



CARRERA DE TURISMO

TEMA:

Percepción de los turistas sobre el alojamiento en Airrbnb Cuenca: un análisis de comentarios y reseñas online

AUTOR:

Pillco Narváez, Paula Jael

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

Tecnólogo en Turismo

TUTOR:

Lic. Jessica Macas

CUENCA – ECUADOR, 2025

DERECHOS DE AUTOR

Los derechos de esta obra son irrenunciables y corresponden a su **AUTOR**, incluido sus derechos patrimoniales. El **Instituto Tecnológico Superior Particular Sudamericano** tiene licencia gratuita e intransferible sobre esta obra para uso no comercial, de necesitar uso comercial requiere autorización de su titular.

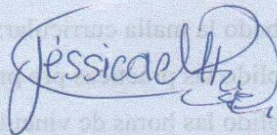
CARRERA DE DESARROLLO DE TURISMO

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Aprobación del Trabajo de Titulación

Doy fe que el trabajo desarrollado por la estudiante: **PILLCO NARVÁEZ PAULA JAEL**, con el título “**PERCEPCIÓN DE LOS TURISTAS SOBRE EL ALOJAMIENTO EN AIRBNB CUENCA: UN ANÁLISIS DE COMENTARIOS Y RESEÑAS ONLINE**”, cumple con los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

Atentamente,



JESSICA DEL CISNE MACAS ROMERO

C.I 1104724404




DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO

Yo, **PILLCO NARVÁEZ PAULA JAEL**, estudiante del **Instituto Tecnológico Superior Particular Sudamericano** de la ciudad de Cuenca - Ecuador, que cursó la Tecnología en **Turismo**, declaro en forma libre y voluntaria que la presente investigación que versa sobre **“PERCEPCIÓN DE LOS TURISTAS SOBRE EL ALOJAMIENTO EN AIRBNB CUENCA: UN ANÁLISIS DE COMENTARIOS Y RESEÑAS ONLINE”** así como las expresiones vertidas en la misma, son autoría de la compareciente, quien ha realizado en base a recopilación bibliográfica, consultas de internet y consultas de campo.

En consecuencia, asumo la responsabilidad de la originalidad de la misma y el cuidado al remitirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto.

Atentamente,



PILLCO NARVÁEZ PAULA JAEL

Cédula: 0105712608



DEDICATORIA

Con la satisfacción de haber culminado este trabajo, me gustaría dedicárselo en grandes rasgos a las personas que para mí han sido mi pilar de vida y a su vez han sido parte fundamental en esta etapa de estudiante. A mi padre, que ha hecho todo lo posible para velar siempre por mi bienestar y que ha sacrificado muchas cosas por siempre darme las mejores oportunidades, incluyendo la educación. A mi madre, que ha sido testigo de los esfuerzos realizados, siendo mi mayor apoyo y fortaleza para cumplir mis sueños. A toda mi familia, que a pesar de la distancia y las adversidades siempre han estado presentes durante cada paso de esta travesía. A mi tutora la Lic. Jessica Macas, por confiar en mi capacidad y orientarme en la realización de este trabajo. A mis compañeros de clase, que han hecho que este proceso de aprendizaje sea mucho más llevadero y con los cuales nos hemos ido formando conjuntamente. Finalmente, a Dios por permitirme acabar este capítulo de mi vida de manera exitosa y rodeada de personas que aprecio y me aprecian. Gratamente, expreso mi dedicatoria a todas las personas que están empezando este proceso, que está lleno de adversidades, pero también de alegrías, para que quede en evidencia que, si yo pude, ustedes también lo lograrán.

Atentamente,

Jael Pillco

ÍNDICE

RESUMEN.....	X
ABSTRACT	XI
INTRODUCCIÓN	12
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	13
Objetivo General:.....	13
Objetivos Específicos:.....	13
PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	13
JUSTIFICACIÓN	14
PROBLEMÁTICA.....	14
CAPÍTULO I: MARCO REFERENCIAL.....	17
2.1 Marco Teórico.....	17
2.1.1 Turismo.....	17
2.1.2 Hospitalidad	18
2.1.3 Alojamiento.....	19
2.1.4 Economía colaborativa	20
2.1.4.1 AIRBNB	20
2.1.4.2 Plataformas digitales.....	21
2.1.5 Factores que influyen en la experiencia turística	21
2.1.5.1 Servicios.....	21
2.1.5.2 Servicio al cliente	22
2.1.5.3 Calidad	22
2.1.5.4 Accesibilidad.....	22
2.1.5.5 Ubicación	23
2.1.5.6 Seguridad	23
2.1.5.7 Confianza	24
2.1.6 Economía colaborativa y su impacto en el turismo.....	24

2.1.7 Percepción del cliente	24
2.1.8 Importancia de las reseñas y puntuaciones	25
2.1.8.1 Reseñas y comentarios	25
2.1.8.2 Reputación online	25
2.1.9 Regulación de AIRBNB en Ecuador	25
2.1.10 Perfil del turista	26
2.1.11 Expectativas y preferencias del turista	26
2.1.11.1 Experiencia del turista.....	26
2.2.1 Ubicación	27
2.2.2 Clima	28
2.2.3 División política	28
2.2.2 Flora y fauna	29
2.2.3 Importancia turística.....	29
CAPÍTULO II: EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS ALOJAMIENTOS DE AIRBNB EN BASE A LOS COMENTARIOS ONLINE DE LOS USUARIOS	31
2.1 Introducción	31
2.2 Metodología	31
2.2.1 Análisis de contenido	32
2.2.1 Enfoque metodológico.....	34
2.2.1.1 Muestreo.....	34
2.2.2 Técnica de recolección de datos.....	35
2.3 Resultados.....	38
2.3.1 Calidad del servicio en AIRBNB	38
2.3.2 Comparación con la hotelería tradicional	42
CAPÍTULO III: INVESTIGAR EL IMPACTO DE LAS REGULACIONES IMPLEMENTADAS EN ECUADOR SOBRE LA CONFIANZA Y CALIDAD DE LOS ALOJAMIENTOS OFRECIDOS EN AIRBNB.	44

3.1 Introducción.....	44
3.2 Metodología.....	44
3.2.1 Enfoque metodológico.....	44
3.2.2 Técnicas de recolección de datos.....	44
3.2.2.1 Revisión documental.....	44
3.2.2.2 Netnografía aplicada a reseñas de airbnb.....	47
3.3 Resultados.....	47
CAPÍTULO IV:	49
IDENTIFICAR LAS CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS Y EXPECTATIVAS DE LOS TURISTAS QUE UTILIZAN AIRBNB EN CUENCA PARA COMPRENDER MEJOR SU PERFIL Y PREFERENCIAS	49
4.1 Introducción.....	49
4.2 Metodología.....	49
4.2.1 Enfoque metodológico.....	49
4.2.2. Técnicas y herramientas utilizadas.....	49
4.3 Resultados del tercer objetivo.....	51
4.3.1 Perfil demográfico de los usuarios de airbnb.....	51
4.3.2 Expectativas y motivaciones de los turistas.....	51
4.3.3 Comparación con el perfil de usuarios en otros destinos.....	52
CONCLUSIONES.....	53
RECOMENDACIONES	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1. Ubicación del cantón Cuenca.....	27
Ilustración 2. Base de datos “Habitaciones”	36
Ilustración 3. Base de datos de “Alojamientos enteros”	36
Ilustración 4. Anuncio de alojamiento en Airbnb-Cuenca	37
Ilustración 5. Comentario de insatisfacción	48
Ilustración 6. Nube de palabras. Comentarios positivos.....	50
Ilustración 7. Nube de palabras. Comentarios Negativos.....	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Requisitos solicitados para los alojamientos.....	43
--	----

RESUMEN

Este proyecto se realizó con el objetivo de comprender la perspectiva que los turistas tienen sobre el alojamiento ofrecido por Airbnb en Cuenca-Ecuador, en un contexto en el que la plataforma ha ganado gran popularidad en los últimos años y se ha convertido en una competencia significativa para la hotelería tradicional. La creciente acogida de plataformas de economía colaborativa como es el caso de Airbnb ha transformado la oferta de alojamiento, proponiendo alternativas que combinan flexibilidad, autenticidad y, en muchos casos, una buena relación calidad-precio, lo cual responde a las expectativas de un segmento de mercado predominantemente compuesto por jóvenes adultos y viajeros frecuentes interesados en experiencias culturales y personalizadas. Además, considerando que en Ecuador se llevó a cabo la implementación de la normativa expuesta en el Acuerdo Ministerial Nro. 2023-011, cuyo objetivo es regular y estandarizar los servicios de alojamiento turístico en Ecuador, se realizó una revisión documental y bibliográfica en la cual se profundizó en el análisis del impacto en la mejora de la confianza y seguridad de los usuarios. Además, se aplicó un análisis etnográfico de las reseñas y comentarios publicados en Airbnb, lo que permitió identificar los aspectos más valorados por los huéspedes, tales como la buena ubicación, la comodidad del alojamiento, la atención personalizada del anfitrión y, en especial, la percepción de seguridad. Los hallazgos evidencian que, a pesar de la variabilidad inherente a la experiencia en alojamientos alternativos, la calidad ofertada se mantiene en un nivel estándar que satisface los requerimientos de los turistas, según sus características demográficas y tendencias globales. En síntesis, este estudio destaca la relevancia de Airbnb como alternativa competitiva frente a la hotelería tradicional y subraya la necesidad de una gestión constante de la calidad y la implementación de normativas que garanticen una experiencia turística integral y satisfactoria en destinos de alta demanda como Cuenca.

Palabras clave: Economía colaborativa, Airbnb, Acuerdo Ministerial Nro. 2023-011, netnografía, dendograma, perspectiva del turista, calidad-precio, reseñas y comentarios, comentarios positivos, comentarios negativos, puntuaciones online, anfitrión, alojamientos, viajeros, perfil del turista.

ABSTRACT

This study was conducted with the objective of understanding the perspective that tourists have regarding the accommodation offered by Airbnb platform in Cuenca-Ecuador, within a context where the platform has gained significant popularity in recent years and has emerged as a formidable competitor to traditional hospitality. The growing adoption of Airbnb has transformed the accommodation market by providing alternatives that combine flexibility, authenticity, and, in many cases, an excellent cost-benefit ratio, meeting the expectations of a market segment predominantly composed of young adults and frequent travelers interested in cultural and personalized experiences. To address this phenomenon, a documentary and bibliographic review was carried out to analyze the impact of the implementation of the regulations stipulated in Ministerial Agreement No. 2023-011, which aims to regulate and standardize tourist accommodation services in Ecuador, thereby enhancing user confidence and safety. Additionally, a netnographic analysis of the reviews and comments published on Airbnb was applied, which enabled the identification of the aspects most valued by guests, such as prime location, accommodation comfort, personalized host attention, and, notably, the perception of security. The findings reveal that, despite the inherent variability in alternative accommodation experiences, the quality offered remains at a standard level that meets the requirements of tourists, in accordance with their demographic characteristics and global trends. In summary, this study not only underscores the relevance of Airbnb as a competitive alternative to traditional hospitality but also emphasizes the need for continuous quality management and the implementation of regulations that guarantee a comprehensive and satisfactory tourist experience in high-demand destinations like Cuenca.

Key words: Sharing Economy, Airbnb, Ministerial Agreement No. 2023-011, netnography, dendrogram, tourist perspective, quality-price ratio, reviews and comments, positive comments, negative comments, online ratings, host, accommodations, travelers, tourist profile.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, internet se ha transformado en una "caja de sugerencias" digital, donde los consumidores emiten recomendaciones, opiniones y evaluaciones sobre los bienes y servicios que utilizan, lo que influye en la percepción que otros usuarios tienen de esos productos al buscar información en la web (Leung, Sun, & Bai, 2017; Nogueira, Ferreira, & Filho, 2018). En este contexto, es evidente que la operación y promoción del turismo también han experimentado un impacto significativo debido al fenómeno de las plataformas digitales de economía colaborativa. Según Leung, Law, van Hoof y Buhalis (2013), el sector turístico y hotelero, al ser un mercado intensivo en información, utiliza plataformas digitales para interactuar con los clientes, monitorear sus percepciones y generar contenido que pueda influir en ellos.

Un ejemplo que hace notorio el auge de estas plataformas es Airbnb. Según Izquierdo, Rodríguez, Such (2016) Airbnb es uno de los modelos híbridos de hospitalidad, informal y comercial a la vez, que integra un sistema de alquiler de habitaciones con el empleo de un esquema social de búsqueda y gestión. Lo que ha permitido este modelo de reserva, es la transformación del cómo los turistas buscan y a su vez acceden a opciones de alojamiento, puesto que se encuentren con alternativas más accesibles y con un toque de calidez en comparación con los alojamientos tradicionales que ofrece la hotelería.

Cuenca, que es una ciudad con reconocimiento por la riqueza cultural y arquitectónica que presenta (UNESCO, 1999), ha evidenciado que esta modalidad de alojamiento ha ganado popularidad entre los visitantes, permitiendo que se genere una nueva dinámica en el sector turístico local (Espinoza y Freire, 2017). Por ende, el objetivo de esta investigación es analizar la percepción de los turistas que eligen Airbnb como opción de alojamiento en la ciudad, a partir de un análisis de sus reseñas y comentarios en línea, tomando en cuenta los aspectos más valorados y a su vez los que generan más insatisfacción. Todo esto con el fin de comprender mejor la experiencia del turista que adquiere estos servicios.

Además, el estudio permitirá identificar las principales tendencias en las preferencias de los visitantes, lo que brindará información valiosa para los propietarios de alojamientos y las autoridades turísticas en la toma de decisiones estratégicas. Así, este trabajo pretende aportar una perspectiva más clara sobre la influencia de las plataformas

de alojamiento colaborativo en la percepción y satisfacción de los turistas en destinos como Cuenca.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General:

Hacer un análisis de la percepción de los turistas sobre su experiencia de alojamiento mediante la plataforma Airbnb en Cuenca-Ecuador, a partir de las reseñas y puntuaciones online.

