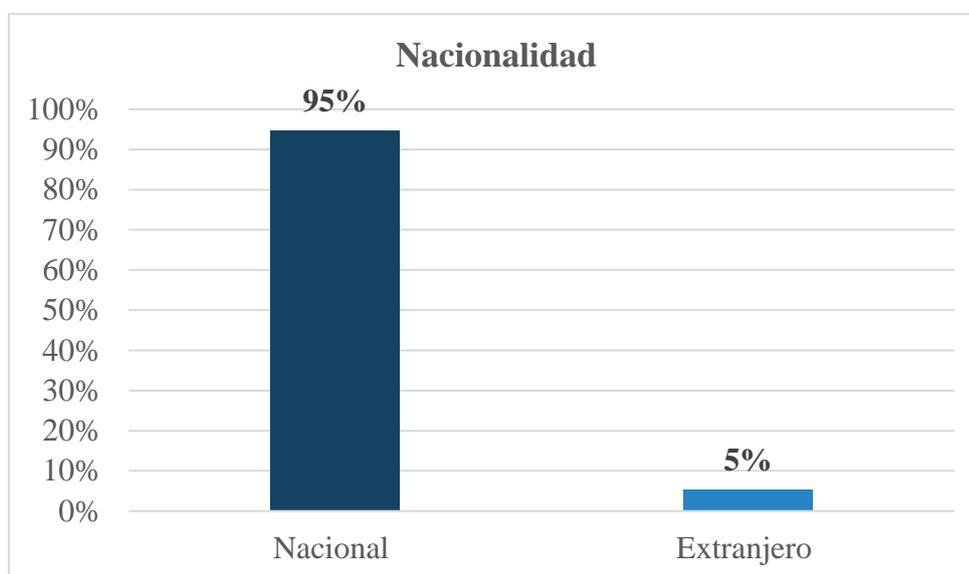
Análisis e interpretación:

Como resultado de la población encuestada se determinó que en su mayoría de encuestados el nivel de estudio es superior tuvo un total de 55%, por otra parte, con un porcentaje de 32% los turistas mencionaron haber terminado la secundaria, mientras que con un total de 9% de las encuestas los turistas han realizado maestrías dejando de lado con un 4% las personas que culminaron sus estudios de primaria.

Tabla 10: Nacionalidad

Nacionalidad	Frecuencia	%
Nacional	267	95%
Extranjero	15	5%
Total	282	100%

Elaborado por: Baque Pionce Diana (2024)

Gráfico 5: Nacionalidad

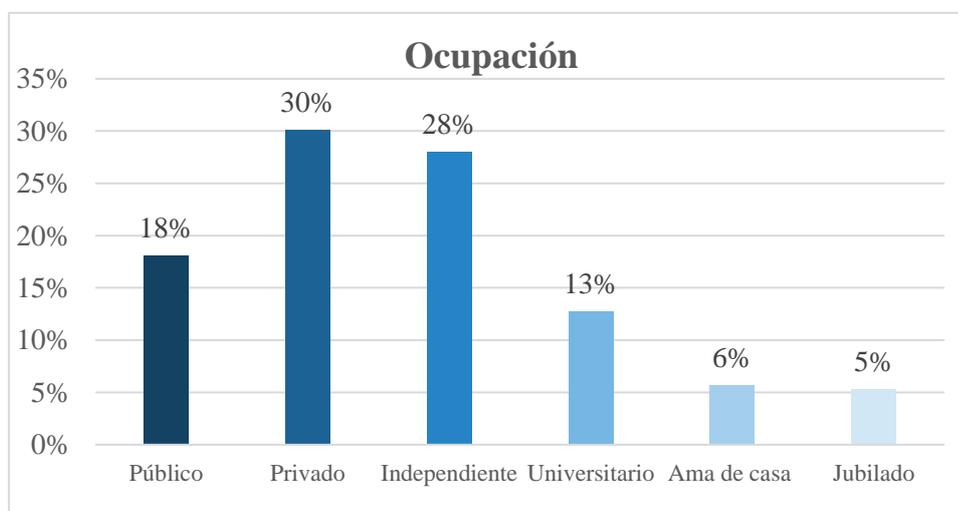
Análisis e interpretación:

Dentro de los datos recabados en el levantamiento de información se obtuvo como resultado que los turistas nacionales son los que visitan la comuna Ayangue evidenciado con un total del 95% estos turistas son procedentes de varias provincias del país como son: Guayaquil, Quito Cuenca, Los ríos, entre otras. De igual manera con el 5% está representado por turistas de nacionalidad extranjeras.

Tabla 11: *Ocupación de los turistas que visitan Ayangue*

Ocupación	Frecuencia	%
Público	51	18%
Privado	85	30%
Independiente	79	28%
Universitario	36	13%
Ama de casa	16	6%
Jubilado	15	5%
Total	282	100%

Elaborado por: Baque Pionce Diana (2024)

Gráfico 6: *Ocupación***Análisis e interpretación:**

Los resultados obtenidos por los turistas encuestados mencionaron con un total de 30% representaron a personas con ocupación de trabajo en el sector privado, seguido del 28% que está representado por personas independientes, es decir que tienen sus propios negocios o emprendimientos y posteriormente con un 18% representan a personas que trabajan en cargos públicos, como municipios y hospitales.

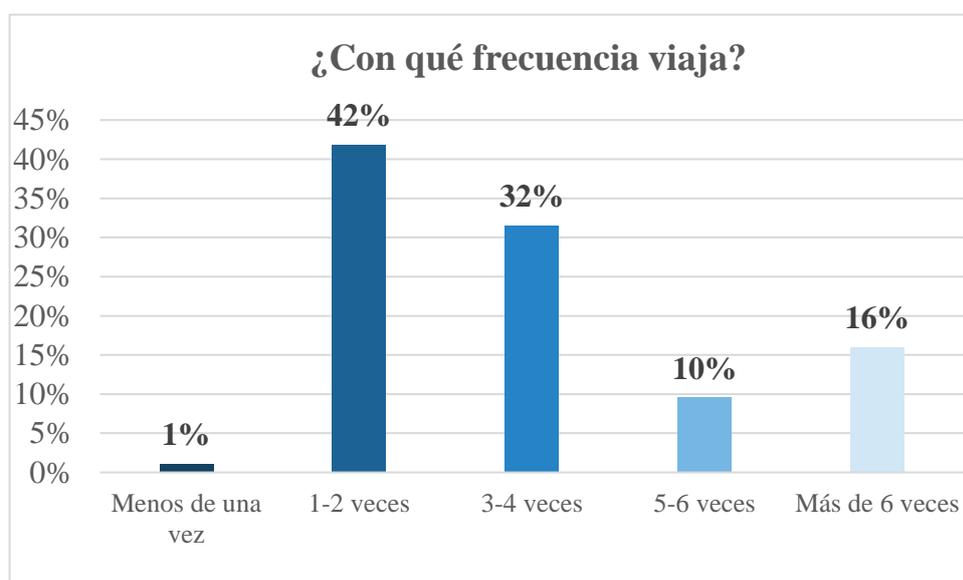
Pregunta 1: ¿Con qué frecuencia viaja a Ayangue?

Tabla 12: Frecuencia viaje a Ayangue

Opciones de respuestas	Frecuencia	%
Menos de una vez	3	1%
1-2 veces	118	42%
3-4 veces	89	32%
5-6 veces	27	10%
Más de 6 veces	45	16%
Total	282	100%

Elaborado por: Baque Pionce Diana (2024)

Gráfico 7: Frecuencia viaje a Ayangue



Análisis e interpretación:

En base a los resultados obtenidos se determinó con un total de 42% que los turistas que visitan la comuna Ayangue realizan su viaje con una frecuencia de 1 -2 veces al año, debido a las épocas de feriados y vacaciones, mientras que con un total de 32% los encuestados mencionaron realizar viajes a Ayangue de 3 a 4 veces año.

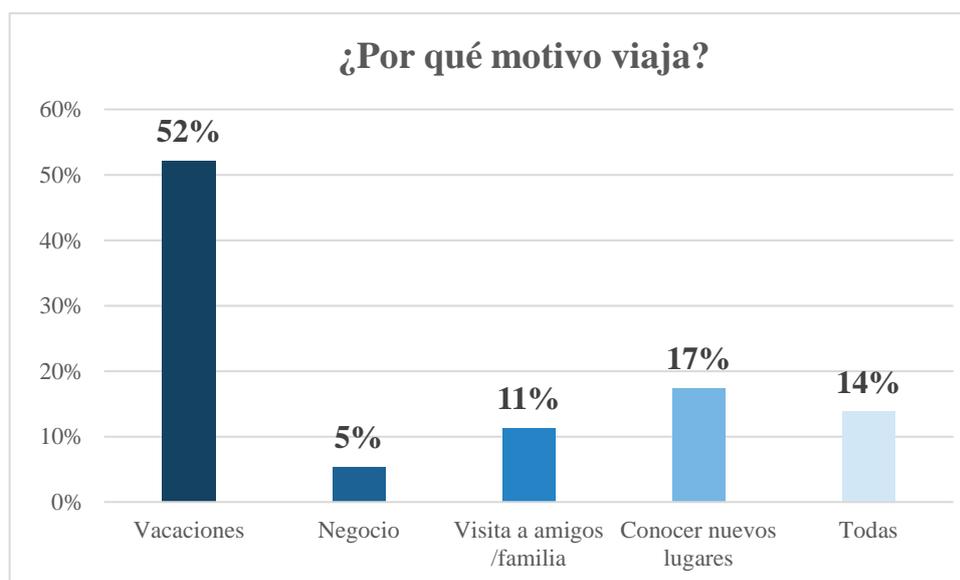
Pregunta 2: ¿Por qué motivo viaja a Ayangue?

Tabla 13: *Motivo de Viaje*

Opciones de respuesta	Cantidad	Porcentaje
Vacaciones	147	52%
Negocio	15	5%
Visita a amigos /familia	32	11%
Conocer nuevos lugares	49	17%
Todas	39	14%
Total	282	100%

Elaborado por: Baque Pionce Diana (2024)

Gráfico 8: *Motivo de Viaje*



Análisis e interpretación:

Para Álvarez Vega y Galeano Carnet, (2020) determinaron que las vacaciones y visitar a amigos es la principal razón en usuarios que utilizan Airbnb. Mientras que los resultados obtenidos en Ayangue por parte de los turistas determinaron que su motivo principal de viaje es por vacaciones y conocer nuevos lugares.

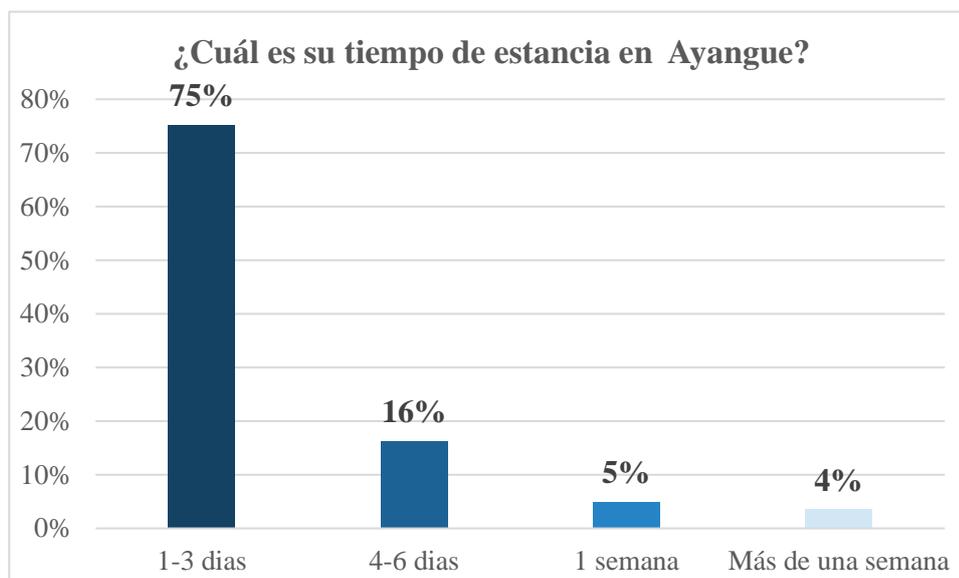
Pregunta 3: ¿Cuál es su tiempo de estancia en Ayangue?

Tabla 14: *Tiempo de estancia en Ayangue*

Opciones de respuestas	Frecuencia	%
1-3 dias	212	75%
4-6 dias	46	16%
1 semana	14	5%
Más de una semana	10	4%
Total	282	100%

Elaborado por: Baque Pionce Diana (2024)

Gráfico 9 : *Tiempo de estancia en Ayangue*



Análisis e interpretación:

Como resultado de la información levantada a los turistas de Ayangue determinaron con un 75% que su tiempo de estancia en el destino es de 1 a 3 días, esto debido a que se ajusta a los horarios de trabajo y feriados nacionales. Adicional, con un porcentaje de 16% indicaron que se suelen quedar de 4 a 6 días y esto para poder conocer la cultura del destino y las actividades nocturnas que ofertan el destino.

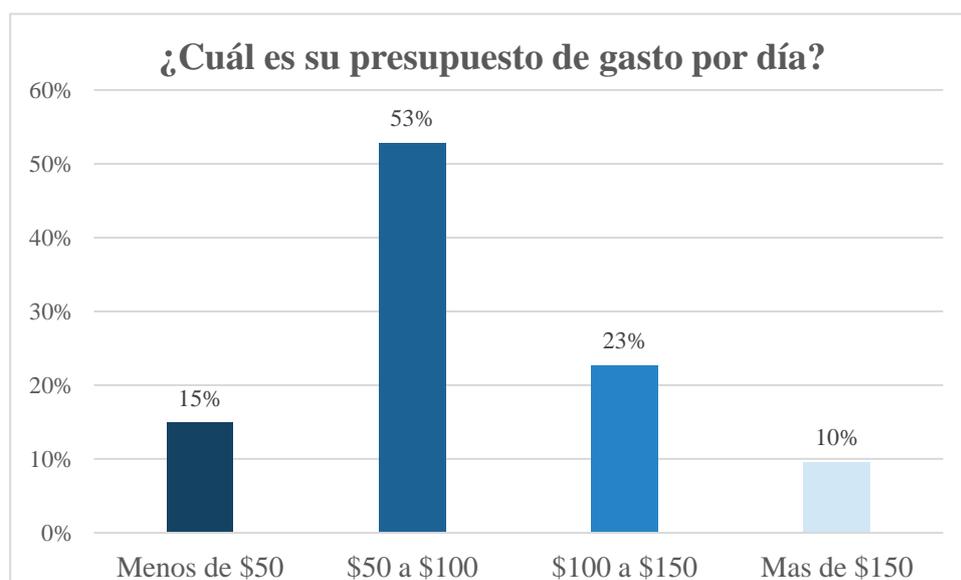
Pregunta 4: ¿Cuál es su presupuesto de gasto por día en Ayangue?

Tabla 15 : Presupuesto de gasto por día en Ayangue

Respuestas	Frecuencia	%
Menos de \$50	42	15%
\$50 a \$100	149	53%
\$100 a \$150	64	23%
Mas de \$150	27	10%
Total	282	100%

Elaborado por: Baque Pionce Diana (2024)

Gráfico 10: Presupuesto de gasto por día en Ayangue



Análisis e interpretación:

Dentro del levantamiento de información a los turistas en la comuna Ayangue se obtuvo como resultado que gastan en promedio por día un total de \$50 a \$100 dólares con un total del 53% de las encuestas en su visita, mientras que con un porcentaje de 23% el presupuesto de gasto es de \$100 a \$150 dólares.

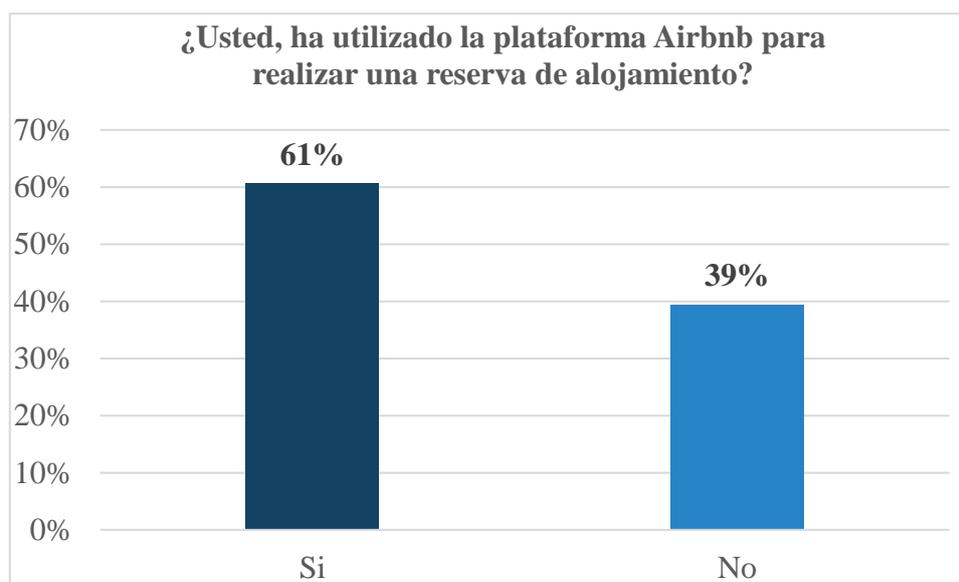
Pregunta 5: ¿Usted, ha utilizado la plataforma Airbnb para realizar una reserva de alojamiento?

Tabla 16 : *Uso de la plataforma Airbnb*

Respuestas	Frecuencia	%
Si	161	57%
No	121	43%
Total	282	100%

Elaborado por: Baque Pionce Diana (2024)

Gráfico 11: *Uso de la plataforma Airbnb*



Análisis e interpretación:

Para Muñoz J y Vera M, (2021) mencionaron en su investigación que Airbnb tiene gran aceptación con el paso del tiempo, como resultado de las encuestas a los turistas que visitan Ayangue determinaron que efectivamente Airbnb tiene aceptación con el paso del tiempo, los datos indicaron que si tienen conocimiento de la plataforma y que debido a su facilidad de uso les resulta fácil, rápida y sencilla de reservar por ellos se interesan en el uso de la plataforma.

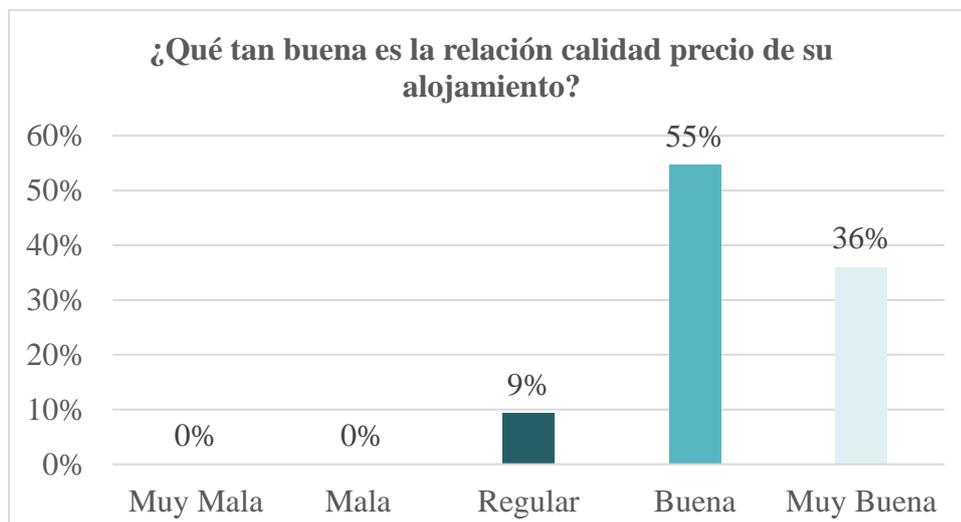
Pregunta 6: Si usted se hospedo en Airbnb ¿Qué tan buena es la relación calidad precio de su alojamiento?

Tabla 17: *Relación calidad precio del alojamiento*

Respuestas	Frecuencia	%
Muy Mala	0	0%
Mala	0	0%
Regular	15	9%
Buena	58	55%
Muy Buena	88	36%
Total	161	100%

Elaborado por: Baque Pionce Diana (2024)

Gráfico 12 : *Relación calidad precio del alojamiento*



Análisis e interpretación:

Para Orrego Ramirez, (2020) indicaron en su investigación que Airbnb tiene precios accesibles y se ajustable a cada grupo de personas, en tanto los turistas mencionaron con un 55% que la relación calidad- precio les resulta "Muy buena" mientras que con un total de 36% la relacion calidad precio es "Buena".

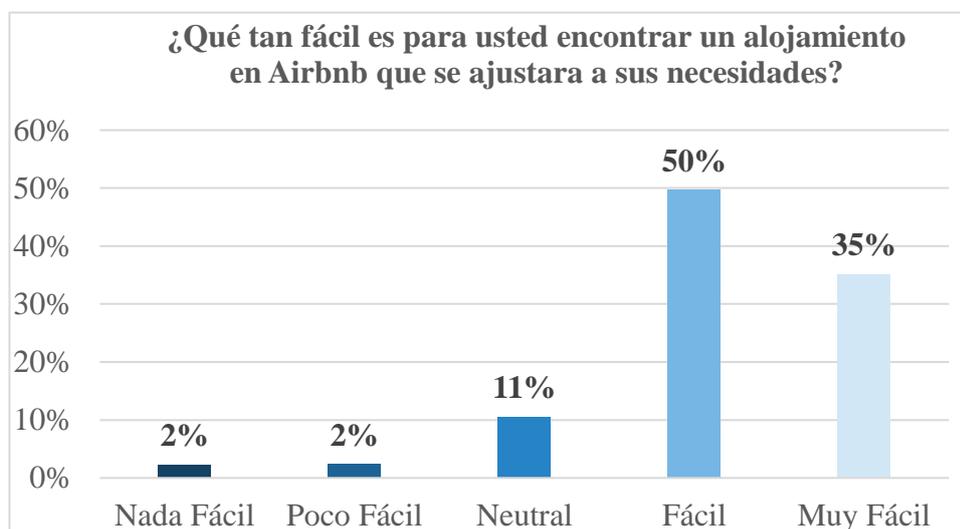
Pregunta 7: ¿Qué tan fácil es para usted encontrar un alojamiento en Airbnb que se ajustara a sus necesidades?

Tabla 18: *Facilidad al encontrar un alojamiento en Airbnb*

Opciones de respuestas	Frecuencia	%
Nada Fácil	4	2%
Poco Fácil	4	2%
Neutral	11	11%
Fácil	81	50%
Muy Fácil	61	35%
Total	161	100%

Elaborado por: Baque Pionce Diana (2024)

Gráfico 13: *Facilidad al encontrar un alojamiento en Airbnb*



Análisis e interpretación:

Para Álvarez Vega y Galeano Carnet, (2020), mencionaron que la facilidad del uso y manejo de la plataforma influye en la utilización de la plataforma, en tanto los encuestados en Ayangue indicaron que la facilidad del uso de la plataforma es importante para encontrar alojamiento que se adapten a sus preferencias y necesidades de cada persona.

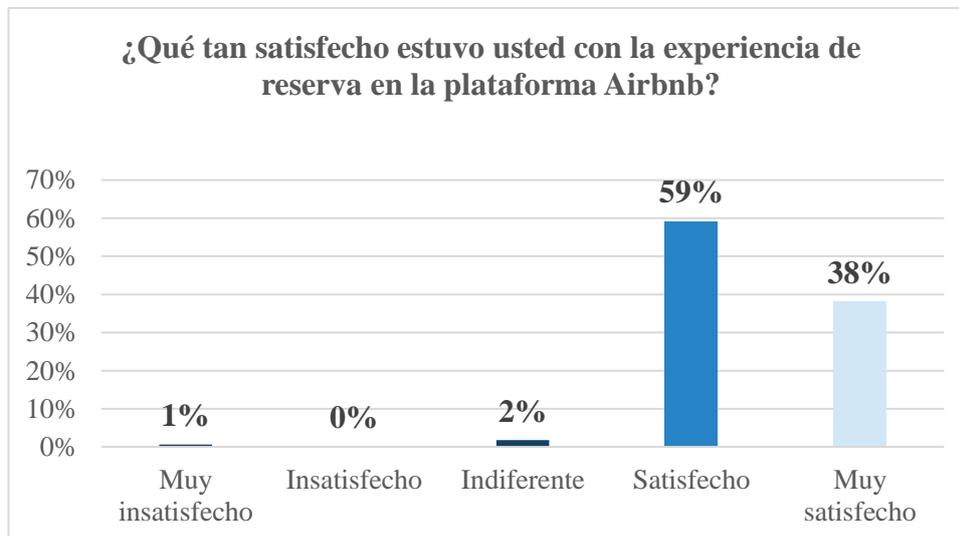
Pregunta 8: ¿Qué tan satisfecho estuvo usted con la experiencia de reserva en la plataforma Airbnb?

Tabla 19: Satisfacción de la experiencia de reserva en la plataforma Airbnb

Opciones de respuesta	Cantidad	Porcentaje
Muy insatisfecho	1	1%
Insatisfecho	0	0%
Indiferente	3	2%
Satisfecho	93	58%
Muy satisfecho	64	40%
Total	161	100%

Elaborado por: Baque Pionce Diana (2024)

Gráfico 14: Satisfacción de la experiencia de reserva en la plataforma Airbnb



Análisis e interpretación:

Para Badillo Rodríguez y Orrala Soriano, (2023) indicaron en su investigación que la satisfacción en Airbnb es debido a la realidad de sus instalaciones y descripción en las fotos, en tanto los resultados a los turistas indicaron sentirse satisfechos al realizar una reserva en Airbnb por dos razones: una la atención recibida por el anfitrión y dos debido a las instalaciones en la página que son tal y como prometen.

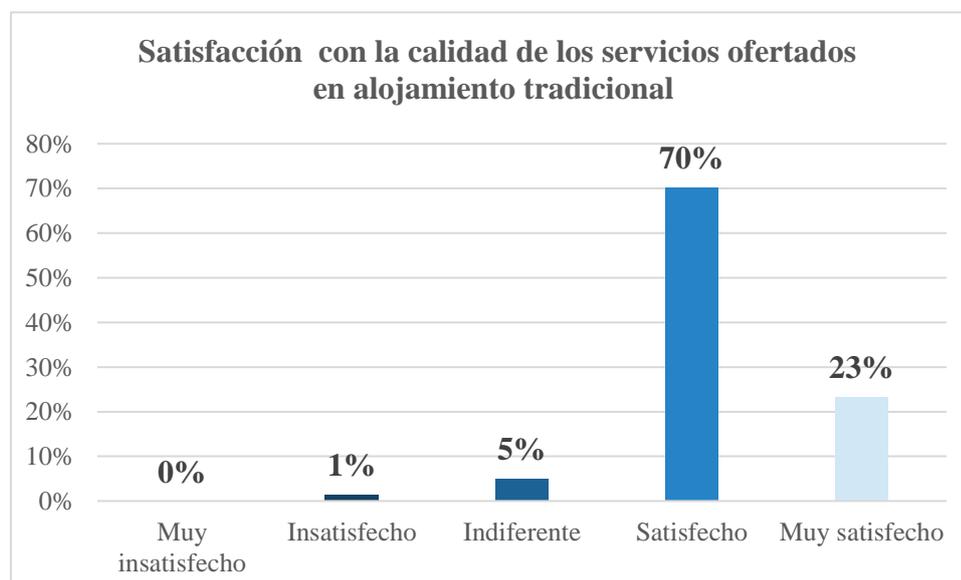
Pregunta 9: Si se hospedo en un Alojamiento tradicional ¿Considera usted que estuvo satisfecho con la calidad de los servicios ofertados?

Tabla 20: Satisfacción con la calidad de los servicios

Opciones de respuesta	Frecuencia	%
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	4	1%
Indiferente	14	5%
Satisfecho	198	70%
Muy satisfecho	66	23%
Total	282	100%

Elaborado por: Baque Pionce Diana (2024)

Gráfico 15: Satisfacción con la calidad de los servicios



Análisis e interpretación:

Los resultados obtenidos por los turistas que visitan Ayangue indicaron con un total del 23% sentirse muy satisfechos con los servicios ofertados en un alojamiento tradicional y en su mayoría con un 70% sentirse satisfecho mientras que con un 5% les resulta indiferente la calidad del servicio en el alojamiento.

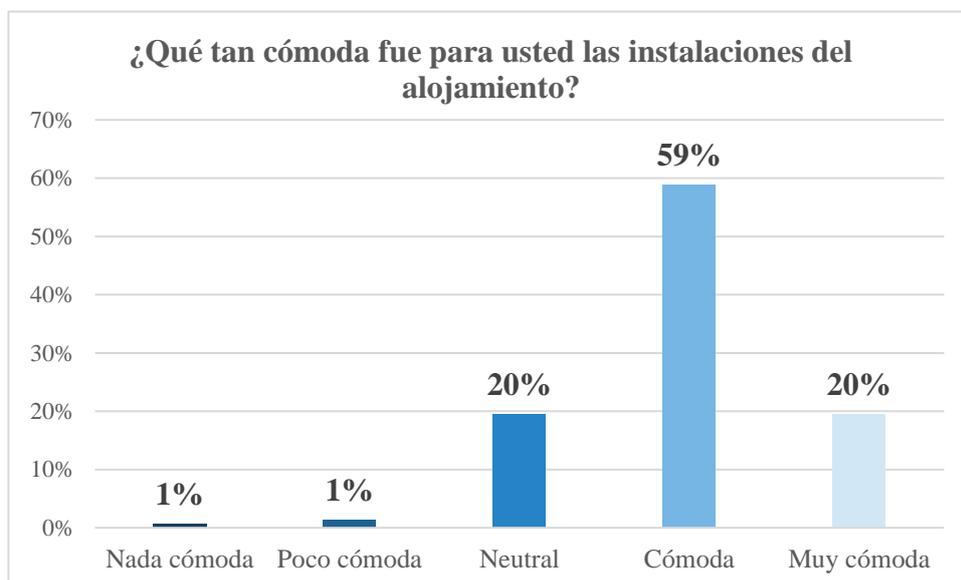
Pregunta 10: Si se hospedo en Alojamiento tradicional ¿Qué tan cómoda fue para usted las instalaciones del alojamiento?