Objetivos Específicos:

1. Evaluar la calidad del servicio en los alojamientos de Airbnb en base a los comentarios online de los usuarios de este servicio.
2. Investigar el impacto de las regulaciones implementadas en Ecuador sobre la confianza y calidad de los alojamientos ofrecidos en Airbnb.
3. Identificar las características demográficas y expectativas de los turistas que utilizan Airbnb en Cuenca para comprender mejor su perfil y preferencias.

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

El problema central que se plantea es: ¿Cómo perciben los turistas su experiencia de alojamiento mediante Airbnb en Cuenca, Ecuador, ¿y qué factores influyen en su satisfacción o insatisfacción?

A partir de esta interrogante, surgen varias preguntas secundarias que guiarán la investigación:

- ¿Cuáles son los principales aspectos positivos mencionados por los turistas en los comentarios?
- ¿Qué aspectos negativos son los más frecuentes para los turistas según los comentarios?
- ¿De qué manera influyen factores como la limpieza, la atención del anfitrión, la ubicación y el precio en la percepción general de los turistas?
- ¿Ha existido un cambio en la acogida a partir de la regulación implementada en septiembre 2023?

JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de titulación tiene como objetivo analizar la percepción de los turistas sobre su experiencia de alojamiento mediante la plataforma Airbnb en Cuenca, con un enfoque especial en los comentarios y puntuaciones de los establecimientos mejor valorados en el último año. La elección de este tema responde no solo al crecimiento significativo de las plataformas de alojamiento colaborativo, sino también a la necesidad de evaluar el impacto de las regulaciones implementadas en Ecuador para estos tipos de alojamientos, que entraron en vigor hace un año.

La ciudad de Cuenca ha percibido que este crecimiento de alojamientos que se ofertan por medio de plataformas de economía colaborativa ha generado una serie de desafíos relacionados con la calidad del servicio, la competencia con el sector hotelero tradicional y la necesidad de cumplir con las normativas legales establecidas por el gobierno ecuatoriano. El objetivo de estas regulaciones va dirigida a la formalización y garantía del cumplimiento de un estándar mínimo de calidad en los alojamientos ofrecidos, protegiendo a turistas y anfitriones conjuntamente.

Este proyecto pretende evaluar la forma en que los turistas pueden percibir los cambios que se han generado, teniendo en cuenta también, el efecto de la normativa implementada, en cuanto a la experiencia brindada en los alojamientos. Por medio del análisis de las reseñas y puntuaciones en línea, se podrá identificar cuáles son los factores más influyentes para lograr la satisfacción del turista, lo que permitirá comprender mejor si las nuevas normativas han contribuido a mejorar la calidad del servicio y la confianza en este tipo de alojamientos, o si por el contrario han sido irrelevantes.

Los resultados brindarán al lector conocimiento acerca de cómo los turistas valoran aspectos como la limpieza, la atención del anfitrión, la ubicación y el cumplimiento de las expectativas, en el contexto de las regulaciones recientes. El estudio beneficiará principalmente a los anfitriones locales, pues brindará recomendaciones en base a las opiniones y expectativas de los turistas, y a los usuarios, quienes obtendrán una mejor experiencia en base a los factores que les parecen más importantes al momento de usar este servicio.

PROBLEMÁTICA

Actualmente, las modalidades de alojamiento turístico han evolucionado para responder a las necesidades y expectativas cambiantes de los viajeros. Estas incluyen

opciones tradicionales como hoteles, hostales y resorts, y alternativas más modernas como viviendas de uso turístico (VUT), glampings y ecolodges.

Los hoteles y resorts se presentan como opciones con la capacidad para ofrecer servicios integrales y estandarizados que prometen la garantía de una experiencia confiable y de calidad para los huéspedes. Estos establecimientos destacan por incluir áreas recreativas como restaurantes, piscinas, spas, gimnasios, y áreas para eventos, además de ubicarse estratégicamente en zonas urbanas o turísticas de alta demanda. Su infraestructura está diseñada para satisfacer tanto a viajeros de ocio como de negocios, con opciones que van desde alojamientos económicos hasta lujosos resorts con paquetes todo incluido.

Los hostales y albergues se caracterizan por ofrecer alojamiento económico en ambientes sociales e informales, con servicios básicos como habitaciones compartidas, baños comunes, cocinas colectivas y áreas sociales que fomentan la interacción entre huéspedes. Suelen estar ubicados de forma estratégica cerca de zonas turísticas y culturales, y con frecuencia se organizan actividades que sirven para enriquecer la experiencia de los viajeros. Este tipo de alojamiento es especialmente popular entre mochileros, jóvenes, estudiantes y turistas que viajan con presupuestos limitados, quienes priorizan la socialización y las experiencias culturales sobre el lujo y las comodidades.

Por otro lado, como ofertas que han surgido en la actualidad encontramos a las viviendas de uso turístico, las cuales forman parte de la economía colaborativa y permiten que particulares puedan ofertar sus hogares como alojamientos temporales a través de plataformas como Airbnb (Belk, 2014). Han ganado popularidad en la actualidad debido a su flexibilidad y a la posibilidad que le presentan al viajero de vivir experiencias más personalizadas y locales.

La oferta que Airbnb presenta ha revolucionado el mercado del alojamiento al ofrecer una amplia variedad de opciones que se adaptan a diferentes necesidades y presupuestos. Al ser Airbnb, uno de los mayores ejemplares de economía colaborativa, en su plataforma se permite que los usuarios hagan registro de sus propiedades, sean estas casas o habitaciones, facilitando así el acceso a una amplia gama de opciones para los viajeros interesados (Retes y Lovón, 2023). Este modelo innovador maneja alojamientos únicos que incluyen a apartamentos, casas completas, habitaciones privadas y espacios compartidos. Aunque existen también casos extraordinarios en los cuales se ofertan propiedades no convencionales como cabañas, casas flotantes, casas en árboles y más.

Una de las características que más llaman la atención de los usuarios es la variedad de opciones que se presentan, y que estas se logran ajustar acorde a sus necesidades,

dándole un sentido de personalización en donde los anfitriones pueden diseñar experiencias específicas y diferentes para sus huéspedes (Airbnb, 2010). Además, los usuarios pueden acceder a valoraciones y reseñas de las publicaciones, que los ayuda a tomar decisiones informadas sobre dónde se hospedarán.

Por otro lado, la plataforma Airbnb ofrece a los anfitriones facilidades mediante la integración de herramientas diversas que simplifican la gestión de sus alojamientos y optimizan la operación de los mismos, siendo esta otra de las características que la hacen destacable. Estas herramientas incluyen el sistema de precios dinámicos que hace que se ajusten los precios de manera automática según la demanda, temporadas y eventos locales, maximizando los ingresos. Además, posee un calendario en el que se puede navegar entre fechas para comprobar la disponibilidad del establecimiento.

Sin embargo, para este análisis es importante tener en cuenta que estas plataformas también plantean retos como la regulación y el impacto en la convivencia ciudadana. Según las autoras García y Bermeo (2023), en los últimos años, la oferta de alojamientos turísticos en Cuenca ha experimentado un cambio notable, impulsado por la popularidad de plataformas digitales como Airbnb ya que ofrecen alternativas de hospedaje más económicas y diversas en comparación con el sector hotelero tradicional.

A pesar de que estas plataformas han ampliado la oferta de alojamientos, surge la necesidad de comprender cómo perciben los turistas su experiencia en estos alojamientos no convencionales. A nivel internacional, se han realizado estudios que analizan la satisfacción de los turistas con Airbnb. Sin embargo, en el contexto de Cuenca, Ecuador, existe un vacío en el conocimiento sobre la percepción específica de los turistas que optan por elegir esta modalidad de alojamiento.

Hasta el momento, no se ha hecho un análisis sistemático de reseñas y comentarios de los usuarios en plataformas online que logre identificar aspectos muy valorados y aquellos que generan insatisfacción particularmente en el destino Cuenca. Hacerlo es necesario para generar un conocimiento más profundo sobre la experiencia del usuario en alojamientos colaborativos en este destino y con esto, contribuir con el aporte de información valiosa tanto para los anfitriones locales como para las autoridades del sector turístico, quienes podrían aprovechar los resultados obtenidos para mejorar la oferta y la calidad del servicio turístico en la ciudad, lo cual es fundamental a la hora de mejorar la experiencia del turista y el impacto que se va a generar en cuanto a la percepción de la visita.

CAPÍTULO I: MARCO REFERENCIAL

2.1 Marco Teórico

2.1.1 Turismo

Se entiende por turismo a la acción de desplazarse de un lugar a otro que sea ajeno al entorno cotidiano. Para la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo se caracteriza por la conexión entre los viajeros y los lugares que visitan, el uso de servicios y productos locales, y su influencia positiva en la economía y cultura de las comunidades que los reciben. Sin embargo, en su estudio, Echeverri (2022) resalta que “el turismo convencional no está, necesariamente, planificado para mejorar la conservación o la educación, no beneficia a la comunidad local y puede dañar rápidamente un medio ambiente frágil”, enfatizando la necesidad de adoptar enfoques sostenibles en el turismo, que permitan equilibrar el crecimiento económico con la protección ambiental y el bienestar de las comunidades anfitrionas.

Se considera al turismo como una actividad que consiste en el desplazamiento de las personas fuera de su entorno cotidiano por consecuencia de motivos personales, profesionales o de otra índole. Teniendo en cuenta que, tal y como afirma la OMT, “el turismo abarca las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual por un período consecutivo inferior a un año”, se consideran otros aspectos característicos de este fenómeno, en donde se incluyen sobre todo la interacción que se genera entre el viajero y el lugar de destino. Esto incluye, el uso de servicios locales, la creación de experiencias memorables y el impacto socioeconómico en las comunidades receptoras. Además, el turismo se encuentra estrechamente relacionado con el desarrollo sostenible, pues es una herramienta para preservar el patrimonio natural y cultural cuando se logra una correcta gestión de los mismos.

En la actualidad se pueden distinguir varias modalidades de turismo. Las cuales se enmarcan dentro de dos grandes categorías. Primero, el turismo cultural, el cual le otorga un gran valor a las expresiones artísticas, tradiciones y patrimonio histórico; y por otra parte, el turismo de naturaleza que busca principalmente promover el aprovechamiento sustentable de los recursos naturales en áreas cercanas, como por ejemplo, el Parque Nacional Cajas. Estas formas de turismo son particularmente relevantes para destinos como Cuenca, que combina riqueza cultural, infraestructura y un enfoque creciente en atender las necesidades modernas de los viajeros, pero sin dejar de lado la conservación y preservación de estos atractivos.

La actividad turística, es un motor clave para el desarrollo económico de muchos destinos por la capacidad que presenta de generar oportunidades laborales, impulsar la inversión en infraestructuras y a su vez fomentar el crecimiento dinámico de diversos sectores económicos relacionados como la restauración y el comercio. Como indican Pazmiño et al. (2023) en su artículo, "El turismo ha sido reconocido como un factor crucial para el desarrollo económico local, ya que no solo atrae inversiones, sino que también mejora la calidad de vida de la comunidad al proporcionar servicios y empleos". Por ende, se torna fundamental entender la importancia del turismo, ya que permite identificar oportunidades de crecimiento sostenible, gestionar recursos de manera eficiente y mitigar posibles impactos negativos, como la saturación turística o el deterioro ambiental.

2.1.2 Hospitalidad

El término hospitalidad hace referencia a la capacidad de atender y satisfacer necesidades que presente una persona, de una manera cálida, que genere confianza y satisfacción al individuo que está recibiendo el servicio. Autores como Pannosso (2018) afirman que, aunque generalmente se relaciona de manera directa a la hospitalidad con el turismo, este concepto no se limita al ámbito turístico, sino que se puede encontrar en otras actividades como en hospitales, salones de belleza, tiendas de ropa, etc.

No obstante, el propósito básico de la hospitalidad se fundamenta en el establecimiento de relaciones humanas, y a su vez en el fortalecimiento de las ya existentes (Hemmington, 2007). Y en el caso particular del turismo, se evidencia un intercambio de bienes y servicios entre el anfitrión, que es quien brinda la hospitalidad, y el huésped, que es el que la recibe. Esto genera sin duda una interacción de reciprocidad en base a una transacción monetaria, en donde el establecimiento de hospedaje se apropia del ámbito privado de la hospitalidad para atraer a sus clientes y lograr su lealtad (Brotherton, 1999).

Según la OMT, la actividad turística genera aproximadamente el 10% del PIB mundial y emplea a una de cada diez personas, haciendo notorio su papel como motor de desarrollo económico y social (OMT, 2023). Es de vital importancia conocer el impacto que causa este fenómeno, ya que puede resultar útil a la hora de diseñar políticas y estrategias que maximicen sus beneficios económicos y sociales mientras se minimizan los costos asociados. De esta manera, el turismo como actividad permite que los destinos se sometan a un desarrollo constante, puesto que los gobiernos empiezan a enfocar sus inversiones hacia esta actividad y los elementos que hacen parte de ella como son la

infraestructura, carreteras, aeropuertos y servicios básicos, mejorando la calidad de vida tanto para los turistas como para las comunidades locales. De igual manera, representa una fuente clave de ingresos, que estimula la economía local a través de la creación de empleo en sectores como alojamiento, transporte, gastronomía y actividades recreativas.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), habla sobre una gestión sostenible del turismo, misma que incluye el sector del alojamiento como actividad que contribuye a la reducción de la pobreza y al desarrollo inclusivo, destacando su papel en la mejora de la calidad de vida de las comunidades receptoras (OIT, 2023). Por tanto, partiendo de una perspectiva económica, el alojamiento representa un sector estimulante de actividades relacionadas al progreso de un lugar determinado, potenciando con él otras industrias que van de la mano como la gastronomía, el transporte y el entretenimiento. Es así que, la comprensión y gestión eficiente de este sector juega un papel fundamental al maximizar su impacto en el fortalecimiento de la economía turística, sin dejar de lado el desarrollo sostenible. Este impacto se suele ver amplificado en destinos turísticos ya consolidados, donde la demanda de servicios que presentan una calidad establecida, motiva a la innovación, y a su vez el crecimiento económico sostenible (Unidad Latina, 2023).