Tabla 21: *Comodidad en las instalaciones del alojamiento*

Opciones de respuesta	Cantidad	Porcentaje
Nada cómoda	2	1%
Poco cómoda	4	1%
Neutral	55	20%
Cómoda	166	59%
Muy cómoda	55	20%
Total	282	100%

Elaborado por: Baque Pionce Diana (2024)

Gráfico 16: *Comodidad en las instalaciones del alojamiento*



Análisis e interpretación:

Citando a Piaguage Criollo y Solorzano Carranza, (2021) mencionaron que la calidad del servicio se refleja en la comodidad y tranquilidad del huésped, los resultados de las encuestas contribuye de manera positiva determinando que las habitaciones de los alojamientos en Ayangue son cómodas, limpias y agradable lo que permite una estancia cómoda en el servicio.

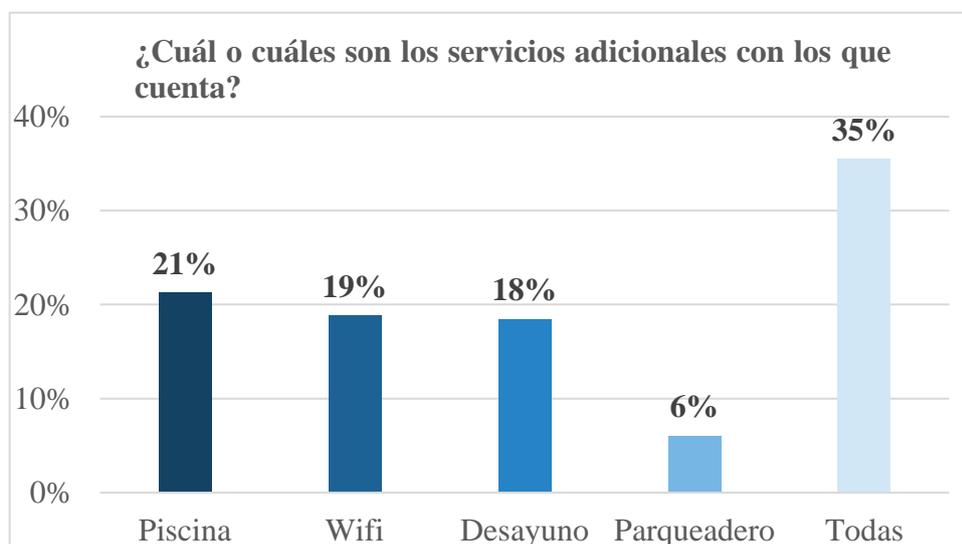
Pregunta 11: Si ha visitado un alojamiento tradicional ¿Cuál o cuáles son los servicios adicionales con los que cuenta?

Tabla 22: Servicios adicionales con los que cuenta los alojamientos

Opciones de respuesta	Frecuencia	%
Piscina	60	21%
Wifi	53	19%
Desayuno	52	18%
Parqueadero	17	6%
Todas	100	35%
Total	282	100%

Elaborado por: Diana Baque Pionce (2024)

Gráfico 17: Servicios adicionales con los que cuenta los alojamientos



Análisis e interpretación:

Los resultados obtenidos indicaron en su mayoría la opción todas con un 35% que los servicios adicionales son piscina, wifi, desayuno y parqueadero, en tanto se tomó en consideración los porcentajes de los servicios que según los turistas el 21% piscina, con un 19% wifi, con un 18% el desayuno y con un 6% el parqueadero son parte de los servicios adicionales que oferta un alojamiento en Ayangue.

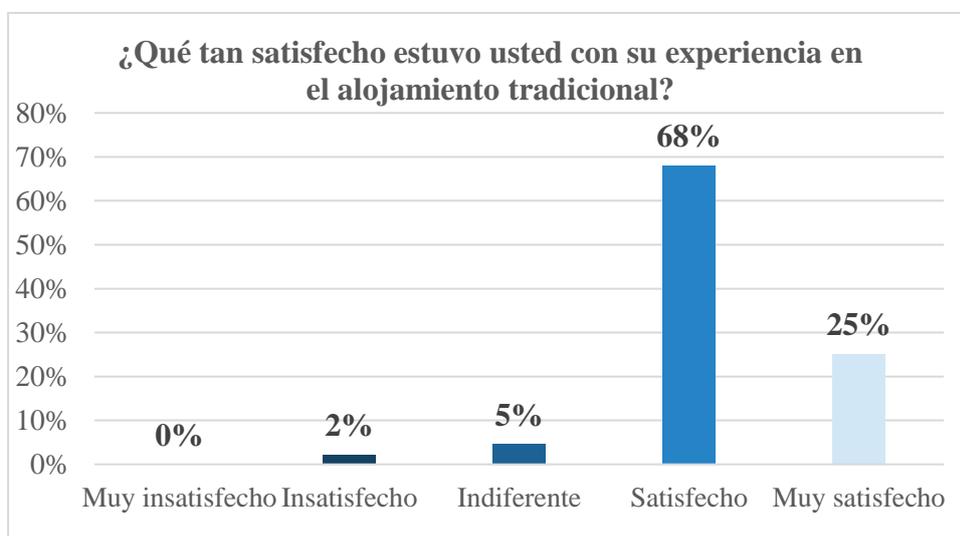
Pregunta 12: *¿Qué tan satisfecho estuvo usted con su experiencia en el alojamiento tradicional?*

Tabla 23: *Satisfacción de la experiencia en el alojamiento tradicional*

Opciones de respuesta	Frecuencia	%
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	6	2%
Indiferente	13	5%
Satisfecho	192	68%
Muy satisfecho	71	25%
Total	282	100%

Elaborado por: Diana Baque Pionce (2024)

Gráfico 18: *Satisfacción de la experiencia en el alojamiento tradicional*



Análisis e interpretación:

Los resultados obtenidos por turistas que visitan Ayangue indicaron en su mayoría con un 68% sentirse satisfechos con la experiencia del alojamiento tradicional, mientras que con el 2% manifestaron sentirse insatisfechos al no recibir un servicio deseado y por lo tanto no se siente satisfecho con la experiencia en el alojamiento tradicional en el destino.

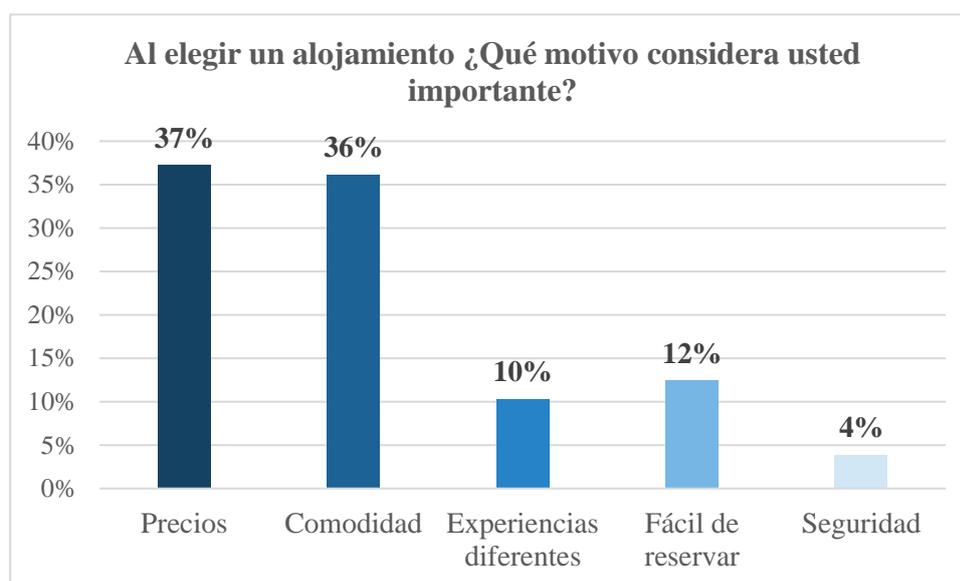
Pregunta 13: Al elegir un alojamiento ¿Qué motivo considera usted importante?

Tabla 24: Motivo para elección de alojamiento

Opciones de respuesta	Frecuencia	%
Precios	105	37%
Comodidad	102	36%
Experiencias diferentes	29	10%
Fácil de reservar	35	12%
Seguridad	11	4%
Total	282	100%

Elaborado por: Diana Baque Pionce (2024)

Gráfico 19: Motivo para elección de alojamiento



Análisis e interpretación:

Como resultados obtenidos por parte de los turistas en Ayangue tomaron en consideración que los motivos importantes para elegir un alojamiento es el precio con un total de 37% sin embargo con un porcentaje similar, es decir, el 36% ellos determinaron que la comodidad siendo la seguridad el menos considerado por los turistas con un total del 4%.

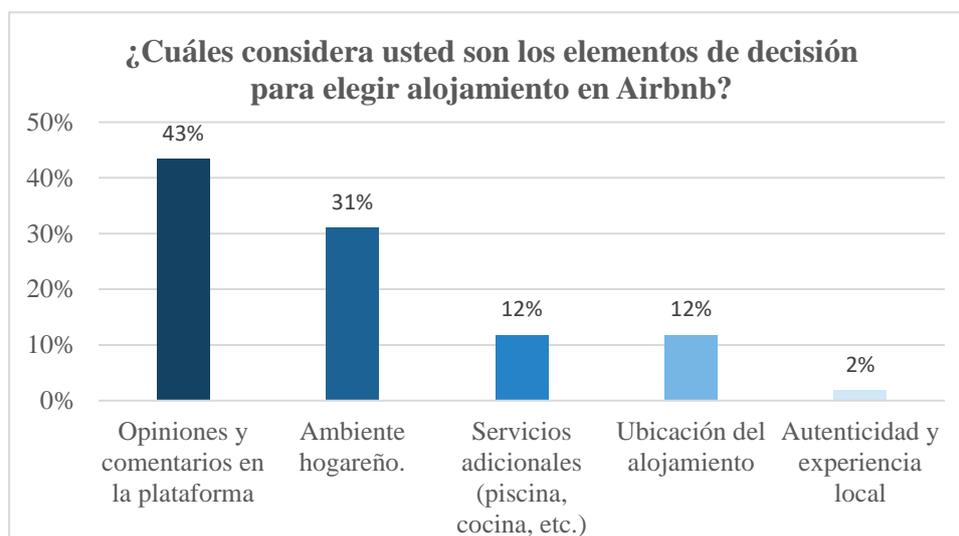
Pregunta 14: ¿Cuáles considera usted son los elementos de decisión para elegir alojamiento en Airbnb?

Tabla 25: Elementos de decisión para elegir alojamiento en Airbnb

Opciones de respuesta	Frecuencia	%
Opiniones y comentarios en la plataforma	70	43%
Ambiente hogareño.	50	31%
Servicios adicionales (piscina, cocina, etc.)	19	12%
Ubicación del alojamiento	19	12%
Autenticidad y experiencia local	3	2%
Total	161	100%

Elaborado por: Baque Pionce Diana (2024)

Gráfico 20: Elementos de decisión para elegir alojamiento en Airbnb



Análisis e interpretación:

Para Orrego Ramírez, (2020) los factores de decisión par reserva en Airbnb es el ambiente hogareño y la influencia del sitio web. Tomando en consideración los resultados mencionaron que efectivamente la opinión y comentarios de la plataforma es un elemento de decisión con un 43% mientras que con el 31% consideran el ambiente hogareño dejando de lado con el 2% la experiencia local en el alojamiento.

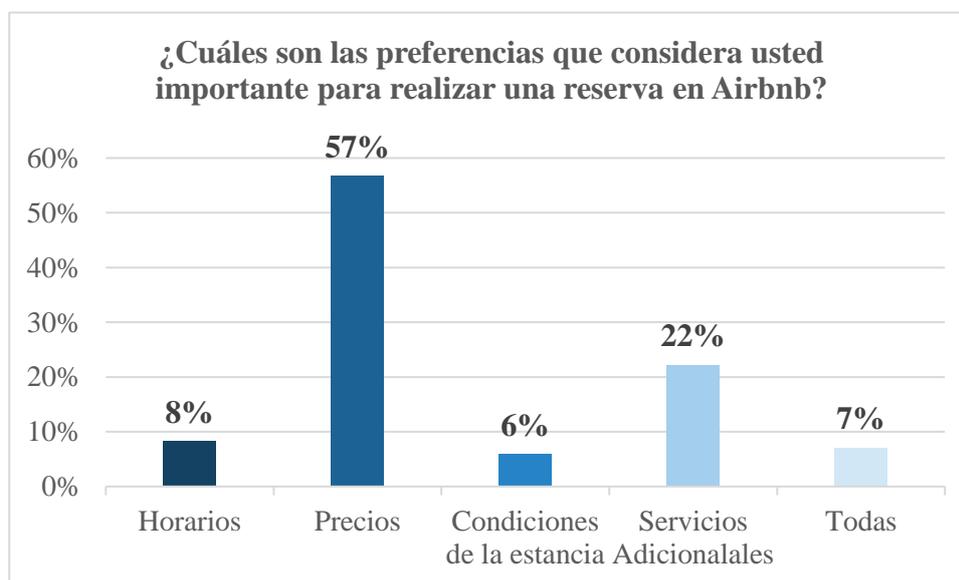
Pregunta 15: ¿Cuáles son las preferencias que considera usted importante para realizar una reserva en Airbnb?

Tabla 26: *Preferencias para realizar una reserva en Airbnb*

Opciones de respuestas	Cantidad	Porcentaje
Horarios	14	9%
Precios	98	61%
Condiciones de la estancia	1	1%
Servicios Adicionales	36	22%
Todas	12	7%
Total	161	100%

Elaborado por: Baque Pionce Diana (2024)

Gráfico 21: *Preferencias para realizar una reserva en Airbnb*



Análisis e interpretación:

Para Guttentag et al., (2018) indico que el precio es el motivo más importante para la reserva de alojamiento en Airbnb, como resultado los turistas consideraron que el precio es la preferencia más importante para reservar en la plataforma con el 57% de los encuetados y con el 22% los servicios adicionales dejando de lado con el 8% el horario de reserva es en cualquier momento del día.

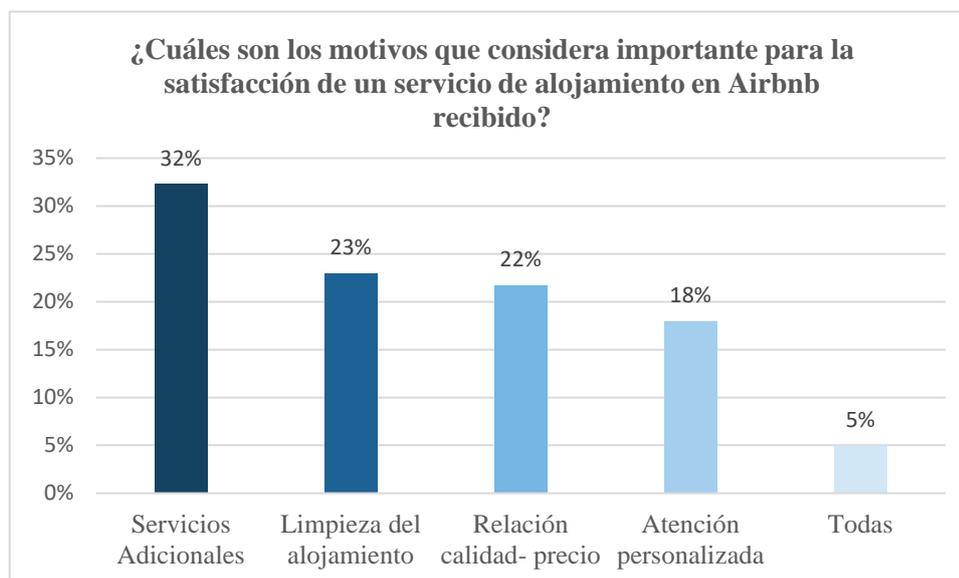
Pregunta 16: ¿Cuáles son los motivos que considera importante para la satisfacción de un servicio de alojamiento en Airbnb recibido?

Tabla 27: *Motivos para la satisfacción de un servicio de alojamiento en Airbnb*

Opciones de respuestas	Cantidad	Porcentaje
Servicios Adicionales	52	32%
Limpieza del alojamiento	37	23%
Relación calidad- precio	35	22%
Atención personalizada	29	18%
Todas	8	5%
Total	161	100%

Elaborado por: Baque Pionce Diana (2024)

Gráfico 22: *Motivos para la satisfacción de un servicio de alojamiento en Airbnb*



Análisis e interpretación:

De acuerdo con los datos recolectados, los turistas mencionaron que el motivo principal para su satisfacción en los servicios de alojamiento en la plataforma Airbnb son los servicios adicionales con un total de 32%, mientras que con el 23% indicaron que la limpieza del alojamiento y 22% la relación calidad precio otros motivos que toman en consideración para la satisfacción del servicio.

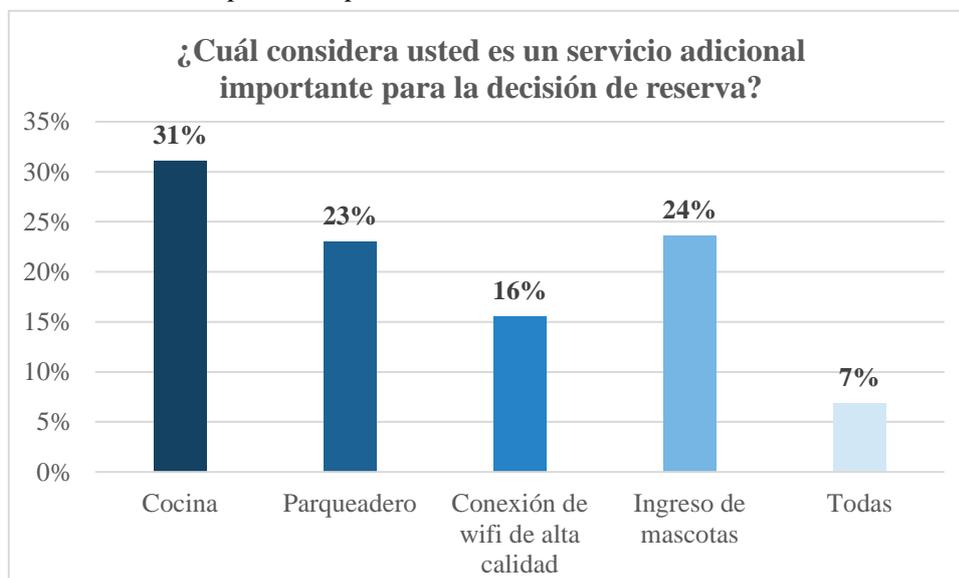
Pregunta 17: ¿Cuál considera usted es un servicio adicional importante para la decisión de reserva?

Tabla 28: Servicio importante para la decisión de reserva

Respuestas	Frecuencia	%
Cocina	50	31%
Parqueadero	37	23%
Conexión de wifi de alta calidad	25	15%
Ingreso de mascotas	38	24%
Todas	11	7%
Total	161	100%

Elaborado por: Baque Pionce Diana (2024)

Gráfico 23: Servicio importante para la decisión de reserva



Análisis e interpretación:

Los resultados obtenidos consideraron con el 31% que la cocina permite preparar sus alimentos junto con su familia, con el 24% los turistas prefieren el ingreso a mascotas en los alojamientos y el 23% los turistas optan por el parqueadero son los servicios de decisión de la reserva que consideran son importante.

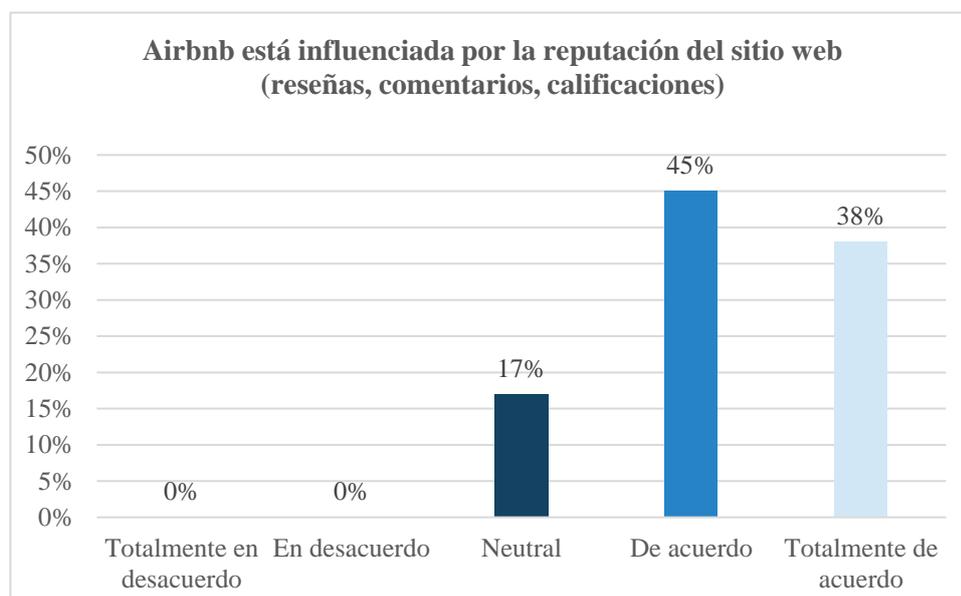
Pregunta 18: ¿Usted considera que el servicio Airbnb está influenciada por la reputación del sitio web (reseñas, comentarios, calificaciones)?

Tabla 29: *Airbnb está influenciada por la reputación del sitio web*

Opciones de respuesta	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	29	18%
De acuerdo	72	45%
Totalmente de acuerdo	60	37%
Total	161	100%

Elaborado por: Baque Pionce Diana (2024)

Gráfico 24: *Airbnb está influenciada por la reputación del sitio web*



Análisis e interpretación:

Para Sun et al., (2024) las reseñas en línea son la dependencia adictiva de la satisfacción de un servicio recibido, los turistas indicaron que la plataforma Airbnb tiene reputación por que esta se encuentra está influenciada por los comentarios, opiniones, reseñas y calificación de la calidad del servicio que reciben.

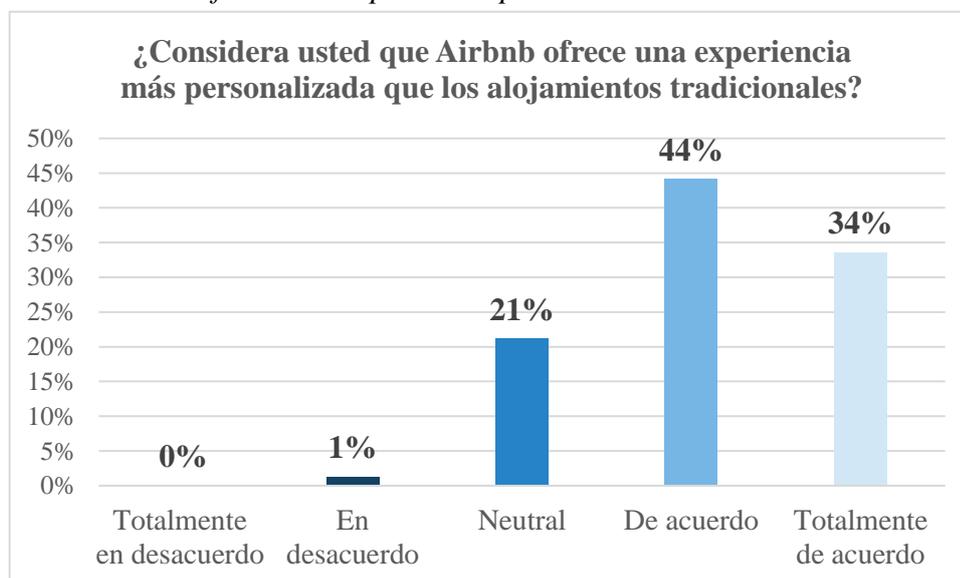
Pregunta 19: ¿Considera usted que Airbnb ofrece una experiencia más personalizada que los alojamientos tradicionales?

Tabla 30: *Airbnb ofrece una experiencia personalizada*

Opciones de Respuestas	Frecuencia	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	1%
Neutral	33	19%
De acuerdo	70	41%
Totalmente de acuerdo	66	39%
Total	171	100%

Elaborado por: Baque Pionce Diana (2024)

Gráfico 25: *Airbnb ofrece una experiencia personalizada*



Análisis e interpretación:

Para Sun et al., (2025) Airbnb permite diseñar servicios específicos mejorando las experiencias de los huéspedes, en la investigación se determinó con un total de 44% estar de acuerdo que Airbnb ofrece una experiencia más personalizada que el alojamiento tradicional, esto debido a que tienen una comunicación directa con el anfitrión.

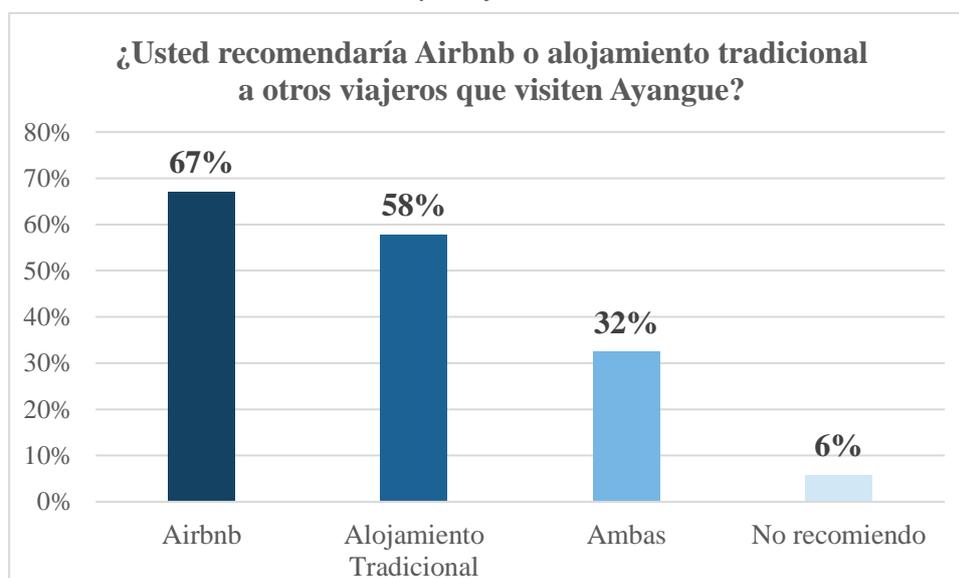
Pregunta 20: ¿Usted recomendaría Airbnb o alojamiento tradicional a otros viajeros que visiten Ayangue?

Tabla 31: Recomendación de Airbnb y Alojamiento Tradicional

Opciones de respuesta	Frecuencia	%
Airbnb	116	41%
Alojamiento Tradicional	100	35%
Ambas	56	20%
No recomiendo	10	4%
Total	282	100%

Elaborado por: Baque Pionce Diana (2024)

Gráfico 26: Recomendación de Airbnb y Alojamiento Tradicional



Análisis e interpretación:

Para Cedeño Valencia, (2018) la satisfacción del cliente es un indicador para determinar nuevas intenciones de visita y recomendación de alojamiento a futuros clientes, en tanto, los turistas encuestados mencionaron con el 67% que, si recomendarían el alojamiento Airbnb y tradicional, lo que quiere decir que ambas formas de reserva resultan útiles y satisfactorio para el turista al momento de alojarse.

3.2 Análisis de los comentarios en base a la plataforma Airbnb

Tabla 32: Análisis de comentario plataforma Airbnb

Nombre del Alojamiento	Análisis de comentarios
<p data-bbox="437 499 619 528" style="text-align: center;">La Fortunata</p> 	<p data-bbox="772 499 1390 864">El alojamiento se destaca por la excelente atención y comodidad, es ideal para vacaciones de familia y amigo, los huéspedes valoran la limpieza y la tranquilidad del entorno, la casa es espaciosa bien equipada incluida cocina, piscina es un lugar muy recomendado para descansar y disfrutar una estancia placentera.</p>
<p data-bbox="427 891 612 920" style="text-align: center;">La Fortuna 2.0</p> 	<p data-bbox="772 891 1390 1301">Los huéspedes mencionaron que es un lugar muy hermoso y tranquilo ideal para desconectarse de la rutina, ellos destacaron que cuenta con una vista espectacular, las piscinas son segura para los niños y la limpieza impecable la casa es acogedora y muy bien equipada los anfitriones son atentos responden rápidamente.</p>
<p data-bbox="347 1328 715 1357" style="text-align: center;">Villa completa en Ayangue</p> 	<p data-bbox="772 1328 1390 1693">El hospedaje es ideal para familias y amigos, en los comentarios destacan la amabilidad del anfitrión, la limpieza del lugar, la ubicación estratégica a la playa. Los huéspedes valoran la cocina que está muy bien equipada tiene un ambiente acogedor la experiencia es totalmente positiva y recomendada para futuras visitas.</p>
<p data-bbox="472 1720 587 1749" style="text-align: center;">Nautilus</p> 	<p data-bbox="772 1720 1390 2024">El lugar es lindo para pasar en familia tiene muy buena atención el personal es atento en todo momento, tiene una ubicación con vista al mar, es un lugar ideal para pasar en familia y amigos, es tranquilo y es tal cual se ve en las imágenes de la plataforma y el anfitrión.</p>

Casa Loser Bay

Los huéspedes mencionaron que no tiene cocina sin embargo es un lugar muy bonito, es cómodo, tranquilo, limpio y tiene una vista espectacular con acceso fácil a la playa. La atención del personal es impecable estuvo al pendiente de cada necesidad que se presente y los servicios adicionales cumplieron las expectativas de los huéspedes totalmente lo recomienda

Muyuyo Lodge

Las personas que se han hospedado en el alojamiento mencionaron que tiene una vista espectacular con salida directa al mar, es un lugar hermoso y muy agradable, adicional tiene fácil acceso directo a la playa, es perfecto para relajarse tiene un personal incluye desayuno tiene una excelente ubicación con vista espectacular totalmente lo recomiendan mencionan que el lugar es muy bello.