2.1.3 Alojamiento

El alojamiento hace referencia a los establecimientos que proporcionan hospedaje temporal a los viajeros. El Ministerio de Turismo de Ecuador (MINTUR, 2015) determina que, los alojamientos turísticos tradicionales se encuentran clasificados en varias categorías como hoteles, hostales, hosterías, haciendas turísticas, lodges, resorts, refugios, campamentos turísticos y casas de huéspedes. Al existir una gran variedad, cada uno posee características que lo diferencian. Sin embargo, estas opciones se adaptan al presupuesto de los turistas ofreciendo distintos niveles de calidad, servicio y/o comodidades, dependiendo de las preferencias de los mismos.

Por otro lado, el Instituto Nacional de Estadística de España (2006) define a los establecimientos de alojamiento turístico como entidades que proporcionan hospedaje a cambio de un precio, incluyendo otros servicios complementarios como alimentación, bebidas y actividades recreativas. Esta definición destaca la diversidad de servicios que los alojamientos pueden ofrecer, enriqueciendo la experiencia del huésped.

Entendiendo el papel fundamental que desempeña el alojamiento como parte de la cadena de valor del turismo, este no solo satisface necesidades básicas de los viajeros, como descanso y comodidad, sino que también juega un papel importante en la

contribución de servicios que permiten crear experiencias únicas y memorables que logren promover el retorno y la recomendación de los viajeros.

La oferta que se presenta hoy en día va desde hoteles tradicionales, hostales y casas de familia, hasta demandas del turismo moderno como los glamping y las VUT que incluyen la implementación del uso de plataformas de economía colaborativa. Esta última ha transformado el sector turístico al introducir plataformas digitales que conectan directamente a usuarios, como anfitriones y huéspedes. Estas plataformas aprovechan activos infrautilizados, es decir viviendas que no están siendo habitadas, promoviendo una mayor sostenibilidad y accesibilidad.

2.1.4 Economía colaborativa

El modelo de economía colaborativa se basa principalmente en el intercambio de recursos, bienes y/o servicios entre individuos. Este se logra por medio de plataformas digitales, que optimizan y a su vez promueven el uso de recursos infrautilizados, además de la colaboración mutua (Díaz-Foncela et al., 2016). Asimismo, gracias a la economía colaborativa se ha logrado un cambio notorio en cuanto a la percepción de valores como el consumo y la propiedad. Con ello se ha creado un nuevo concepto en base a la posibilidad de compartir bienes, facilitando la “experiencia de cliente”, que lo que busca es vivir experiencias más auténticas y memorables (Figuerola Martín, 2014).

Un caso ejemplo claro que permite evidenciar su auge es Airbnb, plataforma que permite a viajeros encontrar alojamientos únicos. El éxito de la plataforma se puede atribuir a su capacidad para innovar y satisfacer las diversas motivaciones de los viajeros. En el estudio de Adams (2016) se asegura que Airbnb ha capitalizado en la demanda de experiencias auténticas, únicas y personalizadas que los alojamientos tradicionales a menudo no pueden ofrecer. Además, la plataforma ofrece una excelente relación calidad-precio y una experiencia diferente en donde la posibilidad de hospedarse en ubicaciones más auténticas y locales hace más competitiva su oferta.

2.1.4.1 AIRBNB

La plataforma digital Airbnb fue fundada en el año 2007, y se define como un mercado comunitario confiable para que las personas anuncien, descubran y reserven hospedajes únicos alrededor del mundo, desde una computadora, un celular o una tableta (Airbnb, 2017). Esta plataforma facilita la economía colaborativa en el sector turístico, de modo que particulares tienen la posibilidad de ofrecer sus propiedades como alojamientos temporales para viajeros. La innovación tecnológica que presenta, incluye una interfaz fácil de usar y opciones de personalización, lo cual también ha sido crucial

para atraer a un segmento de mercado que valora la flexibilidad y la adaptabilidad en sus viajes. En su estudio Sabán y Rodríguez (2022) enuncian que Airbnb permite a personas de todo el mundo ofrecer su alojamiento a otros usuarios interesados a través de su plataforma en línea o aplicación móvil, dando un giro a la forma en que las personas planifican sus viajes, debido a que proporciona diversas opciones y más accesibles que los hoteles tradicionales.

En conjunto, estos factores han permitido a Airbnb diferenciarse y establecerse como una opción preferida entre los turistas modernos. Sin embargo, con esta irrupción al alojamiento tradicional, la dinámica ha cambiado, ofreciendo nuevas oportunidades y retos tanto para los turistas como para los proveedores de servicios.

2.1.4.2 Plataformas digitales

Una plataforma digital funciona como un sistema tecnológico, en el cual existen una combinación de hardware y software, trabajando juntos para de esta manera funcionar como un centro organizador en un entorno interactivo. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2021) expresa que una plataforma digital es "una arquitectura tecnológica que permite el desarrollo de sus propias funcionalidades informáticas y la integración de las plataformas tecnológicas de información, informática y conectividad disponibles para una organización". De acuerdo con esta definición, se entiende que, a diferencia de las empresas tradicionales, que operan con un enfoque dirigido hacia el exterior, las plataformas digitales se centran en fortalecer las conexiones internas dentro de espacios donde las interacciones entre productores y consumidores se gestionan, además de generar beneficios compartidos. El objetivo principal de una plataforma es generar una conexión entre individuos en busca de cumplir un propósito común, para que se logre contactar a varios actores y lograr una interacción conjunta y simplificada (Canals y Hulskamp, 2019).

2.1.5 Factores que influyen en la experiencia turística

La experiencia turística hoy en día se ve influenciada por múltiples factores, entre los cuales se destacan los que se mencionan a continuación.

2.1.5.1 Servicios

Los servicios son actividades o beneficios dirigidos de un individuo hacia otro, sin la implicación de la transacción de propiedad de un bien tangible. González, del Río y Domínguez (2015) enuncian que "las actividades de los servicios que pertenecen al sector terciario se suelen definir en un sentido muy general como actividades que no producen bienes". Esta definición destaca la naturaleza intangible de los servicios y su

capacidad para satisfacer necesidades específicas de los consumidores, diferenciándose de los bienes tangibles por su intangibilidad, inseparabilidad, variabilidad y perecibilidad. Por otro lado, Fisher y Navarro (2017) definen los servicios como "el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas". Por consiguiente, se entiende que los servicios actúan como complementos a la venta de productos físicos, proporcionando valor añadido al cliente.

2.1.5.2 Servicio al cliente

El servicio al cliente incluye las estrategias, acciones y prácticas que implementa un lugar para atender las necesidades de sus clientes mientras estos interactúan con los productos o servicios que se ofertan (Silva et al., 2021). Este concepto abarca desde el trato inicial hasta el fin de la venta, buscando no solo resolver problemas, sino también generar confianza, fidelidad y una experiencia positiva que impulse la relación a largo plazo. Es así, que según Duque y Chaparro (2012) para ofrecer un servicio de calidad se necesita ser conocedor del punto de vista de los clientes.

2.1.5.3 Calidad

En la rama del turismo, la calidad consiste en cumplir y/o superar la expectativa del cliente en lo que respecta al servicio que se ofreció. Engloba características como la atención, limpieza, estado de las instalaciones, facilidades y la experiencia en general (Calderón y Para, 2022). Es decir, que se relaciona con lo apto que es un producto/servicio para el uso conveniente que se pretende hacer de este (Lizarzaburu, 2016).

2.1.5.4 Accesibilidad

Según la Universidad Piloto de Colombia (2014), la accesibilidad se refiere al conjunto de características que debe poseer un entorno urbano, edificación, producto, servicio o medio de comunicación para garantizar su uso en condiciones de comodidad, seguridad, igualdad y autonomía por todas las personas, incluidas aquellas con limitaciones motrices o sensoriales.

Desde una perspectiva pragmática, la accesibilidad implica la eliminación de barreras físicas, psicológicas, sensoriales y cognitivas, permitiendo que todos los viajeros disfruten de experiencias sin restricciones. En este sentido, un espacio, producto o servicio accesible es aquel que puede ser utilizado de manera autónoma, segura y eficiente por cualquier persona, sin excluir a quienes presentan dificultades de movilidad o necesidades especiales.

Por otro lado, la OMT describe la accesibilidad en el turismo como un derecho fundamental y una condición clave para un turismo sostenible e inclusivo. Esto incluye

infraestructuras adaptadas, señalización adecuada, servicios accesibles y la capacitación del personal para atender a diversos tipos de necesidades.

2.1.5.5 Ubicación

Ubicación hace referencia a la posición geográfica específica que ocupa una persona, lugar o cosa en un entorno determinado. Para Rattenbach (1994), la ubicación implica pertenencia o vinculación, ya que cada parte de la Tierra otorga a los países y pueblos determinadas características geográficas que afectan su desarrollo y relaciones internacionales.

Dentro del contexto turístico, la ubicación de un destino o de un alojamiento se convierte en una característica importante que puede influir en la competitividad de un lugar frente a otro ya que esta posición geográfica influye en diversos aspectos, como el clima, los recursos naturales disponibles y las interacciones socioeconómicas con otras regiones. Según la OMT (2008), un destino turístico es "un espacio físico en el que un visitante pasa al menos una noche", y su ubicación determina en gran medida su gestión y atractivo para el mercado, ya que influye en la accesibilidad para los visitantes, la percepción del destino y la competitividad en el mismo.

Además, en la era digital, la ubicación se ha vuelto más relevante gracias a herramientas como GPS, mapas interactivos y plataformas de geolocalización, que facilitan la elección de destinos y alojamientos a los viajeros.

2.1.5.6 Seguridad

El estado en que se controlan o minimizan la posibilidad de riesgos para que las personas se sientan protegidas en un entorno lo que se define como seguridad. Autores como Sánchez y Rodríguez (2007) afirman que en el mundo actual la definición de la seguridad incluye intereses en varios ámbitos además del militar, siendo ejemplo de ellos la política, el medio ambiente, la seguridad social, la cultura y la economía.

Asimismo, la ONU define la seguridad como " la organización que crea un Estado-Nación para evitar su conquista material y para preservar su modo de vida". Esta definición amplía el concepto al mostrar que la seguridad no solo implica la ausencia de amenazas inmediatas, sino también la estabilidad y protección estructural que aseguran el funcionamiento y la integridad de un Estado o comunidad (Montero, 2013). En el ámbito turístico, esta percepción de seguridad es fundamental para generar confianza en los visitantes, contribuyendo a una experiencia positiva y a la fidelización de los turistas

2.1.5.7 Confianza

La Real Academia Española (RAE) define a la confianza como “la esperanza firme que se tiene de alguien o algo”. Es decir, una expectativa o creencia en la fiabilidad, integridad y competencia de una persona, institución o servicio es lo que define a la confianza. Se puede considerar también un estado psicológico que logra que individuos se sientan seguros a la hora de tomar decisiones o tener una interacción, basado en la certeza de que se cumplirán sus expectativas (Sirdeshmukh, Singh y Sabol, 2002).

La confianza es fundamental en el turismo, ya que influye en la percepción del cliente respecto a la calidad del servicio, la seguridad de la experiencia y la credibilidad de la información proporcionada por los proveedores y plataformas digitales. Según Gill et al. (2005), la confianza implica la disposición a asumir riesgos en una relación, es decir, la voluntad de comprometerse a pesar de la incertidumbre. A partir de esa premisa es que se genera en los viajeros una percepción basada en experiencias anteriores, recomendaciones y la reputación online.

2.1.6 Economía colaborativa y su impacto en el turismo

Se entiende por economía colaborativa al modelo socioeconómico que permite que individuos con recursos infrautilizados lo compartan a través de plataformas digitales. Este modelo logra agilizar el intercambio de bienes y servicios en el que se tiene en común un grado de interacción colectiva mediante el acceso compartido en lugar de la propiedad privada (Botsman & Rogers, 2010).

Para Belk (2014), esto se traduce en un impacto significativo en la manera en que se consumen y se ofrecen los servicios turísticos, generando beneficios tanto para proveedores como para consumidores. Es decir, en el ámbito turístico, este modelo ha transformado la oferta de servicios, impulsando nuevas formas de alojamiento y experiencias de viaje personalizadas, contribuyendo a la innovación y competitividad en el sector.

2.1.7 Percepción del cliente

El conjunto de opiniones, creencias y expectativas que una persona o individuo tiene acerca de una marca, servicio o producto es lo que se considera como la percepción del cliente. Refiere al proceso mediante el cual los consumidores interpretan y evalúan la calidad en función de sus experiencias previas y la información disponible (Sirdeshmukh, Singh y Sabol, 2002). Por consiguiente, quiere decir que la forma en que los clientes perciben la calidad, la seguridad y el valor de los servicios ofrecidos tiene una incidencia

directa en sus decisiones de compra y en la construcción de relaciones a largo plazo con los proveedores.

2.1.8 Importancia de las reseñas y puntuaciones

2.1.8.1 Reseñas y comentarios

A la reseña se la considera como un breve texto que incluye información de tipo descriptiva e informativa, en donde básicamente la persona que escribe el texto busca evaluar y/o resumir la información que se presenta en los mismos (Navarro y Abramovich, 2011). Así lo expresa Bolívar (2010), los géneros evaluativos como la reseña tienen como finalidad fundamental la evaluación de la producción intelectual. Su propósito se basa en otorgar al lector una visión general del contenido e incluso un valor del mismo, agregando su opinión acerca del texto descrito.

Asimismo, el comentario es un texto que define como una observación o reflexión crítica que analiza, interpreta o valora un texto, evento o situación específica. Según Ferré (2001), los comentarios son herramientas esenciales para el intercambio de ideas, ya que fomentan la discusión y el enriquecimiento del conocimiento colectivo.

2.1.8.2 Reputación online

Para Hernández Meza (2015), una reputación digital se define como "la valoración positiva, negativa o neutra de las opiniones sobre la identidad digital de una persona o entidad". Se la entiende como un elemento que todos poseemos, ya que es la perspectiva que otros se crean sobre algo o alguien, a partir de comentarios o experiencias, ya sea personales o de individuos externos. Es decir que es la imagen pública que presenta un individuo, marca u organización, concretamente en el entorno digital, y esta se construye en base a las distintas perspectivas que exponen los usuarios. A partir de la experiencia que han tenido y de acuerdo a la calidad que presentaron los productos o los servicios ofertados, los comentarios contribuirán a una reputación destacable o una irrelevante. (Pursell, 2020).