Elaborado por: Baque Pionce Diana (2024)

NIVEL DE SATISFACCIÓN EN BASE A ESCALA VALORATIVA.

Se realizó una escala valorativa que permitió medir y categorizar la percepción de los turistas que visitaron Ayangue a través del nivel de satisfacción, se tomó en consideración las preferencias y motivaciones que son los factores de decisión para optar por el servicio de Airbnb en comparación con el alojamiento tradicional.

Para este análisis se tomó en consideración los resultados obtenidos de las 282 encuestas a turistas que visitan Ayangue y la base de datos con los comentarios de los usuarios en los alojamientos que ofertan Airbnb y alojamiento tradicional.

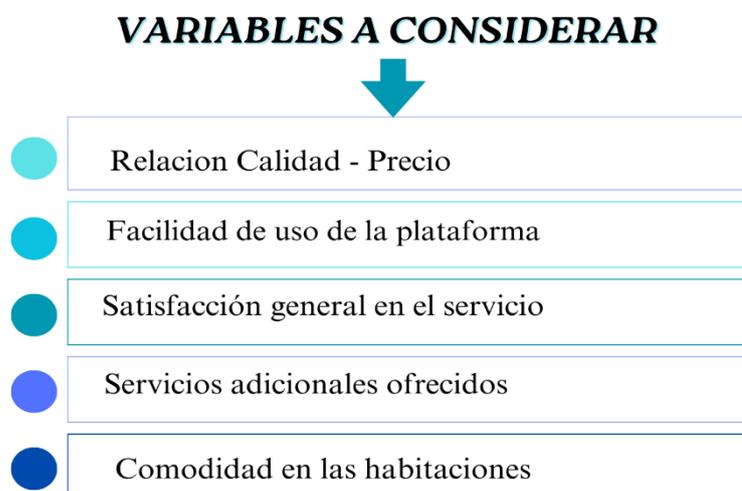
- 1. Escala valorativa:** Por una escala del 1 al 5. Donde 1 representa "Muy insatisfecho" y 5 "Muy satisfecho" como se muestra a continuación:

Ilustración 3 Escala valorativa



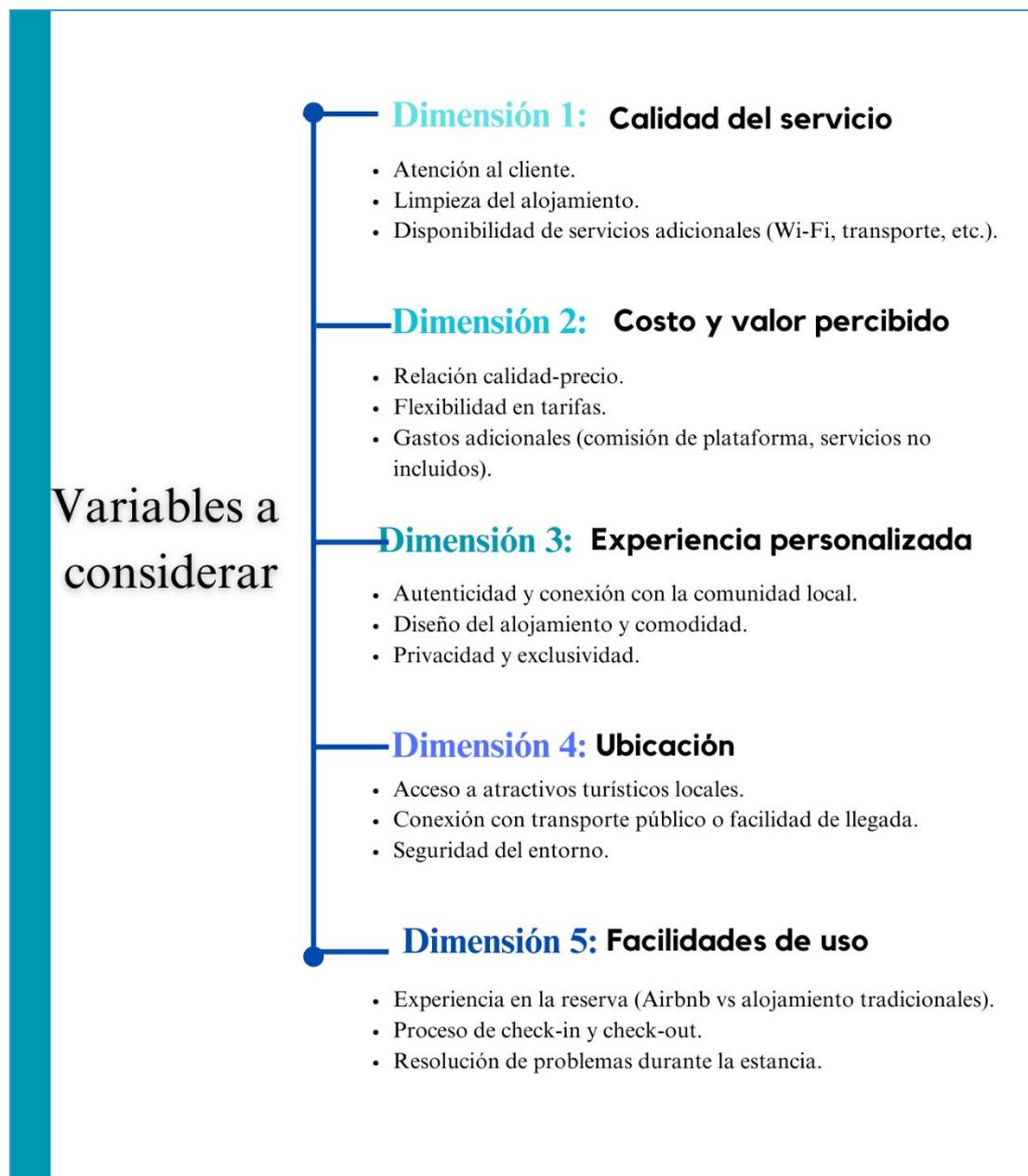
- 2. Variables a considerar:**

Ilustración 4: Varias a considerar



Las variables a considerar se dividieron en 5 dimensiones, calidad del servicio, costos y valor percibido, experiencia personalizada, ubicación, facilidad de uso, cada uno de ellas representa los puntos importantes que se tomaron en consideración para determinar el uso de Airbnb en comparación con el alojamiento tradicional en Ayangue.

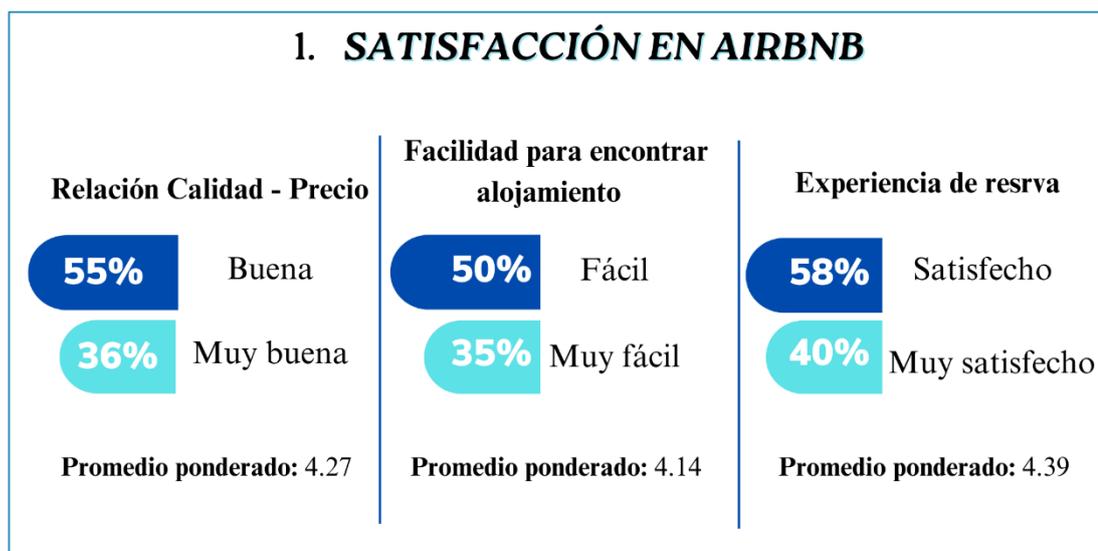
Ilustración 5: Desglose de cada variable a considerar



Elaborado por: Baque Pionce Diana (2024)

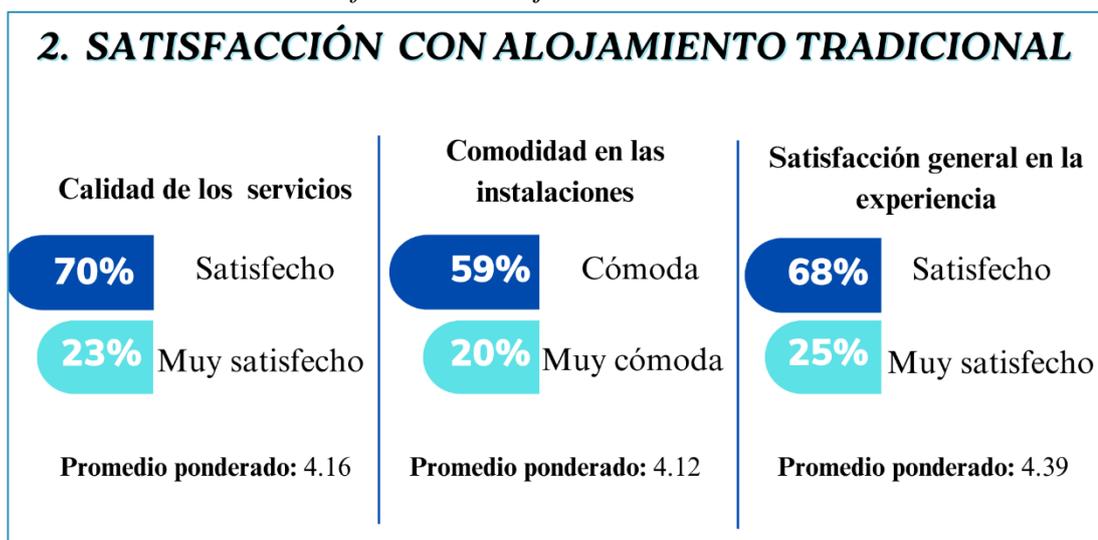
3. **Cálculos realizados:** Se tomó en consideración este punto mediante la ponderación de promedios para conocer las preferencias de los turistas y realizar una comparativa de los servicios de Airbnb y los servicios de alojamientos tradicionales.

Ilustración 6: Satisfacción de Airbnb



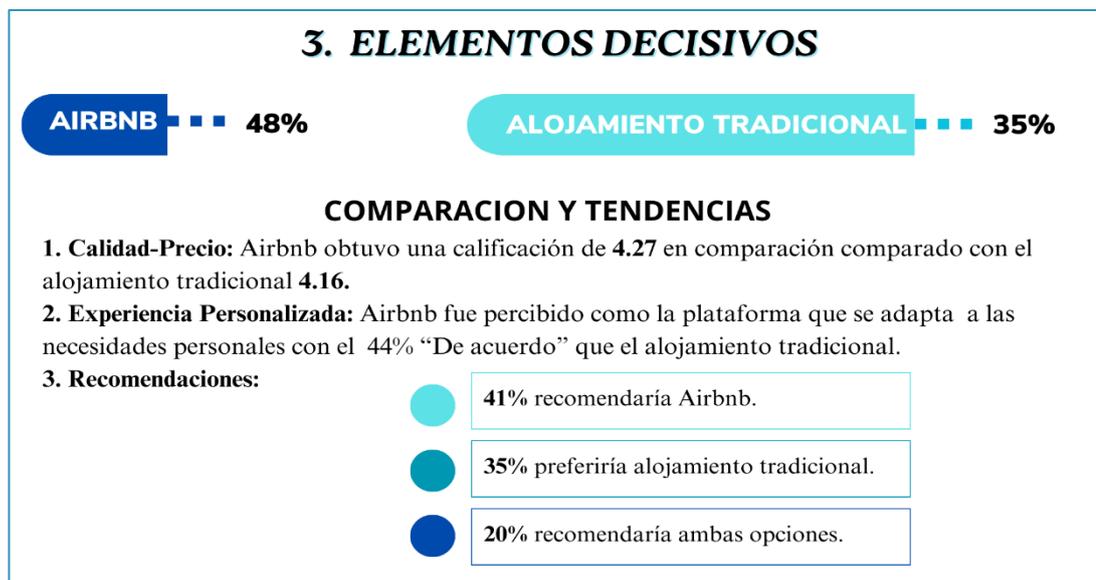
Elaborado por: Baque Pionce Diana (2024)

Ilustración 7: Satisfacción de alojamientos tradicionales



Elaborado por: Baque Pionce Diana (2024)

Ilustración 8: Elementos de decisivos



Elaborado por: Baque Pionce Diana (2024)

Como resultado se determinó que tanto Airbnb como el alojamiento tradicional satisfacen las necesidades de los huéspedes, recalcando que el servicio de Airbnb se destaca considerablemente por la atención personalizada que brinda debido a la facilidad de su uso. Sin embargo, el alojamiento tradicional mantiene su estabilidad por la calidad y comodidad de los servicios que ofrece en el contexto de Ayangue.

Recomendaciones en base a análisis

- **Airbnb:** Se deberá fortalecer la personalización de los servicios y las facilidades de uso de la plataforma, adicional mejorar la promoción de la autenticidad local le permitirá generar ingresos de un segmento más amplio.
- **Alojamiento tradicional:** Hacer énfasis en la innovación de servicios adiciones y enfatizar en la comodidad y calidad del servicio mediante la comunicación del marketing.
- **Estrategias comunes:** Crear unión entre alojamientos tradicionales y anfitriones de servicios de Airbnb permitir generar una diversificación de la oferta. De igual manera, implementar mecanismo de retroalimentación en las opiniones de los turistas permitirá tomar decisiones y mejorar continuamente los servicios de alojamientos.

3.3 DISCUSIÓN

Se determinó que las motivaciones de los turistas por la elección de alojamientos son cambiantes, ajustarse a las tendencias de cada segmento resulta un reto para los alojamientos que buscan ofertar servicios que se adapten al cliente, la relación calidad precio es un factor primordial en turistas que eligen Airbnb como forma de alojamiento este resultado coincide con lo expresado por García Iperti, (2021) que define a las motivaciones como características importantes debido a cambios externos que modifican constantemente los gustos y necesidades de las personas. Además, Orrego Ramirez, (2020) mantiene que los turistas eligen Airbnb por la relación con la calidad del servicio, con el precio accesible y la ubicación estratégica del alojamiento.

Las preferencias en alojamientos representan una competencia constante, los alojamientos tradicionales brindan una experiencia única por la comodidad y calidad de los servicios ofertados, mientras que los alojamientos en Airbnb integran servicios complementarios y ambiente hogareño que motivó a la elección de reserva. Para, Arzapalo Vasquez y Ortega Prado, (2021) los alojamientos tradicionales ofrecen un servicio completo y un trato profesional personalizado. Sin embargo, para Badillo Rodríguez y Orrala Soriano, (2023) las personas que contratan alojamiento en la plataforma Airbnb buscan un ambiente tranquilo, limpio y cómodo para desahogarse e incluya servicios adicionales para no salir de la propiedad alquilada.

Se logró identificar una diferencia notable en la elección de alojamientos de Airbnb en comparación con alojamientos tradicionales, esto es debido a que los usuarios que utilizan esta plataforma están motivados por las reseñas en la plataforma de ambiente hogareño, interactuar con anfitriones locales y experiencias vividas. Mientras que los alojamientos se enfocan mucho más en la comodidad y los servicios adicionales que ofrece las instalaciones con servicios de restauración lo que pocas veces lo hace el Airbnb. Esta diferencia es notable con lo mencionado por Navarro Mendoza, (2022) las plataformas crean vínculos sociales, por que los turistas intercambian experiencias de viajes y servicios en un ambiente social, hogareño y adaptable con la comunidad local.

CONCLUSIONES

Los factores que motivan al turista al elegir los servicios en Airbnb en la comuna Ayangue se caracterizan por la facilidad de uso al encontrar alojamientos de manera fácil, rápida y sencilla en la plataforma, también porque ofrece un ambiente hogareño, por la relación calidad – precios, por los servicios adicionales que ofertan y sobre todo por las opiniones, reseñas y comentarios de usuarios, todos estos factores son esenciales para la decisión y elección de alojamiento en plataformas digitales como lo es Airbnb.

Se identificó que los servicios ofertados en Airbnb son la autenticidad de la experiencia en la plataforma, personalización en la reserva, la relación calidad – precio. Mientras que los alojamientos tradicionales se centran mucho más en brindar una comodidad placentera a los huéspedes y servicios adicionales como desayuno áreas recreativas y un servicio profesional.

En base a la escala valorativa que se planteó en el tema de la investigación se puede identificar que tanto el alojamiento Airbnb como el alojamiento tradicional obtienen altas tasas de ganancias con respecto al nivel de satisfacción en los clientes. Airbnb se destaca por ofrecer experiencias personalizadas y facilidad de uso en la plataforma mientras que los alojamientos tradicionales son preferidos por la calidad de los servicios que ofrece y la comodidad que brindan en las habitaciones.

RECOMENDACIONES

Los anfitriones que optan por el servicio de Airbnb deben fortalecer aspectos claves en la personalización y mantener un equilibrio constante en facilidades de uso de la plataforma, no dejar de lado que deben considerar aspectos de limpieza y comodidad en sus instalaciones para optimizar una agradable y buena presencia ante los huéspedes garantizando así que la plataforma siga siendo intuitiva, fácil, rápida y accesible además pueden innovar generando una conexión con la cultura local mediante actividades y recorridos turísticos guiados para ofertar experiencias únicas en Ayangue.

Tanto los alojamientos de Airbnb como el alojamiento tradicional deben potencializar y fortalecer la oferta turística en el destino, los servicios adicionales deben ser diversificados para traer un segmento de turista más amplio. En tanto, los alojamientos tradicionales deben innovar incorporando elementos de personalización y experiencias únicas y más hogareñas para aumentar la percepción y la autenticidad del destino para el interés de futuros clientes.

La escala valorativa nos proporciona información necesaria sobre los niveles de satisfacción por lo que mantener o aumentar un sistema de retroalimentación de opiniones y comentarios que permita mejorar los servicios actuales de limpieza, comodidad para mantener aspectos relevantes que contribuyan a la competitividad generando estrategias para cubrir las necesidades y gustos cambiantes de los turistas.

REFERENCIAS

- Álvarez Vega, L., & Galeano Carnet, A. A. (2020). *Turismo colaborativo : Airbnb como nueva opción de alojamiento para el nuevo turista*. Universidad Nacional San Martín. Escuela de Economía y Negocios [Trabaho de Grado].
- Araújo Pereira, G., & De Sevilha Gosling, M. (2017). Los Viajeros y sus motivaciones: Un estudio exploratorio sobre quienes aman viajar. *SciELO, Volumen 26*, 26(1), 62–85. <https://doi.org/versión On-line ISSN 1851-1732>
- Arzapalo Vasquez, E. J., & Ortega Prado, Y. J. (2021). *Análisis del perfil del turista extranjero que utiliza el Airbnb en Miraflores, 2019 [Tesis de grado, Universidad César Vallejos]*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/71121>.
- Badillo Rodríguez, K. D., & Orrala Soriano, L. A. (2023). *Análisis de Satisfacción de los Usuarios de Hospedajes Gestionado por Medio de la Plataforma Airbnb [Tesis de grado, Escuela Superior Politécnica del Litora]*. <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/58283>.
- Bassols Gardella, N., Ovalle Díaz, A. P., & Rodríguez Hernández, J. C. (2021). Preferencias de los turistas en hoteles y destinos: una aproximación desde el análisis de contenido y los árboles de decisión. *Revista Investigaciones Turísticas*(22), 121-147. <https://doi.org/https://doi.org/10.14198/INTURI2021.22.6>
- Boullón, R. (2006). Espacio Turístico y Desarrollo Sostenible. *Aportes y Transparencia, Volumen 2*, 9. <https://doi.org/http://dx.doi.org/>
- Carpio Solórzano, B. S. (2020). *Comportamiento del consumidor y proceso de decisión de compra en GUSH, Rímac, 2020 [Tesis de grado, Universidad César Vallejos]*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54748>.
- Cedeño Valencia, J. M. (2018). *Modelo de gestión hotelera para la mejora del servicio de alojamiento en la ciudad Manta. [Tesis de Grado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]*. <https://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/734>.

- Chávez, E., Alarcón, G., Haro, G., Camacho, P., Albarrasin, M., & Palacios, E. (2017). SISTEMA DE GESTIÓN DE MARKETING DIGITAL PARA EL DESARROLLO TURÍSTICO DEL CANTÓN CALUMA, PROVINCIA BOLÍVAR. ECUADOR. *Revista de Investigación Talentos*, 4(2), 23 - 32. <https://doi.org/file:///C:/Users/Stefy/Downloads/Dialnet-ElSistemaDeGestionDeMarketingDigitalParaElDesarrol-8551181.pdf>
- Estrella Jimenez, K. D. (2023). *Análisis de la calidad de servicio de hospedaje en los lugares de alojamiento que ofrece airbnb en Loja Ecuador. [Tesis de Grado, Universidad Internacional del Ecuador]*. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/5772>.
- Gambarota, D. M., & Lorda, M. A. (2017). El turismo como estrategia de desarrollo local. *Geográfica Venezolana*, 58(2), 346-359. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/jatsRepo/3477/347753793006/html/index.html>
- García Bucheli, J. G. (2019). *Evaluación del servicio de alojamiento turístico para mejorar la calidad de la gestión hotelera de la ciudad de Manta. [Tesis de Grado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López. J]*. <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1024>.
- García Iperiti, G. M. (2021). *Análisis de las motivaciones de viaje en turistas guayaquileños de la generación "Y" para realizar turismo interno post Covid 19 [Tesis de grado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]*. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16152>.
- García, A. (10 de Mayo de 2023). *Mytriplea*. Mytriplea: <https://mytriplea.com/blog/economia-colaborativa/>
- González, S. D. (08 de Octubre de 2021). *La mente es Maravillosa*. La mente es Maravillosa : <https://lamenteesmaravillosa.com/abraham-maslow-el-padre-de-la-psicologia-humanista/>
- Guerrero Gonzalez, P. E., & Ramos Mendoza, J. R. (2015). *Introducción al turismo*. México : Grupo Editorial Patricia .

- Guttentag, D., Smith, S., Havitz, M., & Potwarka, L. (2018). Why tourists choose Airbnb: A motivation-based segmentation study. *Journal of Travel Research*, 57((3)), 342–359. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/0047287517696980>
- Kloter, P., García de Madariaga Miranda, J., Flores Zamora, J., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2011). *Marketing Turístico*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN,S.A.
- Lemoine Quintero, F. Á., Caicedo Coello, E. A., Hernández Rodríguez, N. R., Montesdeoca Calderón, M. G., & Saltos Saltos, J. E. (2020). *GESTIÓN DEL COMPORTAMIENTO TURÍSTICO*. Sucre- San Vicente: Científica 3Ciencias eBooks. Área de innovacion y desarrollo, S.L.
- Ley organica de denfenza del consumidor. (10 de Julio de 2000). https://www.dpe.gob.ec/lotaip/pdfenero/JURIDICO/a2/a2_ley_org_defen_consum.pdf
- Lorenzo, L. (28 de 09 de 2022). *Siquia*. Siquia: <https://www.siquia.com/blog/abraham-maslow-quien-fue/>
- Manosalvas Rivas, L. F., & Mazzini Garcés, L. N. (2024). *Análisis de los niveles de satisfacción del cliente en los diferentes tipos de alojamiento de Genera Villamil Playas [Tesis de Grado,a Universidad Politécnica Salesiana]*. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/27566>.
- Ministerio de Turismo. (Junio de 2024). *Turismo en Cifras*. Turismo en Cifras: <https://www.captur.com/images/PDF/PanoramaEstaditicasTuristicas18ed.pdf>
- Mullo Romero, E. d., Castro Salceso, J. P., & Guillén Herrera, S. R. (2019). Innovación y desarrollo turístico. Reflexiones y desafíos. *SciELO*, 11(4), 394-399. https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400394

Muñoz Sacón, J. L., & Vera Bermello, M. L. (2021). *Evaluación del impacto del uso de AIRBNB en los alojamientos turísticos de la provincia de Manabí [Tesis de grado, ESPAMMFL]*. <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1605>.

Navarro Mendoza, Y. (2022). *MOTIVACIONES INTRÍNSECAS DE LOS ANFITRIONES DE AIRBNB Y COUCHSURFING DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS HUÉSPEDES MILLENIALS EN EL DISTRITO DE MIRAFLORES, LIMA, PERÚ*. Universidad San Ignacio de Loyala [Tesis de Grado].

Orrego Ramirez, F. A. (2020). *Motivaciones de los turistas millennials nacionales para la elección de alojamientos en Lima, Perú: Caso Airbnb 2020 [Tesis de grado, Universidad de San Martín de Porres]*. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/7534>.

Pasternak, L. M. (2023). *Turismo y yoga: motivaciones de los turistas al realizar retiros de yoga y meditación en destinos latinoamericanos [Tesis de Grado, Universidad Nacional de la Plata]*. <https://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/154660>.

Piaguage Criollo, C. T., & Solorzano Carranza, C. H. (2021). *EVALUACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS POST TERREMOTO PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL CANTÓN SAN VICENTE. [Tesis de grado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López]*. <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1373/1/TTT07D.pdf>.

Pineda Reasco , A. P., Sojos López, G. L., & Calle Iñiguez, M. P. (2019). Análisis del Sistema Turístico de la Parroquia Casacay, Pasaje, Ecuador. *Revista interamericana de ambiente y turismo*, vol.15 (no.2), 15(2), 162–169. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-235X2019000200162>

PRECOMITÉ DE GESTIÓN TURÍSTICA PROVINCIAL y Equipo Técnico. (2021 de Diciembre de 2023). *Universidad Estatal Península de Santa Elena*. Universidad Estatal Península de Santa Elena:

https://www.upse.edu.ec/images/2023/12_DICIEMBRE/Plan_Provincial_de_Turismo_2023_compressed-1.pdf

Reglamento de Alojamiento Turístico. (18 de Febrero de 2016). *Ministerio de Turismo*. Ministerio de Turismo: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>

Reglamento de Alojamiento Turístico en Inmueble Habitacional. (22 de Septiembre de 2023). Reglamento de Alojamiento Turístico en Inmueble Habitacional.: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2023/09/RO-402-Reglamento-de-Alojamiento-Turistico-en-Inmuebles-Habitacionales.pdf>

Reglamento general de actividades turísticas. (17 de Diciembre de 2002). <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-GENERAL-DE-ACTIVIDADES-TURISTICAS.pdf>

Reglamento de Alojamiento turístico. (24 de Marzo de 2015). *Ministerio de Turismo*. Ministerio de Turismo : <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>

Reyes Peña, L. M., & Suárez Villao, H. D. (2020). *IMAGEN ICÓNICA DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA COMO INSTRUMENTO PARA EL POSICIONAMIENTO TURÍSTICO*. [Tesis de Grado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio Institucional.

Santander. (24 de agosto de 2021). *Santander*: <https://www.santander.com/es/stories/la-economia-colaborativa-que-es-y-que-nos-puede-aportar>

Sthapit, E., Björk, P., Coudoumaris, D. N., & Stone, M. J. (2022). Un nuevo marco conceptual para experiencias memorables en Airbnb: la perspectiva de los huéspedes. *Revista internacional de investigación en cultura, turismo y hostelería*, 16(1), 75–86.