2.1.9 Regulación de AIRBNB en Ecuador

En Ecuador, existió durante varios años un debate acerca de la necesidad de regular los alojamientos turísticos en viviendas particulares, como aquellos ofrecidos a través de plataformas digitales como Airbnb. Al no presentar una normativa clara, estos hospedajes operaban sin los mismos requisitos que hoteles y hostales, lo que generaba preocupaciones en torno a la seguridad, la competencia justa y la calidad del servicio. Finalmente, en septiembre de 2023, el MINTUR estableció un reglamento que exige a los anfitriones registrarse en el Catastro de Turismo y obtener una Licencia Única Anual de

Funcionamiento. Con esta regulación, se busca formalizar este tipo de alojamiento, ofreciendo mayor seguridad tanto a los turistas como a los propietarios, además de permitir que los anfitriones accedan a beneficios tributarios y financieros. Esta medida fue resultado de un trabajo conjunto entre el gobierno, representantes del sector turístico y plataformas digitales (MINTUR, 2023).

2.1.10 Perfil del turista

El perfil del turista comprende el conjunto de características demográficas, motivacionales y conductuales que describen a los visitantes de un destino. Este concepto incluye aspectos como la edad, género, nivel socioeconómico, intereses, motivaciones de viaje y patrones de consumo, lo que permite a los destinos turísticos adaptar su oferta y estrategias de marketing a las necesidades y expectativas de sus visitantes (Dann, 1981).

Por su parte, para Robleda et al., (2017) comprender el perfil del turista en función de la demanda es fundamental para la planificación y promoción de productos turísticos, facilitando la toma de decisiones que garanticen una experiencia personalizada y mejoren la competitividad del destino.

2.1.11 Expectativas y preferencias del turista

2.1.11.1 Experiencia del turista

El conjunto de emociones y vivencias que experimenta una persona mientras realiza actividades en un lugar que está visitando por motivos de turismo, se lo conoce como experiencia turística. Se fundamenta en la absorción que logró el turista, ya sea de conocimientos, sensaciones, emociones o hasta anhelos, a partir de la vivencia (Cooper, Hall & Trigo, 2011). Es decir, el concepto incluye tanto la planificación del viaje, como las actividades que se realizan en el lugar de destino, además de la evocación de recuerdos finales. Según Bolzán y Mendes (2022), la experiencia turística se extiende a las experiencias memorables, siendo aquellas que el visitante no sólo recuerda, sino también atesora al finalizar el viaje.

2.2 Marco Contextual

Ilustración 1. Ubicación del cantón Cuenca



Nota. La ilustración representa el inventario de emisiones atmosféricas del Cantón Cuenca 2014 [Mapa]. Tomado de Parra, R. (2016). ResearchGate. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.17665.66405>

2.2.1 Ubicación

Santa Ana de los cuatro Ríos de Cuenca, es el nombre oficial de la Atenas del Ecuador. Esta se encuentra ubicada en la parte sur del país y forma parte de la región de la sierra ecuatoriana, siendo la capital de la provincia del Azuay. Cuenca está asentada en un valle estratégico en el que la rodean varias montañas pertenecientes a la cordillera de los Andes encontrándose a una altitud aproximada de 2539 m.s.n.m. Gracias a su

ubicación presenta recursos naturales abundantes, destacando los 4 ríos que la bañan: Tarqui, Tomebamba, Machángara y Yanuncay, mismos que además de agregar un valor paisajístico, también contribuyen a la identidad cultural y ambiental de la ciudad.

2.2.2 Clima

Su clima es templado durante la mayor parte del año, las temperaturas van en promedio de entre los 14 °C y 18 °C, siendo otra de las características favorecedoras de Cuenca. Además, la ciudad experimenta dos estaciones principales: la seca, que comprende los meses de junio a septiembre, y la lluviosa, que abarca el resto del año (INEC, 2021). Por ende, tanto para residentes como para visitantes termina siendo un ambiente cómodo y adaptable.

2.2.3 División política

La división político-administrativa de Cuenca ha tenido un impacto significativo en el fomento y organización del turismo en la ciudad. Según datos obtenidos del GAD Municipal de Cuenca, que proporciona una descripción detallada de las parroquias rurales y urbanas de la ciudad, actualmente el Centro Histórico de Cuenca contiene 15 parroquias urbanas, con una superficie de 6.771 hectáreas, mientras que el área rural abarca 312.880 hectáreas.

Por un lado, las parroquias urbanas, especialmente aquellas que integran el Centro Histórico, concentran los principales atractivos turísticos, como edificios coloniales, museos, iglesias y plazas que narran la rica historia y el patrimonio cultural de la ciudad (MINTUR, 2019). Además, estas áreas se encargan principalmente de la gestión, planificación y mantenimiento de la infraestructura y de espacios públicos, sin dejar de lado además la provisión de los servicios básicos para la ciudadanía. Esta organización permite una gestión local más eficiente de los recursos y la promoción de iniciativas turísticas, facilitando la planificación de recorridos culturales y la implementación de estrategias de conservación del patrimonio, según informes de la Secretaría Nacional de Turismo (SENATUR).

Por otro lado, las parroquias rurales abarcan territorios que se extienden fuera del núcleo urbano y se caracterizan por una menor densidad poblacional. Las parroquias de las zonas rurales cuentan con un consejo parroquial electo encargado de la gestión descentralizada, para facilitar la participación ciudadana y la respuesta a problemáticas particulares según las características de cada zona. Según la Fundación de Turismo Cuenca, es importante comprender el complemento que significan estas parroquias para la oferta turística de Cuenca al ofrecer experiencias vinculadas al ecoturismo y al turismo

rural. Los visitantes pueden disfrutar de actividades al aire libre, explorar comunidades tradicionales y participar en prácticas culturales autóctonas que enriquecen la experiencia del viajero.

Como resultado tenemos que la existencia de estas divisiones permite a las autoridades locales y a los consejos parroquiales impulsar proyectos específicos que integren el desarrollo económico con la preservación de la identidad cultural y natural de la región, generando una oferta turística diversificada y sostenible.

2.2.2 Flora y fauna

Tanto en el casco urbano como en sus alrededores presenta una gran diversidad de flora y fauna. En las áreas urbanas predominan jardines ornamentales, mientras que en sus zonas rurales y naturales se puede encontrar bosques de polylepis, pajonales andinos y una rica variedad de plantas nativas. Además de la variedad de especies endémicas que presenta, es muy rica en su fauna. Este entorno natural no solo complementa la oferta turística de la ciudad, sino que también resalta su potencial para el turismo de naturaleza (Mancheno, 2011).

La flora de Cuenca se caracteriza por la presencia de bosques andinos y ecosistemas de altura, donde predominan especies adaptadas a las condiciones climáticas templadas de la región. En áreas periurbanas y protegidas, como el Parque Nacional Cajas, se conservan importantes remanentes de vegetación autóctona, incluyendo arbustos, matorrales y especies ornamentales como orquídeas y bromelias. Es por eso que Pinos (2015) enuncia en su investigación que “El Parque Nacional Cajas es uno de los escenarios representativos de los Andes ecuatorianos.”

La fauna de Cuenca es diversa y representativa de los ecosistemas andinos, destacando aves como el cóndor andino y una variedad de especies menores que habitan en los bosques y cuerpos de agua (ETAPA, 2024). En las zonas naturales también se encuentran mamíferos como el zorro andino y diversas especies de roedores, mientras que de igual manera existen anfibios y reptiles que desempeñan un rol fundamental en el equilibrio ecológico.

2.2.3 Importancia turística

Cuenca, reconocida internacionalmente como Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO, se ha posicionado como uno de los destinos turísticos más destacados de Ecuador. Su riqueza arquitectónica, cultural y natural atrae a miles de visitantes anualmente. Este flujo constante de turistas juega un papel fundamental para la economía local, generando empleo y dinamizando otras actividades relacionadas, como

la gastronomía, el comercio y, particularmente, el alojamiento. Una teoría relevante sobre el turismo como factor de desarrollo económico es la del desarrollo económico local, donde éste se logra a través de la promoción de recursos y actividades económicas locales, mismas que generan empleo, ingresos y mejoran la calidad de vida de la población local (Stimson et al. 2011). En su estudio Pazmiño et al. (2023) manifiestan que “el turismo en Cuenca representa alrededor del 10% del PIB de la ciudad y ha generado empleo para miles de personas”. Además, varios de sus mercados artesanales, como el de San Francisco, son puntos clave para el turismo de compras (UNESCO, 1999). A partir de esta información evidenciamos que, la ciudad de Cuenca presenta gran potencial turístico teniendo en cuenta todo su contexto y sus recursos.

CAPÍTULO II: EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS ALOJAMIENTOS DE AIRBNB EN BASE A LOS COMENTARIOS ONLINE DE LOS USUARIOS

2.1 Introducción

El siguiente capítulo tiene como objetivo evaluar la calidad de servicios de AIRBNB en Cuenca, en base a los comentarios online de los usuarios de este servicio. Para lo cual se ha utilizado una metodología que se basa en el análisis de comentarios, reseñas y las puntuaciones que han dejado los usuarios de esta plataforma. Este método es el de la netnografía, que consiste en recolectar y analizar los datos sobre la percepción de cada uno de los huéspedes, con el cual se podrá identificar aspectos positivos y negativos del servicio de hospedaje que ofrece AIRBNB.

2.2 Metodología

La descripción de situaciones, comportamientos e interacciones dentro de un entorno, que no son expresadas como lo haría un investigador, sino que, al contrario, se expresan de manera natural es lo que caracteriza a la etnografía como método de investigación. Ahora bien, el término netnografía se deriva del término etnografía, con la diferencia que la primera se torna hacia al estudio de comunidades en línea (Gebera, 2008). Casas-Romeo, Gázquez-Abad y Huertas-García afirman que permite analizar la experiencia y el comportamiento de usuarios dentro de entornos digitales como foros, redes sociales y plataformas digitales. Esta metodología consiste en recolectar información brindada por los hospedados, tal como opiniones, experiencias y expectativas, para posteriormente interpretarlos, con la finalidad de entender la perspectiva que tienen estos acerca de un producto y/o servicio.

En el contexto del turismo, se usa como una herramienta de análisis y recolección de información de interés para la toma de decisiones en la industria, basada en la percepción de los turistas sobre lugares de destino, hospedaje y servicios. Por consiguiente, se identificó que es la metodología más idónea para este proyecto, pues al permitir la recolección de información de primera mano y en tiempo real, sin que sea necesaria la interacción directa con los objetos de estudio, se simplifica la interpretación de las percepciones. En este caso concreto, se dará paso a la evaluación de alojamientos turísticos ofertados en la plataforma de economía colaborativa de Airbnb, específicamente en la ciudad de Cuenca-Ecuador. Se realizará una recolección y análisis sistematizado de los comentarios y reseñas escritos por los viajeros, para la comprensión de los patrones repetidos en la satisfacción del cliente; y además, la evaluación de la

calidad del servicio, con la finalidad de identificar los aspectos más valorados por los usuarios.

2.2.1 Análisis de contenido

Según se expresa en la plataforma de Airbnb las publicaciones de esta plataforma se presentan estructuradamente, con la finalidad de que los viajeros tengan plasmada toda la información necesaria antes de realizar una reserva. Cada anuncio presenta detalles clave y especificaciones acerca de las características del alojamiento, el perfil del anfitrión, los servicios disponibles y las opiniones de otros usuarios, permitiendo de esta manera que los huéspedes sean conocedores de cada detalle (Airbnb, s.f.).

En primer lugar, cada publicación contiene información general sobre el alojamiento ofertado. Esta información especifica el tipo de hospedaje que se ofrece, ya sea una habitación privada, una habitación compartida o un alojamiento entero, como un departamento o una casa. Adicional, se muestra la ubicación en el mapa, sin embargo, esta no es exacta ya que esta solo se revela cuando la reserva ya ha sido confirmada. También se indica la capacidad que posee el alojamiento en términos de número de huéspedes permitidos, así como la cantidad de habitaciones, baños y camas disponibles.

Se encuentra también el perfil del anfitrión, que es otra parte de suma importancia en la publicación. En esta sección, se incluye el nombre y la fotografía del propietario o administrador del alojamiento, lo que brinda confianza a los huéspedes. En la misma sección, se muestra información sobre la rapidez con la que el anfitrión responde a los mensajes y si es un catalogado como “Anfitrión” o “Superanfitrión”, este último es un reconocimiento otorgado por la misma plataforma a quienes han recibido excelentes valoraciones y ofrecen un servicio confiable.

Otro aspecto fundamental que se pudo notar en la descripción del alojamiento es la lista de servicios y comodidades disponibles. En esta sección, los anfitriones se encargan de agregar detalles como si el alojamiento cuenta con conexión a internet, cocina equipada, lavadora, aire acondicionado, calefacción, estacionamiento, gimnasio, entre otras facilidades.

La plataforma también proporciona información sobre el precio y las políticas de reserva. Se muestra el costo por noche, el cual puede variar según la temporada o la demanda. Además, se detallan tarifas adicionales, como los costos por limpieza, servicio o huéspedes extra. También se especifica la política de cancelación, la cual puede ser flexible, moderada o estricta, dependiendo de las condiciones establecidas por el anfitrión.

Cada publicación incluye una puntuación general basada en un sistema de calificación de hasta cinco estrellas. En estas también se presentan opiniones detalladas sobre aspectos como la limpieza, la ubicación, la comunicación con el anfitrión, el proceso de check-in y la comodidad del alojamiento.

Por otro lado, las publicaciones cuentan con una galería de fotos que muestran diferentes áreas del alojamiento, mostrando las habitaciones y también distintas zonas comunes y exteriores. En varias publicaciones los anfitriones también agregan fotos de los equipamientos que presentan en sus alojamientos. Además, se incluye una descripción escrita por el anfitrión, en la que se resaltan las características principales del espacio y los beneficios de hospedarse en el lugar. Existen alojamientos que presentan opciones poco comunes como por ejemplo una piscina o jacuzzi dentro de las instalaciones. Al ser estas, propuestas diferentes y llamativas, los anfitriones suelen hacer énfasis en la oferta de tal servicio o producto, ya que esto es un factor que puede influir en la decisión de los huéspedes frente a otros alojamientos.

Finalmente, cada anuncio especifica las reglas de la casa que los huéspedes deben seguir durante su estadía, de manera que el alojamiento no se vea afectado por un mal uso de los viajeros y no se presenten inconformidades para el dueño del alojamiento. Entre ellas se suelen detallar normas como los horarios de check-in y check-out, si se permiten mascotas, si está permitido fumar dentro del alojamiento o si se pueden realizar fiestas o reuniones.

Toda esta información estructurada facilita la toma de decisiones de los viajeros al momento de reservar un alojamiento en Airbnb, asegurando que sus expectativas coincidan con la oferta del anfitrión y que su experiencia de hospedaje sea satisfactoria.

Para alcanzar el primer objetivo específico de este estudio fue necesario elaborar una base de datos propia. Esto se debe a que, tras una revisión bibliográfica exhaustiva, no se identificó ninguna recopilación previa de reseñas y comentarios sobre la calidad del servicio en Airbnb en la ciudad de Cuenca.

La construcción de la base de datos se realizó a partir de la selección aleatoria de publicaciones de alojamientos en Airbnb, considerando únicamente aquellas que contaban con un mínimo de tres valoraciones, ya que a partir de este umbral es que la plataforma genera automáticamente una puntuación general del alojamiento, siendo esta valoración general la que nos permitirá identificar palabras clave, términos recurrentes y patrones en las reseñas utilizadas por los huéspedes para describir su experiencia. Esta información se categorizó en comentarios positivos y negativos, facilitando así la

interpretación de la percepción de los turistas sobre la calidad del servicio ofrecido en los alojamientos evaluados.

2.2.1 Enfoque metodológico

El enfoque de esta investigación es de carácter cualitativo, debido a que el objetivo principal de esta es la obtención de información que ayude a entender el porqué de las valoraciones que los turistas proporcionan de cada alojamiento. Por medio de este, se logrará la identificación de patrones en la percepción de factores como el servicio, la calidad de los alojamientos y la influencia de la regulación en la confianza del consumidor, al proporcionar una perspectiva más detallada sobre la experiencia vivida.

Al ser la información naturalmente descriptiva, se torna necesario interpretarla en lugar de hacer un análisis estadístico, logrando de esta manera, comprender más a profundidad cuáles son los factores que tienen mayor influencia a la hora de la toma de decisiones de los viajeros.

Se han revisado 250 perfiles de Airbnb con sus respectivos comentarios y reseñas de los diversos alojamientos ofertados, seleccionando una muestra en base al número total de alojamientos registrados en la plataforma. Para obtener el número del muestreo se utilizó la fórmula para población finita, misma que se observa a continuación:

2.2.1.1 Muestreo

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

Donde:

- n = *Tamaño de la muestra*
- Z = *Valor Z correspondiente al nivel de confianza (1.96 para un 95% de confianza)*
- N = *Tamaño de la población*
- p = *Proporción esperada de la característica que se estudia (50%)*
- q = $1 - p$
- e = *Margen de error*

Lograr un muestreo estadístico adecuado y obtener resultados confiables es esencial para este proyecto, ya que se pretende contribuir a la generación de conocimiento útil para el sector turístico y hotelero. Según el libro de metodología de la investigación de Sampieri, un nivel de confianza comúnmente aceptado es del 95%, por lo que para asegurar la representatividad de los resultados y minimizar el margen de error, se ha seleccionado un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 6%. Esto significa

que se puede estar 95% seguros de que los resultados obtenidos reflejan con precisión las opiniones de la población de turistas, con solo un 6% de probabilidad de error. Estos parámetros van a permitir que el resultado obtenido sea confiable y se presenten conclusiones válidas y confiables sobre la experiencia de los turistas en los alojamientos de Airbnb en Cuenca.

Para el resultado del número de valoraciones que se revisaron, se aplicó la fórmula con los siguientes datos:

n

$$= \frac{(1.96)^2 * 3100 * 0.5 * (1 - 0.5)}{(0.06)^2 (3100 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * (1 - 0.5)}$$

Donde:

- n = El número de alojamientos que van a ser tomados en cuenta para realizar la selección aleatoria necesaria para el estudio
- $Z = 1.96$ para un nivel de confianza del 95%
- $N = 3100$ (número total de alojamientos vacacionales, entre habitaciones y alojamientos enteros, ofertados en Cuenca mediante la plataforma Airbnb)
- $p = 0.5$ para el 50% (se usa esta opción para casos sin antecedentes sobre la investigación realizada ya que es la de máxima variabilidad)
- $q = 1 - p$
- $e = 0.06$ es el margen de error de 6%

Obtenemos como resultado final que:

$$n = 246$$

Se consideró adecuado redondear el tamaño de la muestra de 246 a 250, el número entero más cercano.

2.2.2 Técnica de recolección de datos

Para este trabajo se seleccionaron 250 perfiles de entre los 3100 que existen en la ciudad de Cuenca, entre ellos los que están ubicados dentro del perímetro cantonal y que cuentan con al menos 3 reseñas en los últimos 24 meses. Se clasificó a los alojamientos entre “habitaciones” y “alojamientos enteros”. Esto con la finalidad de que la recolección de información para la base de datos sea más eficiente y organizada.

En la categoría de habitaciones se revisaron 61 publicaciones y sus respectivas características.

Ilustración 2. Base de datos “Habitaciones”

1	Valoración General	Valoraciones Específicas						Nro. de comentarios y reseñas	Comentarios y Reseñas		Responde comentarios
2		Limpieza	Exactitud	Check-in	Comunicación	Ubicación	Precio		Positivos	Negativos	(1)SI
52	4.85	4.8	4.8	4.9	4.9	4.9	4.9	118	buena relación calidad-precio	Habitación con mal aspecto	
53	4	4.8	4.4	5	4.8	4.6	4.2	5	Excelente anfitrión	Lejos si no tiene carro	
54	4.25	3.9	4.2	4.8	4.4	4.7	4	16	Casa colonial/cerca de todo	Mal estado instalaciones/falta de comunicación	
55	4.96	5	5	5	5	5	5	178	Anfitrión amable	N/A	
56	5	5	4.9	4.9	4.9	4.9	4.9	16	Limpieza excelente	N/A	
57	5	4.9	5	5	5	4.9	5	11	Ordenado, anfitrión hospitalario	N/A	
58	4.8	4.9	4.7	4.8	4.8	5	4.7	15	Desayuno delicioso/hospitalarios	Cobro extra por error de reserva	
59	4.7	4.8	4.7	4.8	4.9	4.9	4.7	103	Ubicación perfecta/acogedor	No es confortable/Falta privacidad	
60	5	5	5	5	4.9	5	4.9	7	Cerca de todo	N/A	
61	5	4.9	5	5	5	5	5	10	Excelente ubicación	N/A	
62	4.82	4.8	4.9	4.7	4.9	4.9	5	22	Impecable/amable	Falta privacidad	
63	4.76	4.8	4.8	4.9	4.9	4.9	4.9	17	Excelente ubicación/cómodo	No hay mucha privacidad	

Nota: Elaboración propia (2025). Base valorativa, número de comentarios y reseñas sobre las habitaciones ocupadas.

Por otro lado, en la categoría de alojamientos enteros se recolectó la información de 189 anuncios.

Ilustración 3. Base de datos de “Alojamientos enteros”

1	Costo por noche	Nro. de comentarios y reseñas	Valoración General	Valoraciones Específicas						Comentarios y Reseñas		Responde comentarios
2				Limpieza	Exactitud	Check-in	Comunicación	Ubicación	Precio	Positivos	Negativos	(1)SI (2)NO
185	88	16	5	5	5	5	5	4.9	5	Recomendado	N/A	2
186	100	86	4.85	5	4.8	4.9	4.9	4.8	4.8	Impecable/cómodo	Cocina en lugar lejano al alojamiento	1
187	50	10	4.9	4.9	4.8	4.9	5	5	4.9	Excelente/Cerca del centro	N/A	1
188	68	12	5	5	5	5	5	5	5	Limpio/anfitrión es pendientes	N/A	2
189	80	158	4.77	4.8	4.8	4.8	4.9	4.8	4.8	Vista extraordinaria/zona de estudio agradable	Ruido de autos-externo/ Olor a húmedo/muy pequeño/inconvenientes con las cortinas de baño	1

Nota: Elaboración propia (2025). Base valorativa, número de comentarios y reseñas sobre “alojamientos enteros”.

La extracción de datos se realizó a partir de los comentarios y puntuaciones otorgadas a cada alojamiento en la plataforma AIRBNB, estos se recopilieron

manualmente en un base de datos de excel, para asegurar que en la información se refleje la diversidad de experiencias obtenidas por los usuarios.

Se consideró la estructura que la plataforma Airbnb utiliza para organizar las características de cada alojamiento de manera que se facilite la recolección de los datos de interés. Para iniciar la investigación, se estableció un filtro dentro de la plataforma para que solo se mostraran los alojamientos ubicados en el cantón Cuenca, Ecuador. A partir de esta delimitación, se realizó una selección aleatoria de los alojamientos disponibles, asegurando una muestra representativa.

Ilustración 4. Anuncio de alojamiento en Airbnb-Cuenca

Apto Acogedor Cerca del Centro, 2 habitaciones Compartir Guardar

Alojamiento entero: condo en Cuenca, Ecuador
6 huéspedes · 2 habitaciones · 4 camas · 2 baños

Favorito entre huéspedes Según los huéspedes, uno de los alojamientos más populares en Airbnb **5.0** **105** Reseñas

\$59 \$40 noche

LLEGADA	SALIDA
7/2/2025	9/2/2025
HUÉSPEDES	
1 huésped	

Reservar

Nota: Elaboración propia (2025). Captura de pantalla de publicación de un alojamiento ofertado en la plataforma Airbnb-Cuenca.

Cabe destacar que la visibilidad de las publicaciones en Airbnb no es uniforme, ya que la plataforma emplea ciertas categorías que influyen en su posicionamiento. Una de las más relevantes es la de Súper Anfitrión, que otorga mayor visibilidad a aquellos anfitriones que han brindado un servicio excepcional y han recibido valoraciones positivas de sus huéspedes (Airbnb, s.f.). Esta distinción se asigna de manera automática en cada período de evaluación sin necesidad de que el anfitrión realice una solicitud. Airbnb determina esta categoría en función de la satisfacción de los usuarios y las calificaciones obtenidas en todas las publicaciones del anfitrión.

Otra categoría relevante es la de “favorito entre huéspedes”, la cual se basa exclusivamente en la valoración de cada publicación individual. A diferencia de la categoría de Súper Anfitrión, que evalúa el desempeño global de un usuario, esta distinción se asigna a alojamientos específicos que han recibido altas calificaciones. Así, un anfitrión con múltiples publicaciones puede tener algunas catalogadas como favoritas

y otras que no cuenten con esta designación, dependiendo de la calidad del servicio ofertado en cada una.

Estas categorías influyen directamente en la exposición y accesibilidad de los alojamientos dentro de la plataforma, lo que impacta en la cantidad de reservas que pueden recibir.

Para la comparación con los hoteles de la ciudad de Cuenca se utilizaron estudios previos sobre la calidad de servicio de los hoteles de la ciudad.

2.3 Resultados

A partir del análisis de reseñas y puntuaciones se pudieron identificar diferentes percepciones sobre la calidad de servicio de los establecimientos registrados en Cuenca para ofrecer el servicio por AIRBNB.

2.3.1 Calidad del servicio en AIRBNB

¿Qué piensan los turistas acerca del servicio ofrecido por los anfitriones de Airbnb-Cuenca?

A medida que los turistas publican comentarios en la plataforma de Airbnb, la plataforma genera de manera inmediata una calificación general del alojamiento en una escala del 1 al 5 siendo 1 la peor valoración, y 5 la más alta. Al analizar los comentarios y valoraciones de los alojamientos en Airbnb-Cuenca, se observó que la mayoría de los establecimientos presentan puntuaciones con una mediana entre 4 y 5, sin un número significativo de calificaciones inferiores a 3.

Por lo tanto, el análisis de los resultados de este estudio se centró en los comentarios de los alojamientos cuya evaluación general se encuentra entre 4 y 5 estrellas.

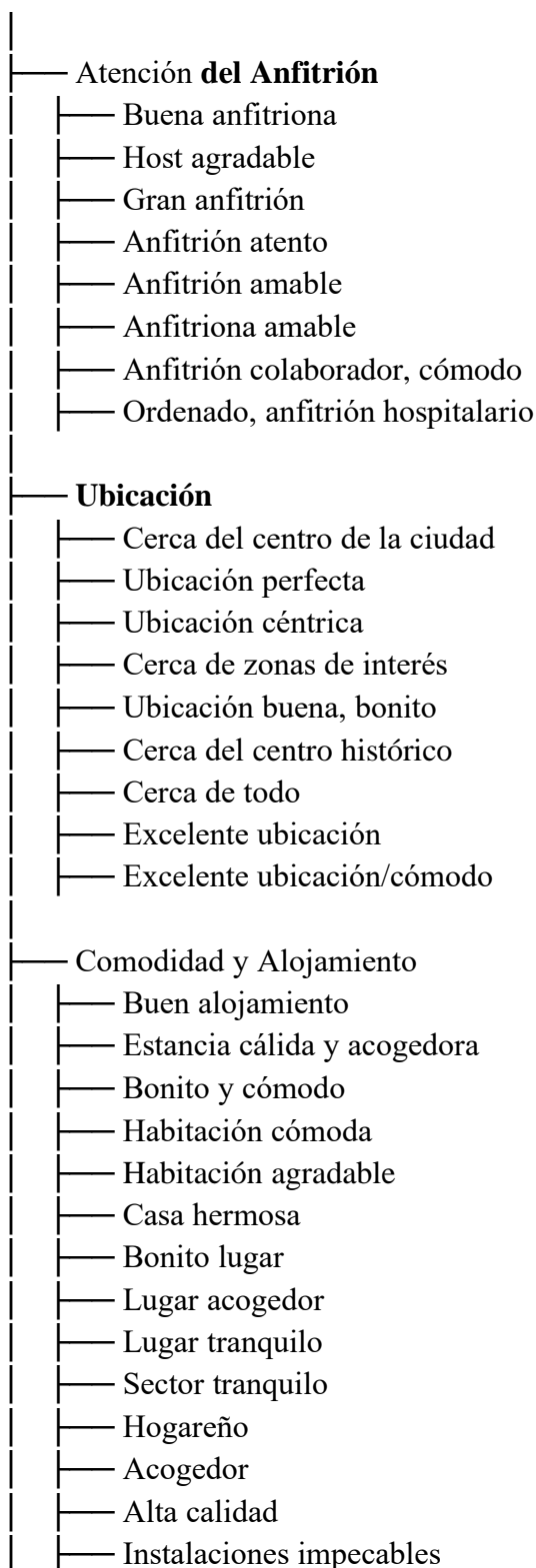
A continuación, se presenta un dendrograma conceptual generado mediante inteligencia artificial, en el que se utilizó la aplicación ChatGPT. Para producirlo, se ingresaron como comando las palabras clave recolectadas de los comentarios analizados, lo que permitió a la herramienta construir una representación gráfica en forma de árbol que organiza las ideas de manera jerárquica. En este dendrograma, los nodos superiores representan los conceptos generales, mientras que las ramas descendentes dividen estos en subcategorías o ideas más específicas; la cercanía entre los nodos indica una alta similitud conceptual, y una mayor separación señala diferencias significativas. Esta representación no solo facilita la interpretación de las relaciones y agrupaciones de conceptos, sino que también es fundamental para la investigación (Trujillo, 2015), ya que