- Sun, X., Wang, Z., Meiyu, Z., Wang, T., & Li, H. (2024). Segmenting tourists' motivations via online reviews: An for enhancing tourist satisfaction. *Heliyon*, *10*(1), e23539. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e23539>
- Tomalá Ullón, M. K. (2023). *Unidades de alojamiento y capacidad de hospedaje: comuna Ayangue, cantón Santa Elena, año 2022. [Tesis de Grado, UPSE]*. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9326>.
- Villón Perero, S., Vásquez Farfán, B., & Aguirre Suárez, T. (2017). Evolución del sector servicios de alojamiento y restauración y su contribución al desarrollo económico de Ayangue, Provincia de Santa Elena. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, *IV*(1), 79-85. https://doi.org/https://www.researchgate.net/publication/317994282_Evolucion_del_sector_servicios_de_alojamiento_y_restauracion_y_su_contribucion_al_desarrollo_economico_de_Ayangue_Provincia_de_Santa_Elena/fulltext/63d971ee64fc8606380079d3/Evolucion-del-sector-servicios-
- Wu Bi, J., Yang, L., Fan, Z.-P., & Cambria, E. (2019). Modelling customer satisfaction from online reviews using ensemble neural network and effect-based Kano model. *International Journal of Production Research*, *57*(22), 7068–7088. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/00207543.2019.1574989>
- Zhou, K., & Yao, Z. (2023). Analysis of Customer Satisfaction in Tourism Services Based on the Kano Model. *Systems*, *11*(7), 345. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/systems11070345>

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Tema	Problema	Objetivo	Variable	Indicadores	Metodología
<p>Preferencias y motivaciones de los turistas que optan por el servicio airbnb en comparación con el alojamiento tradicional de la comuna Ayangue, provincia de santa elena, año 2024.</p>	<p>PROBLRMA GENERAL ¿Cuáles son las preferencias y motivaciones de los turistas que optan por el servicio airbnb en comparación con el alojamiento tradicional, para identificar factores que influyen en la elección de cada tipo de hospedaje de la comuna Ayangue, provincia de Santa Elena, año 2024?</p>	<p>OBJETIVO GENENRAL Analizar las preferencias y motivaciones de los turistas que optan por el servicio Airbnb en comparación con el alojamiento tradicional, para identificar factores que influyen en la elección de cada tipo de hospedaje de la comuna Ayangue, provincia de Santa Elena, año 2024.</p>	<p>V. INDEPENDIENTE Preferencias y motivaciones de los turistas</p>	<p>Relación calidad precio</p> <p>Satisfacción del turista</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo-Cualitativo</p> <p>Tipo de investigación: Descriptivo, investigativo de campo</p> <p>Método: Deductivo – inductivo Analítico</p> <p>Población: 1060</p> <p>Muestra: 282</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>
	<p>PROBLEMA ESPECIFICO PE1. ¿Cuáles son los factores que motivan al turista al elegir los servicios de Airbnb en la comuna Ayangue?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS OE1. Identificar los factores que motivan al turista al elegir los servicios de Airbnb en la comuna Ayangue.</p>	<p>V. DEPENDIENTE Servicio de Airbnb o alojamiento tradicional</p>	<p>Comodidad</p>	
	<p>PE2. ¿Cuáles son los servicios ofertados en los alojamientos de Airbnb en comparación en los servicios de alojamientos tradicionales?</p>	<p>OE2. Examinar los servicios ofertados en los alojamientos de Airbnb en comparación en los servicios de alojamientos tradicionales.</p>		<p>Facilidad de uso</p>	
	<p>PE3. ¿Como describe el nivel de satisfacción los turistas en base a una escala valorativa?</p>	<p>OE3. Describir el nivel de satisfacción en base a escala valorativa</p>			

PRESUPUESTO

Para la investigación se propone un costo que esta direccionado al proyecto a realizar para mejorar la reputación online de los establecimientos de alojamiento en la comuna Ayangue, de esta manera son costos necesarios para la investigación a realizar.

Anexo 3: Presupuesto.

No.	Rubro Económico	Valor Unitario	Total
1	Laptop Portátil	\$500	\$500
3	Internet	\$30	\$90
2	Resma de hojas	\$3,50	\$7,00
1	Impresora	\$300	\$300
1	Movilización	\$30	\$60
1	Otros gastos	\$20	\$20
Total			\$986

ANEXOS



Fuente: Encueta a turistas – Ayangue



Fuente: Encueta a turistas - Ayangue



Fuente: Encueta a turistas – Ayangue



Fuente: Encueta a turistas - Ayangue



Fuente: Encueta a turistas – Ayangue



Fuente: Encueta a turistas – Ayangue



Fuente: Encueta a turistas – Ayangue



Fuente: Encueta a turistas – Ayangue

Anexo 4: Instrumento de la encuesta

 <p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA CARRERA DE LICENCIATURA EN TURISMO</p>		Encuesta N°			
		Fecha:			
ENCUESTA A TURISTAS					
Datos de control					
PROYECTO	Preferencias y motivaciones de los turistas que optan por el servicio airbnb en comparación con el alojamiento tradicional de la comuna Ayangue, provincia de Santa Elena, año 2024.				
OBJETIVO	Analizar las preferencias y motivaciones de los turistas que optan por el servicio Airbnb en comparación con el alojamiento tradicional, para identificar factores que influyen en la elección de cada tipo de hospedaje de la comuna Ayangue, provincia de Santa Elena, año 2024.				
INSTRUCCIONES	Marcar con una (x) la alternativa que considera adecuada se recomienda responder con mayor sinceridad.				
SECCIÓN I: DATOS DEMOGRÁFICOS					
Género	Edad	Estado Civil	Nivel de Formación	Nacionalidad	Ocupación
Masculino <input type="checkbox"/>	18 a 25 años <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Soltero	<input type="checkbox"/> Primaria	<input type="checkbox"/> Nacional	<input type="checkbox"/> Publico
Femenino <input type="checkbox"/>	26 a 35 años <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Casado	<input type="checkbox"/> Secundaria	<input type="checkbox"/> Extranjero	<input type="checkbox"/> Privado
LGBTI <input type="checkbox"/>	36 a 50 años <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Divorciado	<input type="checkbox"/> Superior		<input type="checkbox"/> Independiente
	+ de 51 años <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Unión Libre	<input type="checkbox"/> Maestría		<input type="checkbox"/> Universitario
		<input type="checkbox"/> Viudo	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> Ama de casa
					<input type="checkbox"/> Jubilado
SECCIÓN II: VIAJE A AYANGUE					
1. ¿Con qué frecuencia viaja?			2. ¿Por qué motivo viaja?		
<input type="checkbox"/> Menos de una vez al año			<input type="checkbox"/> Vacaciones		
<input type="checkbox"/> 1-2 veces al año			<input type="checkbox"/> Negocio		
<input type="checkbox"/> 3-4 veces al año			<input type="checkbox"/> Visita a amigos /familia		
<input type="checkbox"/> 5-6 veces al año			<input type="checkbox"/> Conocer nuevos lugares		
<input type="checkbox"/> Más de 6 veces			<input type="checkbox"/> Todas		
3. ¿Cuál es su tiempo de estancia en Ayangue?			4. ¿Cuál es su presupuesto de gasto por día?		
<input type="checkbox"/> 1-3 días			<input type="checkbox"/> Menos de \$50		
<input type="checkbox"/> 4-6 días			<input type="checkbox"/> \$50 a \$100		
<input type="checkbox"/> 1 semana			<input type="checkbox"/> \$100 a \$150		
<input type="checkbox"/> Más de una semana			<input type="checkbox"/> Mas de \$150		
SECCIÓN III: ALOJAMIENTO					
5. ¿Usted, ha utilizado la plataforma Airbnb para realizar una reserva de alojamiento?			6. Si usted se hospedo en Airbnb ¿Qué tan buena es la relación calidad precio de su alojamiento?		
<input type="checkbox"/> Si			<input type="checkbox"/> Muy Mala		
<input type="checkbox"/> No			<input type="checkbox"/> Mala		
			<input type="checkbox"/> Regular		
			<input type="checkbox"/> Buena		
			<input type="checkbox"/> Muy Buena		
7. ¿Qué tan fácil es para usted encontrar un alojamiento en Airbnb que se ajustara a sus necesidades?			8. ¿Qué tan satisfecho estuvo usted con la experiencia de reserva en la plataforma Airbnb?		
<input type="checkbox"/> Nada Fácil			<input type="checkbox"/> Muy insatisfecho		
<input type="checkbox"/> Poco fácil			<input type="checkbox"/> Insatisfecho		
<input type="checkbox"/> Neutral			<input type="checkbox"/> Indiferente		
<input type="checkbox"/> Fácil			<input type="checkbox"/> Satisfecho		
<input type="checkbox"/> Muy fácil			<input type="checkbox"/> Muy satisfecho		

<p>9. Si se hospedo en un Alojamiento tradicional ¿Considera usted que estuvo satisfecho con la calidad de los servicios ofertados?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy insatisfecho <input type="checkbox"/> Insatisfecho <input type="checkbox"/> Indiferente <input type="checkbox"/> Satisfecho <input type="checkbox"/> Muy satisfecho</p>	<p>10. Si se hospedo en Alojamiento tradicional ¿Qué tan cómoda fue para usted las instalaciones del alojamiento?</p> <p><input type="checkbox"/> Nada cómoda <input type="checkbox"/> Poco cómoda <input type="checkbox"/> Neutral <input type="checkbox"/> Cómoda <input type="checkbox"/> Muy cómoda</p>
<p>11. Si ha visitado un alojamiento tradicional ¿Cuál o cuáles son los servicios adicionales con los que cuenta?</p> <p><input type="checkbox"/> Piscina <input type="checkbox"/> Wifi <input type="checkbox"/> Desayuno <input type="checkbox"/> Parqueadero <input type="checkbox"/> Todas</p>	<p>12. ¿Qué tan satisfecho estuvo usted con su experiencia en el alojamiento tradicional?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy insatisfecho <input type="checkbox"/> Insatisfecho <input type="checkbox"/> Indiferente <input type="checkbox"/> Satisfecho <input type="checkbox"/> Muy satisfecho</p>
SECCIÓN IV: MOTIVACIONES Y PREFERENCIAS	
<p>13. Al elegir un alojamiento ¿Qué motivo considera usted importante?</p> <p><input type="checkbox"/> Precios <input type="checkbox"/> Comodidad <input type="checkbox"/> Experiencias diferentes <input type="checkbox"/> Fácil de reservar <input type="checkbox"/> Seguridad</p>	<p>14. ¿Cuáles considera usted son los elementos de decisión para elegir alojamiento en Airbnb</p> <p><input type="checkbox"/> Opiniones y comentarios en la plataforma <input type="checkbox"/> Ambiente hogareño. <input type="checkbox"/> Servicios adicionales (piscina, cocina, etc.) <input type="checkbox"/> Ubicación del alojamiento <input type="checkbox"/> Autenticidad y experiencia local</p>
<p>15. ¿Cuáles son las preferencias que considera usted importante para realizar una reserva en Airbnb?</p> <p><input type="checkbox"/> Horarios <input type="checkbox"/> Precios <input type="checkbox"/> Condiciones de la estancia <input type="checkbox"/> Servicios adicionales solicitados <input type="checkbox"/> Todas</p>	<p>16. ¿Cuáles son los motivos que considera importante para la satisfacción de un servicio de alojamiento en Airbnb recibido?</p> <p><input type="checkbox"/> Servicios Adicionales (Wifi, cocina, lavandería). <input type="checkbox"/> Limpieza e higiene del alojamiento <input type="checkbox"/> Relación calidad- precio <input type="checkbox"/> Atención personalizada del anfitrión <input type="checkbox"/> Todas</p>
<p>17. ¿Cuál considera usted es un servicio adicional importante para la decisión de reserva?</p> <p><input type="checkbox"/> Cocina <input type="checkbox"/> Parqueadero <input type="checkbox"/> Conexión de wifi de alta calidad <input type="checkbox"/> Ingreso de mascotas <input type="checkbox"/> Todas</p>	<p>18. ¿Usted considera que el servicio Airbnb está influenciada por la reputación del sitio web (reseñas, comentarios, calificaciones)?</p> <p><input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Neutral <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo</p>
SECCIÓN V: RECOMENDACIONES	
<p>19. ¿Considera usted que Airbnb ofrece una experiencia más personalizada que los alojamientos tradicionales?</p> <p><input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Neutral <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo</p>	<p>20. ¿Usted recomendaría Airbnb o alojamiento tradicional a otros viajeros que visiten Ayangue?</p> <p><input type="checkbox"/> Airbnb <input type="checkbox"/> Alojamiento Tradicional <input type="checkbox"/> Ambas</p>

Anexo 5: Comentarios Airbnb alojamiento La Fortuna

No	Comentario del 2024
1	Hermoso todo, quedamos encantados. Recomendadísimo.
2	Excelente lugar para alojarse, ofrecía todas las comodidades que uno necesita cuando está de vacaciones.
3	El anfitrión siempre estuvo atento a cualquier requerimiento y le dio rápida solución, definitivamente volveremos.
4	Todo muy limpio muy bonito, tiene una vista espectacular célebre el primer año de mi bebe y quedó muy bien la casa tremenda os cuartos amplios y muy bonitos todos con aire la parte de afuera excelente la piscina la limpiaban cada mañana mi perrito se divirtió mucho
5	¡Excelente propiedad y muy buena ubicación!
6	Me encanto el lugar, es muy bonito y tranquilo, lindo para pasar en familia y disfrutar de la tranquilidad
7	Hermoso lugar con una excelente vista.
8	Excelente ubicación, muy hermoso. Nos quedamos allí para celebrar un cumpleaños y fueron muy complacientes y serviciales.
9	La estadía en La Fortunata fue increíble. Disfrutamos entre amigos en un ambiente seguro y tranquilo. Siempre pendientes de nuestras necesidades. El alojamiento muy bonito y la vista hacia la playa muy hermosa. Seguramente regresaremos.
10	La Fortunata es un gran lugar para descansar y desconectarse de la rutina. La casa es tal cual las fotos, tiene una vista hermosa y es muy cómoda para niños y adultos. Cocina muy bien dotada, cuartos amplios y cómodos. Willie es muy buen host siempre atento a nuestras necesidades y responde muy rápido.
11	Nos encantó la casa. ¡Es tal cual lo muestran en foto! La pasamos súper lindo junto a toda mi familia. Y algo súper importante que me gustaría destacar es que Willie te responde súper pero SÚPER rápido a cualquier inquietud que puedas tener. ¡En todo tiempo están pendientes de ti! ¡Súper recomendado!
12	Hermosa casa, más linda que en las fotos, quedamos encantados... Gracias Willie por tu excelente atención, pasamos unos días maravillosos en familia... Gracias a Irma por su ayuda, ella es 10/10.