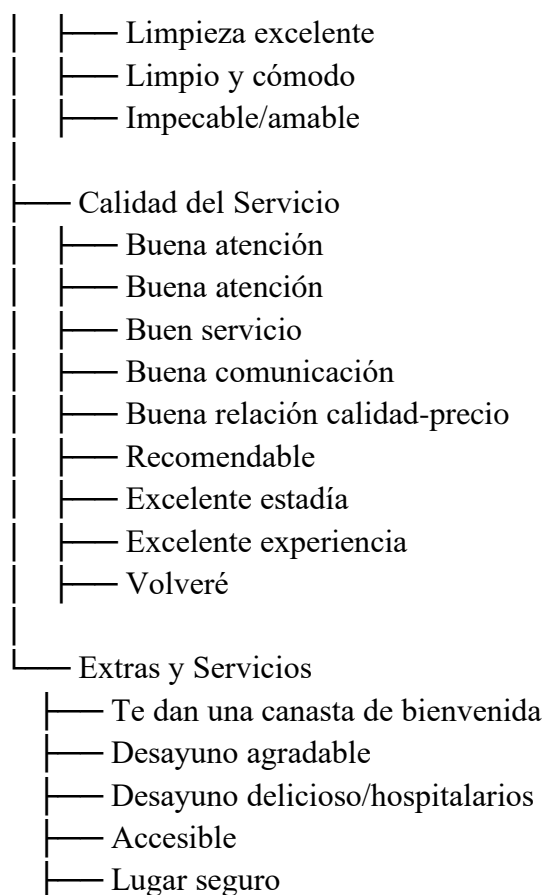
permite visualizar de forma clara y ordenada la estructura del conocimiento derivado del análisis de los comentarios.

Ilustración 5.

Dendrograma Conceptual de Comentarios en Airbnb

EXPERIENCIA GENERAL





Nota: Elaboración propia (2025). Dendrograma generado utilizando inteligencia artificial de la plataforma ChatGPT.

En base a este dendrograma conceptual se observa que la categoría principal denominada “Experiencia General” se desglosa en cinco nodos que agrupan de forma coherente los siguientes conceptos relacionados: “Atención del Anfitrión”, “Ubicación”, “Comodidad y Alojamiento”, “Calidad del Servicio” y “Extras y Servicios”. Cada nodo contiene términos y expresiones que, por su significado, refuerzan el tema central de cada aspecto. Es decir, revela cinco ejes fundamentales que influyen en la experiencia general del huésped y cada uno de ellos se puede analizar en profundidad:

La primera categoría, “Atención del Anfitrión” agrupa todas las expresiones relacionadas con la calidad del trato personal recibido. Se destacan calificativos como “buena anfitriona”, “host agradable”, “anfitrión atento” y “anfitrión amable”, lo que indica que la empatía, la cordialidad y la disposición para colaborar son elementos esenciales, para generar una primera impresión positiva, que los viajeros toman en cuenta durante sus estadías. Además, expresiones como “ordenado” y “anfitrión hospitalario” sugieren que, más allá de la simpatía, se valora la profesionalidad y la capacidad de organización del anfitrión, factores que potencian la percepción de seguridad y confiabilidad.

La segunda categoría que se observa es la de “Ubicación”, eje que resalta la importancia del entorno geográfico en la experiencia del usuario. Términos como “cerca del centro de la ciudad”, “ubicación perfecta” y “ubicación céntrica” ponen de manifiesto que la proximidad a zonas de interés, ya sean museos, iglesias, supermercados, transporte público, áreas comerciales o atracciones turísticas en general, es determinante para que el huésped considere conveniente su elección. La reiteración de expresiones que hacen énfasis por la cercanía como: (“cerca de todo”), refuerza la idea de la importancia que se otorga a factores como accesibilidad y comodidad en la movilidad.

“Comodidad y Alojamiento” es la categoría en la cual se encuentran agrupadas todas las referencias a la calidad física y sensorial del lugar. Se repiten frases como “estancia cálida y acogedora”, “habitación cómoda” e “instalaciones impecables”, señalando que la experiencia incluye también el ambiente emocional del espacio. Además, la inclusión de adjetivos como “hogareño”, “acogedor” y “lugar tranquilo” indica que los anfitriones han logrado crear un entorno donde el huésped se siente en casa, generando bienestar y satisfacción. Adicional, la mención positiva de la limpieza y el orden resalta que el mantenimiento y la presentación del espacio son factores imprescindibles para una experiencia agradable.

La siguiente categoría, "Calidad del Servicio", engloba en su interpretación términos referentes a la eficacia y la atención recibida durante la estancia. Los viajeros hacen uso de expresiones como “buena atención”, “buena comunicación” y “buena relación calidad-precio” para dejar en evidencia que la calidad del servicio se percibe a través de la amabilidad, la capacidad de respuesta y la equidad en el trato por parte de sus anfitriones. Es decir, el precio pasa a segundo plano cuando sienten que sus expectativas y peticiones fueron cubiertas. Es importante añadir que, la mención de “excelente estadía” y “excelente experiencia”, junto con la palabra “volveré”, subraya la satisfacción del huésped y la probabilidad de recurrencia en un futuro.

Por último, la categoría “Extras y Servicios” destaca aquellos detalles adicionales que, aunque el viajero no los considera como elementos esenciales, aportan un valor agregado significativo a la experiencia en su estadía, ya que se sienten especiales al recibir este tipo de detalles. Comentarios que incluyen aspectos como “canasta de bienvenida” y “desayuno delicioso/hospitalarios” hacen referencia a gestos de cortesía y atención extra que pueden diferenciar a un alojamiento de la competencia. Asimismo, la inclusión de términos como “accesible” y “lugar seguro” refuerza la importancia de ofrecer servicios

complementarios que generen confianza y comodidad, cerrando así la experiencia de una manera positiva.

Es así que, con este dendograma y por medio de su organización jerárquica se facilitó en la investigación la identificación de cómo se interconectan los conceptos recolectados y cómo cada uno aporta de manera integral a una experiencia satisfactoria. La proximidad que existe en los términos dentro de cada grupo refleja una coherencia interna sólida, mientras que la distancia entre categorías destaca la variedad de factores que, en conjunto, configuran la percepción global del servicio. Esta representación gráfica resulta fundamental para comprender la valoración de la calidad de los servicios de alojamiento ofertados en la plataforma Airbnb-Cuenca, ya que permite detectar cuáles son los aspectos más valorados por los huéspedes y, a su vez, identificar áreas de oportunidad para mejorar la oferta y optimizar la experiencia del cliente.

2.3.2 Comparación con la hotelería tradicional

Para la realización de la comparación de airbnb con la hotelería tradicional se han revisado diversos estudios que han analizado la calidad del servicio en las plataformas de alojamiento como es el caso de airbnb.

He et al. (2022) Concluyen que la percepción de la calidad del servicio en airbnb ha cambiado con el paso de los años debido a la regularización y profesionalización de algunos de los anfitriones logrando así reducir las brechas que existen al compararlos con los hoteles tradicionales.

Es importante mencionar que existen diferencias clave en especial en la referencia al servicio al cliente Pues los hoteles siguen ofreciendo una atención más a estandarizada y profesional y por otro lado los alojamientos de airbnb dependen en gran medida de la experiencia y el compromiso que tenga el anfitrión para ofrecer el servicio lo que genera que haya mucha variación en la calidad percibida por los usuarios.

En términos que hacen referencia a la satisfacción del cliente Guttentag y Smith (2017) mencionan que AIRBNB es percibido como una alternativa más económica y auténtica pero que ofrece menos garantías de calidad y servicio continuo lo cual son aspectos que la hotelería tradicional maneja bien, por lo cual se constituye en una ventaja.

En el estudio realizado por Tacuri y Briones Larrea (2024) se destaca que la implementación de estándares operativos y administrativos mejora directamente la experiencia del huésped en los hoteles de Cuenca.

En comparación con los hoteles Airbnb ha mejorado en referencia a términos de formalización y regulación de la actividad, pero aún siguen existiendo diferencias con la hotelería tradicional lo cual se puede observar en la siguiente tabla.

Tabla 1. Requisitos solicitados para los alojamientos

Aspecto	Airbnb (antes de la regulación)	Airbnb (después de la regulación)	Hotelería tradicional
Registro legal	No obligatorio	Requerido en Ecuador	Requerido por ley
Estándares de calidad	No regula	Requiere cumplimiento	Estándares altos
Seguridad	Varía por alojamiento	Mejora con normativas	Cumplimiento total
Pago de impuestos	Opcional, dependía	Obligatorio	Obligatorio
Percepción del turista	Dudas sobre calidad y seguridad	Mayor confianza	Confianza Garantizada

CAPÍTULO III: INVESTIGAR EL IMPACTO DE LAS REGULACIONES IMPLEMENTADAS EN ECUADOR SOBRE LA CONFIANZA Y CALIDAD DE LOS ALOJAMIENTOS OFRECIDOS EN AIRBNB.

3.1 Introducción

En la actualidad el crecimiento del modelo de alojamiento a través de plataformas de economía colaborativa como es el caso de airbnb ha generado varios debates en torno a cómo debe ser la regulación de este sector.

En el caso de Ecuador las autoridades han implementado normativas que permiten garantizar la seguridad de los turistas y así establecer condiciones de competencia justa para con la hotelería tradicional.

Para realizar este capítulo se han analizado comentarios de turistas y documentos legales que rigen el sector en Ecuador identificando las regulaciones que influyen en la percepción de los huéspedes y en la operatividad de los anfitriones de Airbnb.

3.2 Metodología

3.2.1 Enfoque metodológico

Investigación cualitativa con apoyo de datos cuantitativos obtenidos a través de la netnografía y la revisión de las normativas.

Para llevar a cabo el análisis, se recopilamos reseñas de usuarios en la plataforma Airbnb, enfocándose en aquellos alojamientos ubicados en la ciudad de Cuenca, Ecuador. La selección de comentarios se centró en las valoraciones publicadas desde septiembre de 2023, fecha en la que entraron en vigor las nuevas regulaciones para este tipo de hospedaje en el país. El objetivo fue identificar si los usuarios mencionan explícitamente estas normativas en sus reseñas, y analizar cómo evalúan la confianza en el alojamiento y la calidad del servicio en función de dicha mención, o en su ausencia. A través de un enfoque netnográfico, se examinaron aspectos como la seguridad, el cumplimiento de estándares legales y la satisfacción general de los huéspedes, permitiendo determinar en qué medida la regulación ha influido en la experiencia y expectativas de los turistas.

3.2.2 Técnicas de recolección de datos

3.2.2.1 Revisión documental

El análisis del funcionamiento de las plataformas de economía colaborativa ha sido causa de controversia en torno a las nuevas modalidades de alojamiento turístico, la misma que según De la Encarnación (2016) se fundamenta en tres aspectos principales. En primer lugar, las plataformas como Airbnb permiten el alquiler de viviendas completas, y también habitaciones individuales por distintos períodos, lo que ha dado

lugar a situaciones que, en algunos casos, aún no encajan en el marco legal existente. En segundo término, existe una notable falta de garantías que protejan tanto a los usuarios del alojamiento como al entorno de la vivienda, lo que puede conllevar una disminución en la calidad del servicio turístico y potenciales infracciones administrativas por parte de los anfitriones. Finalmente, se pone en cuestión la verdadera naturaleza colaborativa de estos servicios, debatiendo si se trata de una forma de economía compartida o de un nuevo modelo de negocio.

Es por esta razón que en este objetivo se enmarcará el análisis del impacto que la implementación de las regulaciones en Ecuador ha tenido en cuanto al nivel de confianza y la calidad percibida por los usuarios de Airbnb de los alojamientos por medio de esta. Cuando se aborda estas problemáticas, se busca plenamente evaluar si la formalización y regulación de este sector ha sido efectiva en su búsqueda de superar los desafíos mencionados, mejorando tanto la experiencia del usuario como la seguridad jurídica y operativa en el mercado turístico (Mariscal, 2016).

El auge de plataformas digitales como Airbnb ha transformado el sector turístico en Ecuador, impulsando tanto oportunidades económicas como nuevos desafíos en materia de regulación. En su investigación Cedeño (2024) expresa que, junto con el crecimiento exponencial de estos alojamientos turísticos en inmuebles habitacionales, surgió la necesidad de establecer un marco legal que garantizara la seguridad de los usuarios, la calidad del servicio y la protección de los intereses de las comunidades locales.

Durante varios años, se intentó regular la actividad de plataformas como Airbnb en Ecuador; sin embargo, estos esfuerzos se vieron obstaculizados debido a la falta de consenso entre autoridades y operadores del servicio. Las propuestas iniciales no lograban equilibrar las exigencias legales del Estado con las particularidades y beneficios de la economía colaborativa, lo que generaba incertidumbre tanto en los anfitriones como en los usuarios (Chiluisa et al., 2024). Si bien en el país no existía una regulación externa obligatoria impuesta por Airbnb, la plataforma establece políticas internas y un sistema de monitoreo colaborativo entre usuarios que actúan como mecanismos de control y mejora continua. Estos mecanismos aseguran que los estándares de calidad se cumplan en cada oferta publicada (Airbnb, s.f.).

Dentro de la plataforma Airbnb existe un conjunto de políticas internas y directrices diseñadas en las que se afirma que se presentan con el fin de garantizar que los alojamientos ofertados en esta cumplan con estándares mínimos de calidad y

seguridad. Según las políticas publicadas en su Centro de Ayuda y en la sección de "Políticas de la Comunidad", los anfitriones que publican en Airbnb deben ofrecer en sus anuncios descripciones precisas y fotografías actualizadas que reflejen fielmente las características y condiciones del inmueble. Además, se promueve que los espacios cumplan con requisitos básicos de seguridad, como la instalación de detectores de humo y monóxido de carbono cuando la normativa local lo exija, así como el mantenimiento adecuado de las instalaciones.

Se observó también que la plataforma presenta en su normativa un manual de protocolos de limpieza mejorados, para garantizar que se sigan prácticas de desinfección y cuidado del espacio, elevando la confianza del huésped en la calidad y salubridad del alojamiento. Gracias a tales políticas es que Cedeño (2024) considera que Airbnb incentiva a los anfitriones a adherirse a estos protocolos, y es de esta manera que contribuye a mantener una reputación positiva dentro de la comunidad.

De ahí parte que, un pilar fundamental que ayuda a la verificación del cumplimiento de estos estándares, es el sistema de calificaciones y reseñas. Después de cada estancia, los huéspedes tienen la oportunidad de evaluar diversos aspectos del alojamiento en el que permanecieron, lo que permite que la plataforma identifique de forma efectiva y rápida posibles incumplimientos. A su vez, con estos comentarios los futuros huéspedes pueden conocer de primera mano la calidad y seguridad del servicio ofrecido.

Sin embargo, a pesar de las políticas internas que impone Airbnb y los esfuerzos previos por parte de la plataforma para mantener estándares de calidad, el Ministerio de Turismo de Ecuador reconoció la necesidad de regular estos establecimientos de manera formal (MINTUR, 2023).

Es así que, en septiembre de 2023, se implementa el "Reglamento de Alojamiento Turístico en Inmuebles Habitacionales" mediante el Acuerdo Ministerial Nro. 2023-011. Esta normativa establece que, para el funcionamiento de alojamientos turísticos en inmuebles habitacionales, incluyendo aquellos que utilizan plataformas digitales como Airbnb, deben registrarse en el Catastro de Turismo y obtener la Licencia Única Anual de Funcionamiento (Televistazo, 2023). La elaboración de esta regulación fue liderada por el Ministerio de Turismo, bajo la dirección del ministro Niels Olsen. Contaron con la colaboración de actores del sector turístico y representantes de plataformas digitales para llegar a puntos de coincidencia. Estos mencionan que la regulación ofrece brindar seguridad jurídica a los aproximadamente 17.000 anfitriones en el país, permitiéndoles

acceder a beneficios como créditos turísticos con una tasa de interés del 5% anual y la reducción del IVA del 12% al 8% durante feriados nacionales (Primicias, 2023). Además, el ministro Olsen hizo énfasis en que las regulaciones no buscan prohibir ni sancionar a este tipo de alojamientos, sino que, por el contrario, su objetivo principal es formalizar la oferta de alojamiento turístico digital, para así poder tener una garantía más fiable de que se cumplan estándares mínimos de seguridad, calidad y competencia justa con los establecimientos tradicionales del sector.

3.2.2.2 Netnografía aplicada a reseñas de airbnb

El análisis netnográfico de los comentarios y reseñas de los alojamientos en Airbnb permitió evaluar el impacto de la normativa implementada en septiembre de 2023 en la percepción de los usuarios. Para ello, se tomaron en cuenta reseñas publicadas tanto antes como después de la aplicación de la regulación, con el objetivo de identificar cambios en la calidad del servicio, la confianza en los anfitriones y la satisfacción general de los huéspedes. Si bien los comentarios reflejan que se evidenciaron mejoras en algunos aspectos relacionados con la oferta de los servicios, la gran mayoría de ellos no mencionan directamente la existencia o aplicación de esta regulación, lo que sugiere que incluso si es que estos cambios se han realizado como consecuencia de la implementación de la normativa, su impacto en la experiencia del usuario no ha sido altamente percibida.

3.3 Resultados

A pesar de que los esfuerzos de esta normativa por garantizar estándares mínimos de seguridad y calidad en los alojamientos turísticos, los resultados del análisis netnográfico realizado muestran que los huéspedes continúan basando sus evaluaciones en factores tradicionales, como la limpieza, la comodidad, la ubicación y la hospitalidad del anfitrión, sin hacer referencia explícita a los cambios normativos. Esto podría indicar que, aunque las regulaciones han generado modificaciones en la operatividad de los anfitriones, los turistas no perciben estas variaciones de manera evidente o simplemente no consideran relevante mencionarlas en sus reseñas.

Por otro lado, un fenómeno que sí se pudo identificar en los comentarios posteriores a la implementación de la regulación fue la percepción de un aumento en los precios de los alojamientos. Algunos huéspedes hicieron mención en sus reseñas acerca de un alza en las tarifas de algunos anfitriones en sus propiedades, siendo un factor de insatisfacción la manera en que los anfitriones han decidido actuar frente a las mismas. Se menciona en algunas valoraciones que han comenzado a cobrar tasas adicionales que no estaban claramente especificadas en los anuncios de la plataforma. Este hallazgo

sugiere que, en lugar de enfocarse únicamente en mejorar la calidad del servicio, algunos anfitriones han optado por ajustar sus precios para compensar los costos derivados del cumplimiento de la normativa, lo que puede haber generado una reacción negativa en ciertos usuarios.

Ilustración 5. Comentario de insatisfacción

The screenshot shows a modal window for a review on the Airbnb platform. On the left, there is a summary of the listing's performance with a 4.67 star rating and a bar chart showing scores for various categories: Limpieza (4.7), Exactitud (4.8), Check-in (5.0), Comunicación (4.8), Ubicación (5.0), and Precio (4.8). On the right, the review text is displayed, starting with a 4-star rating and the date 'abril de 2024'. The reviewer, 'Tanla', describes the host as 'muy buena' but expresses dissatisfaction with an additional charge for taxes. The review is marked as 'Escalada de más de una semana'.

Categoría	Puntuación
Limpieza	4.7
Exactitud	4.8
Check-in	5.0
Comunicación	4.8
Ubicación	5.0
Precio	4.8

6 reseñas Las más recientes ▾

Busca reseñas

★★★★☆ **abril de 2024** Escalada de más de una semana

Tanla es una muy buena anfitriona que intenta asegurarse de que disfrutes de tu estancia. El lugar era acogedor y perfecto para 1 persona. Buen internet. Estaba pensando en quedarme más tiempo, pero encontré un lugar en otro lugar. ¿Te hospedas aquí? Algunos aspectos que debes tener en cuenta:

1. Privacidad. Cuando el apartamento al lado (misma casa) está vacío, el lugar es tranquilo. Pero cuando las familias se mudan, puedes escuchar todo. Además, la partición de la pared tiene 2 grandes ventanales que te separan. Es translúcido para aproximadamente el 75% del camino hacia arriba, pero si alguien era alto (o en una silla), podía ver directamente tu cocina y baño.
2. IVA. Ten en cuenta que se te cobrará un impuesto a tu llegada en efectivo. Ahora queda claro en el anuncio, pero no lo era antes.
3. El perro. Va a ladrar encaja a veces. Desagradable.
4. El techo. El techo de la cocina es de plástico corrugado. Se filtra en varios lugares cuando llueve.
5. La ducha. No hay partición para que todo el piso se moje cada vez. Una vez más, me gustó el lugar, pero tengo que ser honesto sobre las condiciones.

Traducido del Inglés. [Mostrar original](#)

LLEGADA: Agrega una fecha | SALIDA: Agrega una fecha

Nota: Elaboración propia. (2025). Captura de pantalla de comentario de la plataforma Airbnb. Comentario de un usuario que expresa su insatisfacción al tener que pagar un valor adicional no especificado en el anuncio, y que según la respuesta del anfitrión se debe a impuestos agregados por consecuencia de la regulación.

CAPÍTULO IV:

IDENTIFICAR LAS CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS Y EXPECTATIVAS DE LOS TURISTAS QUE UTILIZAN AIRBNB EN CUENCA PARA COMPRENDER MEJOR SU PERFIL Y PREFERENCIAS

4.1 Introducción

El análisis del perfil demográfico y las expectativas de los turistas que utilizan Airbnb en Cuenca es realmente importante para comprender las preferencias de viajeros y su impacto en el mercado de alojamiento esta información se la consiguió a través del análisis de comentarios y reseñas en la plataforma. La investigación se centra en la revisión de palabras más frecuentes en los comentarios de Airbnb utilizando métodos de netnografía y análisis de contenido que permitan extraer patrones de comportamiento y preferencias. En adición, se complementa con estudios previos sobre las características sociodemográficas que se han analizado de los usuarios de airbnb a nivel global lo que permitirá contextualizar cuáles son los hallazgos en el marco de la economía colaborativa.

4.2 Metodología

4.2.1 Enfoque metodológico

Para alcanzar el objetivo de este capítulo, que se centra en identificar las características demográficas y expectativas de los turistas que utilizan Airbnb en Cuenca, se ha empleado una metodología que combina enfoques cuantitativo y descriptivo, complementada con una revisión bibliográfica de estudios previos en otros países y/o ciudades. De manera conjunta, el enfoque descriptivo aportó una comprensión detallada de los aspectos demográficos y las expectativas de los turistas, lo cual proporcionó una visión integral de su comportamiento y sus preferencias al momento de hacer elección de sus alojamientos. La revisión de la literatura, basada en estudios sobre usuarios de Airbnb, permitió que se puedan establecer puntos en común y contextualizar los hallazgos, lo que fundamenta estrategias orientadas a mejorar la oferta turística en el caso Airbnb-Cuenca.

4.2.2. Técnicas y herramientas utilizadas

Para la presentación de los resultados, se hizo una clasificación de comentarios positivos y negativos que generó una nube de palabras por cada categoría mencionada.

La nube de palabras funciona como una herramienta visual que facilita la identificación de los términos más frecuentes (Martinez, 2023). La utilidad de este método investigativo radica en su capacidad para resumir y evidenciar de forma eficaz cuáles son las características que predominan en las experiencias de los viajeros, como la limpieza, la ubicación o la atención a los clientes. De esta manera, la nube de palabras no

solo simplifica el análisis de grandes volúmenes de datos textuales, sino que también aporta una visión clara de las prioridades y expectativas de los turistas.

Las palabras clave se ingresaron en una plataforma con un software de análisis textual, llamada Wooclap. El número de palabras por los comentarios positivos fue de 395, se muestran en la imagen siendo las de mayor tamaño las palabras que más se repiten en los testimonios de las experiencias.

Ilustración 6. Nube de palabras. Comentarios positivos



Nota: Elaboración propia (2025).

De igual manera, en la clasificación de palabras clave de comentarios negativos se recolectó 238 palabras, mismas que al igual que en los comentarios positivos, se ingresaron en Wooclap para generar la nube de palabras.

Ilustración 7. Nube de palabras. Comentarios Negativos



Nota: Elaboración propia (2025).

4.3 Resultados del tercer objetivo

4.3.1 Perfil demográfico de los usuarios de airbnb

Investigaciones previas indican que los principales usuarios de la plataforma airbnb a nivel mundial están catalogados como jóvenes adultos en su mayoría corresponden a millennials que tienen entre 25 o 40 años y de la generación Z que corresponden a 18 y 24 años, quienes por lo general tienen preferencias por experiencias de alojamiento que sean más flexibles y aún más económicas en comparación con la hotelería tradicional. El análisis hecho para este estudio reafirma que los usuarios que suelen dejar sus comentarios de manera más extensa y detallada son estos dos grupos mencionados. Guttentag (2016) señala que la mayoría de huéspedes de Airbnb tienen un nivel educativo alto y son viajeros frecuentes con intereses en turismo cultural y experiencial.

Para el caso de Cuenca se evidenció que, de igual manera, entre los términos más recurrentes en los comentarios se refleja que los turistas o usuarios buscan un alojamiento que tenga buena ubicación, que sean cómodos y tengan un ambiente auténtico, teniendo esto relación con los estudios existentes. Los usuarios de Airbnb valoran la conexión que pueda existir con la cultura local y que haya un servicio personalizado (Chiappa et al., 2020). Esto refuerza la importancia de la presencia de palabras como “tranquilo”, “seguro” y “cómodo” en la nube de palabras, indicando además que la seguridad y la comodidad son los factores esenciales para los viajeros que eligen Airbnb en Cuenca.

4.3.2 Expectativas y motivaciones de los turistas

El análisis de los comentarios positivos ha permitido identificar que los usuarios que buscan alojamiento en zonas cercanas a atractivos turísticos valoran principalmente alternativas que ofrezcan una buena relación calidad-precio, atención personalizada, comodidad y seguridad. Estas expectativas se evidencian en la frecuencia de términos relacionados con la asequibilidad y el servicio al cliente en las reseñas, lo que sugiere que los viajeros priorizan opciones que les permitan disfrutar de una experiencia completa sin sacrificar la calidad.

Estos hallazgos se alinean con estudios previos, que destacan que “la relación calidad-precio y la atención personalizada son factores determinantes en la satisfacción del turista” (Vermeulen & Seegers, 2009). Además, en su investigación Gill et al. (2005) enfatiza que una experiencia percibida como segura y cómoda influye significativamente en la lealtad del cliente. De este modo, la evidencia recogida en los comentarios refuerza la importancia de ofrecer un servicio integral que cumpla con estas expectativas, ya que

esto se torna fundamental para atraer y retener a los turistas en destinos considerados de alta demanda.