13	Excelente Casa muy acondicionado, hermosa vista, todo muy limpio y ordenado. Y ni de qué hablar de la Señora Irma muy amable y eficiente. 10/10
14	Excelente alojamiento para unas increíbles vacaciones, me encantó.
15	Es una casa hermosa con una gran vista; tenemos pensado volver muy pronto recomendado al 100% pasamos unos días muy lindos
16	La Fortunata una casa súper linda y acogedora, tan hermosa q voy a regrese, fácil de ingresar con las instrucciones, todo muy limpio, lo súper recomiendo
17	¡Excelente vista, Ayangue la mejor playa!
18	¡Todo estuvo muy bien especificado cada detalle!
19	¡El anfitrión de lujo! Súper recomendado.
20	Espectacular, ¡lleno nuestras expectativas! Los anfitriones muy amigables y correctos, la recomendación que me dieron sobre los servicios adicionales de la señora Irma fue un plus, porque sus atenciones se pasaron y cocina 10/10
21	Excelente lugar acogedor tal cual en la foto volvería sin dudarlo
22	Fue la segunda vez que pude disfrutar de este lugar hermoso, todo es acorde a lo indicado en las publicaciones. Mi familia se sintió a gusto de principio a fin, esperamos volver en un futuro próximo. ¡Muchas gracias por todo!
23	Muy linda la casa. Muy limpia y super segura, minimalista las instalaciones, excelente para pasar en familia, tranquilo el lugar, se siente paz. cómo en casa, sin duda regresaría.
24	Excelentes acabados, ubicación y descripción. Muy recomendado para desconectar por unos días.
25	No hay necesidad de salir del lugar. Hay una persona que hace delivery de comida y de market
26	Hermosas vistas
27	10/10

Elaborado por: Baque Diana y Baque Stefania (2024)

Anexo 6: Comentarios Airbnb alojamiento La Fortuna 2.0

No	Comentario del 2024
1	Hermoso todo, quedamos encantados Recomendadísimo.
2	Definitivamente es un lugar mágico lleno de paz y tranquilidad, se desconecta de todo lo cotidiano y recarga de energía. Súper recomendado. Volvería ahí una y otra vez. ¡Qué lugar tan espectacular!
3	Todo super bonito y privado.
4	Una linda casa con una espectacular vista, piscina enorme y con un nivel seguro para los niños, muchos rincones para tomar lindas fotos, la casa es muy cómoda y acogedora. Willy y Dani siempre atentos y dispuestos a resolver nuestras inquietudes, una sugerencia que haría es que tengan un generador de energía ya que fuimos en época de apagones y tuvimos problemas para cocinar nuestros alimentos porque la cocina era de inducción, pero nos recomendaron comer en la playa en el restaurante La Tolita y todo estuvo delicioso. Seguro volveremos otra vez por más días.
5	El lugar es increíble para pasar con tu familia y amigos.
6	El lugar es hermoso, como se ve en el anuncio, súper recomendado para relajarse y pasar momentos especiales en familia. Volveremos muy pronto
7	La Fortunata es lo máximo, siempre queremos volver
8	excelente lugar, vista maravillosa, muy tranquilo y seguro
9	Un hermoso lugar sin duda la mejor experiencia q se pueda tener
10	Sin duda alguna es un excelente lugar. Nos la pasamos muy bien con la familia. Excelente vista, el lugar es tranquilo y lo más importante es seguro. Sus instalaciones son excelentes. Volveremos
11	Súper lindo el lugar.
12	Excelente lugar, lo recomiendo mucho.
13	El pase excelente junto a mi esposa y amigos un lugar muy tranquilo en armonía con la naturaleza la vista es espectacular la piscina increíble la casa muy cómoda y la atención de Willie muy buena siempre pendiente atendiendo a cualquier novedad un lugar mágico

14	“Pasamos absolutamente increíble. Desde el momento en que llegamos, las habitaciones estaban impecablemente limpias y la vista era impresionante. La ubicación era perfecta. Sin embargo, la entrada debería ser mejor adecuada
15	Hermoso lugar para pasar con la familia todo perfecto
16	Excelente lugar para alojarse, ofrecía todas las comodidades que uno necesita cuando está de vacaciones. El anfitrión siempre estuvo atento a cualquier requerimiento y le dio rápida solución, definitivamente volveremos.
17	Todo muy limpio muy bonito, tiene una vista espectacular célebre el primer año de mi bebe y quedó muy bien la casa tremenda os cuartos amplios y muy bonitos todos con aire la parte de afuera excelente la piscina la limpiaban cada mañana mi perrito se divirtió mucho Súper recomendado.
18	Me encanto el lugar, es muy bonito y tranquilo, lindo para pasar en familia y disfrutar de la tranquilidad.
19	Excelente ubicación, muy hermoso. Nos quedamos allí para celebrar un cumpleaños y fueron muy complacientes y serviciales.
20	La estadía en La Fortunata fue increíble. Disfrutamos entre amigos en un ambiente seguro y tranquilo. Siempre pendientes de nuestras necesidades. El alojamiento muy bonito y la vista hacia la playa muy hermosa.
21	Hermosa casa, más linda que en las fotos, quedamos encantados... Gracias Willie por tu excelente atención, pasamos unos días maravillosos en familia... Gracias a Irma por su ayuda, ella es 10/10. Esperamos regresar pronto
22	¡Excelente vista, Ayangue la mejor playa! ¡Todo estuvo muy bien especificado cada detalle! ¡El anfitrión de lujo! Súper recomendado.
23	¡Espectacular, lleno nuestras expectativas! Los anfitriones muy amigables y correctos, la recomendación que me dieron sobre los servicios adicionales de la señora Irma fue un plus, porque sus atenciones se pasaron y cocina 10/10
24	Excelente lugar acogedor tal cual en la foto volvería sin dudarlo
25	Hermosas vistas
26	Fue la segunda vez que pude disfrutar de este lugar hermoso, todo es acorde a lo indicado en las publicaciones. ¡Mi familia se sintió a gusto de principio a fin, esperamos volver en un futuro próximo! ¡Muchas gracias por todo!

Elaborado por: Baque Diana y Baque Stefania (2024)

Anexo 7: Comentarios Airbnb alojamiento Villa completa en Ayangue

No	Comentario del 2024
1	Muy buena atención y el lugar ideal para pasar en familia y con amigos
2	Todo estuvo bien desde el recibimiento hasta mi salida el Sr Mauricio que me recibió fue muy atento en todo momento la cocina muy completa todo estuvo bien.
3	La ubicación muy bien, el lugar muy tranquilo y agradable con un entorno familiar. El anfitrión ha sido muy amable y cortés.
4	10 de 10 la casa muy bonita cerca a la playa definitivamente volvería con mi familia-
5	Lo recomiendo porque es un Excelente lugar para pasarlo en familia
6	Cómodo y tranquilo, ideal para pasar en familia, es tal cual como están las imágenes, recomendado
7	Excelente servicio, mi familia estuvo muy contenta con el hospedaje, super tranquilo, relajante, se puede disfrutar en familia y Todo limpio.
8	El señor Mauricio siempre muy atento a lo que necesitábamos.
9	Muy contenta con la estadía, super recomendado
10	muy buen lugar, ordenado, limpio, los señores cuidadores atentos, una sola recomendación: ver la posibilidad que exista otro baño completo por el número de personas (10) que aloja la casa... lo demás excelente.
11	todos bien el lugar tal como en las fotos si volvería lo único que si le aconsejaría es fumigar ya que es todo rústico y tiene plantas tipo campo full mosquitos nada más las personas muy amables aparte de los mosquitos el lugar bonito.
12	Llegamos a la casa, sin ningún problema, la casa a 2 cuadras de la playa, siempre salíamos caminando. ¡Respecto a la casa, muy acogedora, la vegetación alrededor y el hecho que la parte superior fuera de madera le daba un excelente toque! todo muy limpio, ¡la cocina amplia y hay un asador que lo usare la próxima ocasión que vaya!

Elaborado por: Baque Diana y Baque Stefania (2024)

Anexo 8: Comentarios Airbnb alojamiento Nautilus

No	Comentarios del 2024
1	El lugar tiene una vista hermosa.
2	Buena estadía, habitación sencilla pero organizada y limpia. Anfitriona muy amable.
3	<p>El alojamiento de Carolina y su Sr. esposo sin duda es de calidad. Primero destacar la atención, la cordialidad y la calidez de bienvenida que uno recibe.</p> <p>Hablando del alojamiento es espectacular, frente al mar, tranquilo, privado, con un patio de lujo, lo que más me encantó fue el balcón en la parte alta donde uno puede divisar toda la playa y los atardeceres. El cuarto tiene todo lo necesario. Como viajero frecuente recomiendo 100% la casa Nautilus para que tus estadías sean placenteras. Y una vez más gracias a Carolina y su esposo por recibirnos y hacer de nuestra estadía muy feliz.</p>
4	Lugar tranquilo, vista linda, ideal para desconectar de la ciudad, pet friendly
5	¡Excelente la forma y el trato en el que fuimos recibidos, muy amigable el ambiente! vale totalmente la pena.
6	La casa de Carolina fue genial en una playa de hermosa. Tener el acceso a la playa allí mismo fue increíble. Carolina fue muy servicial y fue muy fácil de contactar. Su alojamiento se encuentra en la zona menos concurrida de la playa, pero aun así muy accesible a pie a la ciudad. ¡Seguro que volveré!
7	Definitivamente volvería la playa literal es el patio de la casa. Gracias Carito una host impecable.
8	Carolina fue muy empática, agradable me sentí como en casa. Realmente vuelvo a ese lugar 101% recomendado.
9	Carolina fue muy alegre, comunicativa, servicial, receptiva, amable y muy ordenada.
10	<p>Carolina cocinó para mí cuando estaba enferma y nos hizo sentir como en casa. El lugar está muy limpio y ordenado, y en la ubicación perfecta.</p> <p>¡Gracias Carolina!</p>

Elaborado por: Baque Diana y Baque Stefania (2024)

Anexo 9: Comentarios Airbnb alojamiento Casa Lobster Bay

No	Comentarios del 2024
1	Excelente, pero no tiene cocina.
2	Muy bonito el lugar, todo estaba limpio, las vistas muy bonitas. En definitiva, volvería.
3	Muy buena atención de Richard y su personal, amplia habitación y excelente ubicación y vista.
4	Excelente ubicación en Ayangue, a una cuadra de la playa, la ubicación es de fácil acceso, el cuarto amplio y el baño también, totalmente recomendable
5	Excelente, Richard estuvo al pendiente de todo, el lugar limpio y cerca de todo, sus instalaciones y servicios adicionales cumplieron las expectativas Sin duda volvería.

Elaborado por: Baque Diana y Baque Stefania (2024)

Anexo 10: Comentario Airbnb alojamiento Muyuyo Lodge

No	Comentario del 2024
1	Me encantó tiene una vista espectacular, salida directa al mar muy hermoso recomendado.
2	Lugar muy agradable y excelente ubicación.
3	Gracias. Precioso lugar
4	recomendable 100%
5	El lugar es bellísimo en medio de mucha naturaleza, me encanto todo.
6	¡Excelente lugar! Apartado, pero con fácil acceso a la playa, perfecto para relajarse.
7	Pasé una estancia maravillosa en Muyuyo Lodge. Personal amable, hermosa ubicación, muy tranquilo, desayuno delicioso. Me hospedaría allí de nuevo. ¡Gracias!

Elaborado por: Baque Diana y Baque Stefania (2024)

Anexo 13: Base de datos de comentarios en Excel

Nombre	Categoría	Limpieza	Check-in	Comunicación	Ubicación	Precio	Comentario
Alojamiento	5	5	5	4.8	5	5	Buen servicio
	5	5	5	4.8	5	5	Una experiencia maravillosa , la casa moderna, limpia, ordenada, súper bien ubicada. Él anfitrión muy amable y responde s
	5	5	5	4.8	5	5	Es muy linda la casa y es igual como c ve en las fotos. Y esta muy bien ubicada c los recomiendo
	5	5	5	4.8	5	5	Desde que llegamos me sentí como en mi casa, todo limpio y en su lugar, los utensilios de cocina estaban limpios y en buen
CASA DEL M	4.79	4.9	4.7	4.9	5	4.7	Hey Daniela buenas noches gracias por todo linda casa espero volver pronto ok
Villa comple	4.56	4.7	4.9	4.9	4.8	4.7	muy buena atención y el lugar ideal para pasar en familia y con amigos
	4.56	4.7	4.9	4.9	4.8	4.7	Todo estuvo bien desde el recibimiento hasta mi salida el Sr Mauricio que me recibió fue muy atento en todo momento la
	4.56	4.7	4.9	4.9	4.8	4.7	La ubicación muy bien, el lugar muy tranquilo y agradable con un entorno familiar. El anfitrión ha sido muy amable y cortés
	4.56	4.7	4.9	4.9	4.8	4.7	10 de 10 la casa muy bonito cerca a la playa definitivamente volvería con mi familia
	4.56	4.7	4.9	4.9	4.8	4.7	Lo recomiendo por que es un Excelente lugar para pasarlo en familia
	4.56	4.7	4.9	4.9	4.8	4.7	Cómodo y tranquilo, ideal para pasar en familia, es tal cual como están las imágenes, recomendado
	4.56	4.7	4.9	4.9	4.8	4.7	Excelente servicio, mi familia estuvo muy contenta con el hospedaje, super tranquilo, relajante, se puede disfrutar en
	4.56	4.7	4.9	4.9	4.8	4.7	El señor Mauricio siempre muy atento a lo que necesitábamos
	4.56	4.7	4.9	4.9	4.8	4.7	Muy contenta con la estadía, super recomendado
	4.56	4.7	4.9	4.9	4.8	4.7	muy buen lugar, ordenado, limpio, los señores cuidadores atentos, una sola recomendación: ver la posibilidad que ex
	4.56	4.7	4.9	4.9	4.8	4.7	todos bien el lugar tal como en las fotos si volvería lo único que si le aconsejaría es fumigar ya que es todo rústico y t
	4.56	4.7	4.9	4.9	4.8	4.7	Llegamos a la casa, sin ningun problema, la casa a 2 cuadras de la playa, siempre saliamos caminando. Respecto a la casa, mu

Elaborado por: Baque Diana y Baque Stefania (2024)

Anexo 14: Base de datos de comentarios en Excel

Nombre	Categoría	Limpieza	Check-in	Comunicación	Ubicación	Precio	Comentario
Alojamiento	5	5	5	4.8	5	5	Buen servicio
	5	5	5	4.8	5	5	Una experiencia maravillosa , la casa moderna, limpia, ordenada, súper bien ubicada. Él anfitrión muy amable y responde s
	5	5	5	4.8	5	5	Es muy linda la casa y es igual como c ve en las fotos. Y esta muy bien ubicada c los recomiendo
	5	5	5	4.8	5	5	Desde que llegamos me sentí como en mi casa, todo limpio y en su lugar, los utensilios de cocina estaban limpios y en buen
CASA DEL M	4.79	4.9	4.7	4.9	5	4.7	Hey Daniela buenas noches gracias por todo linda casa espero volver pronto ok
Villa comple	4.56	4.7	4.9	4.9	4.8	4.7	muy buena atención y el lugar ideal para pasar en familia y con amigos
	4.56	4.7	4.9	4.9	4.8	4.7	Todo estuvo bien desde el recibimiento hasta mi salida el Sr Mauricio que me recibió fue muy atento en todo momento la
	4.56	4.7	4.9	4.9	4.8	4.7	La ubicación muy bien, el lugar muy tranquilo y agradable con un entorno familiar. El anfitrión ha sido muy amable y cortés
	4.56	4.7	4.9	4.9	4.8	4.7	10 de 10 la casa muy bonito cerca a la playa definitivamente volvería con mi familia
	4.56	4.7	4.9	4.9	4.8	4.7	Lo recomiendo por que es un Excelente lugar para pasarlo en familia
	4.56	4.7	4.9	4.9	4.8	4.7	Cómodo y tranquilo, ideal para pasar en familia, es tal cual como están las imágenes, recomendado
	4.56	4.7	4.9	4.9	4.8	4.7	Excelente servicio, mi familia estuvo muy contenta con el hospedaje, super tranquilo, relajante, se puede disfrutar en
	4.56	4.7	4.9	4.9	4.8	4.7	El señor Mauricio siempre muy atento a lo que necesitábamos
	4.56	4.7	4.9	4.9	4.8	4.7	Muy contenta con la estadía, super recomendado
	4.56	4.7	4.9	4.9	4.8	4.7	muy buen lugar, ordenado, limpio, los señores cuidadores atentos, una sola recomendación: ver la posibilidad que ex
	4.56	4.7	4.9	4.9	4.8	4.7	todos bien el lugar tal como en las fotos si volvería lo único que si le aconsejaría es fumigar ya que es todo rústico y t
	4.56	4.7	4.9	4.9	4.8	4.7	Llegamos a la casa, sin ningun problema, la casa a 2 cuadras de la playa, siempre saliamos caminando. Respecto a la casa, mu

Elaborado por: Baque Diana y Baque Stefania (2024)