4.3.3 Comparación con el perfil de usuarios en otros destinos

A nivel global, las tendencias en el perfil del turista que utiliza Airbnb evidencian una marcada preferencia por la personalización de la experiencia y el interés en el turismo cultural. Por ejemplo, Chiappa et al. (2020) analizaron en un estudio realizado en Italia que los jóvenes adultos, motivados por un alto interés en el patrimonio cultural, constituyen el segmento predominante de usuarios de la plataforma. De igual forma, Sánchez y Aramendia (2021) en España revelaron que los usuarios de Airbnb valoran especialmente la interacción directa con los anfitriones y la posibilidad de personalizar su estancia, permitiéndoles adaptar su experiencia a sus necesidades individuales.

Adicionalmente, estudios realizados en otros destinos, indican que los usuarios de Airbnb comparten estas tendencias, buscando alternativas que ofrezcan autenticidad, una buena relación calidad-precio y servicios que faciliten una experiencia enriquecedora. En el caso particular de Cuenca, se observa que, si bien los turistas exhiben estas características generales, los comentarios y reseñas online destacan de manera especial la importancia que asignan a la seguridad y la tranquilidad del alojamiento, aspectos considerados fundamentales para garantizar una experiencia de hospedaje satisfactoria y confiable.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	Meses	1				2				3				4				5			
	Semanas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Revisión documental y desarrollo de marco teórico		x	x	x	x																
Revisión netnográfica					x	x	x														
Desarrollo de base de datos						x	x	x	x	x	x	x									
Desarrollo del primer capítulo										x	x	x									
Desarrollo del segundo										x	x	x									
Desarrollo del tercer capítulo											x	x	x								
Análisis de datos y gráficos													x	x	x	x					
Redacción final																	x	x	x		
Conclusiones y recomendaciones																				x	x

CONCLUSIONES

Para este objetivo realizado en base al análisis netnográfico se reveló que la experiencia general que manifiestan los huéspedes que hacen uso de Airbnb en la ciudad de Cuenca se fundamentan en la valoración de cinco ejes esenciales, que son los siguientes: atención del anfitrión, ubicación, comodidad y alojamiento, calidad del servicio y extras. Estos elementos determinan la percepción del turista y ponen en evidencia tanto los aspectos más valorados como aquellos que requieren mejora.

A partir del examen detallado que se realizó de los comentarios y puntuaciones online se logró captar las expectativas y preferencias de los viajeros, en los que se identificó insights valiosos sobre la calidad, seguridad y valor agregado percibido en cada estadía. Estos hallazgos subrayan la importancia de analizar continuamente la retroalimentación de los usuarios para optimizar la experiencia turística y garantizar que la oferta se ajuste a las demandas actuales.

Los resultados de este capítulo ponen en evidencia que, aunque la regulación ha tenido cierto impacto en la formalización de los alojamientos turísticos, su influencia en la percepción de los huéspedes no ha sido ampliamente reconocida. No obstante, la evidencia de incrementos en los costos y cargos adicionales en algunos alojamientos podría indicar una adaptación estratégica de los anfitriones ante la nueva normativa. Esto pone de manifiesto la importancia de seguir monitoreando la evolución del sector para evaluar si la regulación cumple con su objetivo principal de mejorar la experiencia de los turistas y garantizar un equilibrio entre la oferta y la demanda en el mercado del alojamiento digital.

En conclusión, en este objetivo el análisis del perfil y las expectativas de los turistas que utilizan Airbnb en Cuenca confirma que los principales usuarios pertenecen a las generaciones millennial y Z, siendo éstas las que se caracterizan por su preferencia hacia experiencias flexibles, personalizadas y con una buena relación calidad-precio. La revisión de los comentarios destaca que factores como la ubicación, la comodidad, la autenticidad y la seguridad son aspectos clave en la elección del alojamiento, alineándose con estudios previos que resaltan la importancia de la conexión cultural y la atención personalizada. Además, se observó que existe una alta frecuencia de términos relacionados con la tranquilidad y la seguridad en las reseñas, lo que quiere decir que son estos elementos los determinantes para la satisfacción del turista que pretenda visitar Cuenca.

En comparación con tendencias globales es notorio que, aunque las preferencias de los usuarios locales coinciden en gran medida con las de otros destinos, en Cuenca se otorga un énfasis particular a la seguridad como factor esencial en la experiencia de hospedaje. Sin embargo, muchas de las veces esto se debe a que en general las expectativas de los viajeros internacionales no son altas al considerar los alojamientos de países tercermundistas. Esto resalta la necesidad de que los anfitriones y la oferta turística adapten sus servicios para garantizar estándares que respondan a estas expectativas, fortaleciendo la confianza y fidelización de los visitantes.

RECOMENDACIONES

A nivel teórico

Se recomienda considerar en profundizar la comprensión de las expectativas y percepciones de los usuarios de Airbnb en Cuenca por medio de estudios cualitativos que permitan la exploración de las motivaciones y experiencias de los huéspedes, lo que permitirá desarrollar modelos teóricos más precisos sobre el comportamiento del turista en alojamientos alternativos. Esta comprensión teórica servirá de base para diseñar estrategias que mejoren la satisfacción del cliente y la calidad del servicio.

A nivel técnico

Sugiere que los anfitriones implementen mejoras específicas en sus propiedades para alinearse con las preferencias de los huéspedes, ya que a pesar de que se evidencia una calidad estándar en la ciudad de Cuenca, se pueden hacer mejoras para alcanzar e incluso superar las expectativas de los viajeros. Esto incluye garantizar altos estándares de limpieza, proporcionar comodidades modernas y asegurar una ubicación conveniente. Además, es recomendable que los anfitriones utilicen fotografías profesionales y descripciones detalladas en sus anuncios para atraer a potenciales clientes, destacando aspectos como la autenticidad y la conexión con la cultura local, teniendo en cuenta que varios de los viajeros aprecian el factor cultural y también paisajístico que tiene un destino como Cuenca. Estas acciones técnicas pueden aumentar la visibilidad y atractivo de los alojamientos en la plataforma.

A nivel institucional

Se torna esencial que autoridades locales y plataformas de alojamiento colaboren para establecer regulaciones claras que aseguren la calidad y seguridad de los alojamientos ofrecidos. Esto podría incluir la implementación de licencias obligatorias con regulaciones mejoradas para los anfitriones y la creación de sistemas de evaluación que incentiven el cumplimiento de estándares de servicio. Una regulación adecuada no solo protegerá a los consumidores, sino que también fortalecerá la confianza en el mercado de alojamientos alternativos en Cuenca.

REFERENCIAS

- Belk, R. (2014). You are what you can access: Sharing and collaborative consumption online. *Journal of Business Research*, 67(8), 1595–1600.
- Bolaños, E. R. L. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Redalyc.org*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187244133006>
- Botsman, R., & Rogers, R. (2010). What's mine is yours: The rise of collaborative consumption. *HarperBusiness*.
- Calderón Fajardo, V., & Para-González, L. (2022). Gestión de calidad aplicada al turismo. Servicio de Publicaciones y Divulgación Científica de la Universidad de Málaga.
- Casas-Romeo, A., Gázquez-Abad, J. C., Forgas-Coll, S., & Huertas-García, R. (2014). La netnografía como herramienta de investigación en contextos on-line: una aplicación al análisis de la imagen de los servicios públicos de transporte. *Innovar*, 24(52), 89-102.
- Cedeño Campoverde, C. D., & Orellana Lucero, F. S. (2024). Análisis de las posibilidades de regulación de los alojamientos temporales en inmuebles de uso habitacional para uso turístico, comercializados a través de plataformas digitales en Ecuador.
- Chiappa, G., Sini, L., & Atzeni, M. (2020). A motivation-based segmentation of Italian Airbnb users: an exploratory mixed method approach. *European Journal of Tourism Research*, 25, 2505-2505.
- Dann, S. (1981). Tourism, culture, and personality: A conceptual model of tourist behavior. *Annals of Tourism Research*, 8(2), 187–219.
- David, R. S., & Morales, F. A. R. (2007). Seguridad, democracia y seguridad democrática. Universidad del Rosario, Centro de Estudios Políticos e Internacionales.
- De la Encarnación, A. M. (2016). El alojamiento colaborativo: Viviendas de uso turístico y plataformas virtuales. *Revista de Estudios de la Administración Local y Autonómica*, 30-55. <https://doi.org/10.24965/reala.v0i5.10350>
- División del Territorio del Cantón Cuenca | GAD Municipal de Cuenca. (s. f.). Recuperado de https://www.cuenca.gob.ec/index.php/page_divisionterritorio
- Duque Oliva, E. J., & Chaparro Pinzón, C. R. (2012, enero 23). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. UPTC Duitama. https://www.researchgate.net/publication/254400070_Medicion_de_la_percepcion_de_la_calidad_del_servicio_de_educacion_por_parte_de_los_estudiantes_de_la_UPTC_Duitama

- Espinoza Figueroa, F. E., & Freire Chaglla, S. A. (2017). Características y evolución de la oferta de alojamiento de Airbnb en una ciudad patrimonio cultural de la humanidad. Caso Cuenca (Ecuador).
- Fundación de turismo. (s. f.). Turismo Cuenca Ecuador. https://cuencaecuador.com.ec/?utm_source
- García Bermeo, B. E., & González González, F. M. (2023). Análisis de la satisfacción de los usuarios de alojamientos en modalidad Airbnb dentro de la ciudad de Cuenca, Ecuador.
- Gill, H., Boies, K., Finegan, J. E., & McNally, J. (2005). Antecedents of trust: Establishing a boundary condition for the relation between propensity to trust and intention to trust. *Journal of business and psychology*, 19, 287-302.
- Guttentag, D. (2016). Why tourists choose Airbnb: A motivation-based segmentation study underpinned by innovation concepts.
- Lizarzaburu Bolaños, E. R., (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad & Empresa*, 18(30), 33-54.
- Mancheno Herrera, A. C. (2011). Análisis de los impactos en la calidad del suelo causados por el Pino (*Pinus patula*) en comparación con el suelo ocupado por *Polylepis* (*Polylepis reticulata*) en el Parque Nacional Cajas (Bachelor's thesis).
- Mariani, M. A. P., Arruda, D. de O., Silva, M. B. de O. da, Moreira, M. C. de S., & de Souza, Á. G. R. (2019). La percepción del turista sobre los atributos de los hospedajes en Brasil: Un análisis en base a los comentarios online. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 28(4), 882-902. <https://www.redalyc.org/journal/1807/180762638002/html/>
- Mariscal, D. S., & Vargas-Hernández, J. G. (2017). Modelos actuales de economías colaborativas. Airbnb: cambiando la industria de la hospitalidad. *Lex Social: Revista De Derechos Sociales*, 7(2), 348-363.
- Martínez, M. S. H. (2023). Nubes de palabras como recurso innovador para el desarrollo de competencias digitales en estudiantes de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. *Deleted Journal*, 36, 171-181. <https://doi.org/10.56918/es.2023.i36.pp171-181>
- Montero Bagatella, Juan Carlos. (2013). El concepto de seguridad en el nuevo paradigma de la normatividad mexicana. *Región y sociedad*, 25(58), 203-238. Recuperado en 12 de febrero de 2025, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-39252013000300007&lng=es&tlng=es.
- Parque Nacional Cajas – ETAPA EP. (2024, 29 mayo). ETAPA EP – Servicios de Telefonía, Televisión, Internet, Agua Potable, Alcantarillado de Cuenca - Ecuador. Recuperado de <https://www.etapa.net.ec/gestion-ambiental/parque-nacional-cajas/>

- Patricia. (2024, 28 marzo). Artículo: Límites al Airbnb: un balance socioeconómico en la regulación de alquileres a corto plazo. <https://derecho.uprrp.edu/inrev/2024/03/14/articulo-limites-al-airbnb-un-balance-socioeconomico-en-la-regulacion-de-alquileres-a-corto-plazo/>
- Proceso de limpieza avanzada de 5 pasos de Airbnb - Centro de ayuda de Airbnb. (s. f.). Airbnb. <https://www.airbnb.com.ec/help/article/2809>
- Pursell, S. (2020). Qué es la reputación online, cómo gestionarla y ejemplos. Blog de HubSpot. Recuperado en enero 6, 2025, de <https://blog.hubspot.es/marketing/reputacion-online>
- Rattenbach, A. B. (1994). Antología Geopolítica. Editorial Pleamar, pp. 15-52. Recuperado de http://ciid.politicas.unam.mx/semgeopolitica/textos_selectos/n1_2010/geopol_txt_selec_1_2010_2.pdf
- Robleda, M., Pérez, E., Kantún, M., & Jonapá, J. (2017). Metodología propuesta para identificar el perfil y grado de satisfacción del turista en los principales destinos de Yucatán. En: González, Morán, L., & Negrón, J. (eds.) Los procesos administrativos aplicados a las actividades productivas y de servicios. Tópicos selectos de ciencias administrativas y desarrollo (pp. 124-139). Mérida: ©ECORFAN.
- Sánchez-Franco, M. J., & Aramendia-Muneta, M. E. (2023). Why do guests stay at Airbnb versus hotels? An empirical analysis of necessary and sufficient conditions. *Journal of Innovation & Knowledge*, 8(3), 100380.
- Silva, R., Julca, F., & Luján, P. E. (2021). Visor Redalyc - Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente: Empresas turísticas de Canchaque-Perú. Redalyc. <https://www.redalyc.org/journal/280/28068276017/>
- Sirdeshmukh, D., Singh, J., & Sabol, B. (2002). Consumer trust, value, and loyalty in relational exchanges. *Journal of Marketing*, 66(1), 15–37.
- Televistazo, R. Y. (2023, 22 septiembre). Ecuador ya cuenta con un reglamento para los anfitriones de alojamiento temporal que usan plataformas digitales. [www.ecuavisa.com. https://www.ecuavisa.com/noticias/economia/ecuador-airnb-reglamento-alojamiento-temporal-plataformas-digitales-HX6011786](https://www.ecuavisa.com/noticias/economia/ecuador-airnb-reglamento-alojamiento-temporal-plataformas-digitales-HX6011786)
- Vermeulen, I. E., & Seegers, D. (2009). Tried and tested: The impact of online hotel reviews on consumer consideration. *Tourism management*, 30(1), 123-127.
- Villafuerte, M. E., Freire, S. A., & Serrano, A. L. (2019). Estudio comparativo de servicios y tarifas de los establecimientos de alojamiento regulado y no regulado. Caso: Cuenca-Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 4(6), 107. <https://doi.org/10.23857/pc.v4i6.1002>