

INFRAESTRUCTURA DEL SERVICIO DE HABITACIONES: HOTELES 4-5 ESTRELLAS VS AIRBNB EN LA MARISCAL (2024)

Esteban Javier Vera Gracia
esteban.vera@cenestur.edu.ec
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8584-5843>
Instituto Superior Tecnológico Cenestur - Ecuador

Recibido: 04/11/24
Aceptado: 10/12/24
Publicado: 01/01/25

RESUMEN

Este estudio compara la infraestructura y los servicios de habitación de hoteles de cuatro y cinco estrellas con alojamientos ofertados vía Airbnb en la Administración Zonal La Mariscal (Quito) durante 2024. Para ello, se implementó un diseño mixto que combinó una lista de cotejo basada en el Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador (anexo HOTEL-H), aplicada a 12 hoteles y 30 propiedades de Airbnb, junto con entrevistas a anfitriones y una encuesta a 92 usuarios. En conjunto, la evidencia permite contrastar el grado de cumplimiento de estándares mínimos, las comodidades y los servicios complementarios, así como la percepción del huésped. En promedio, los hoteles cumplen 27 de 30 indicadores, mientras que las propiedades de Airbnb alcanzan 21. Las brechas más notorias se observan en insonorización, accesibilidad, frigobar y caja fuerte. Además, la encuesta muestra que el 65 % de los participantes prefiere inmuebles completos y el 55 % califica la limpieza como excelente, sin embargo, persisten debilidades percibidas en seguridad. En suma, ambos modelos exhiben ventajas diferenciadas (estandarización y mantenimiento en hoteles; personalización en Airbnb), de modo que se recomienda un marco regulatorio equilibrado que armonice estándares mínimos de calidad y competencia leal.

PALABRAS CLAVE: instalación turística, industria hotelera, Airbnb, La Mariscal.

ROOM SERVICE INFRASTRUCTURE: 4-5 STARS HOTELS VS AIRBNB IN LA MARISCAL (2024)

This study compares the infrastructure and room services of four- and five-star hotels with Airbnb accommodations in the La Mariscal Zonal Administration (Quito) during 2024. A mixed-methods design was implemented, combining a checklist based on the Ecuadorian Tourist Accommodation Regulations (HOTEL-H annex)—applied to 12 hotels and 30 Airbnb properties—with interviews conducted with hosts and a survey administered to 92 users. The findings allow for a contrast of compliance with minimum standards, amenities, complementary services, and guest perceptions. On average, hotels comply with 27 out of 30 indicators, while Airbnb properties comply with 21. The most significant gaps are observed in soundproofing, accessibility, minibars, and safes. Furthermore, the survey indicates that 65% of participants prefer entire units, and 55% rate cleanliness as excellent, though perceived weaknesses in security remain. Overall, both models display differentiated advantages (standardization and maintenance in hotels; personalization in Airbnb). Accordingly, a balanced regulatory framework is recommended to harmonize minimum quality standards and ensure fair competition.

KEY WORDS: tourist facilities, hotel industry, Airbnb, La Mariscal.

1. INTRODUCCIÓN

La evolución reciente del turismo en Ecuador ha estado marcada por una contracción significativa en diversos segmentos del sector, conforme a los datos presentados en el catastro turístico nacional (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2024). Sin embargo, se identifica una excepción notable en el ámbito gastronómico, que ha registrado un crecimiento sostenido. En 2023-2024, el número de establecimientos de alimentos y bebidas en Ecuador pasó de 14 630 a 19 788, mientras que sectores como la intermediación y la organización de eventos sufrieron descensos notables.

Este dinamismo contrasta con la disminución operativa observada en otros componentes de la actividad turística, tales como la intermediación, el transporte turístico, la organización de eventos y los parques temáticos, los cuales han sufrido un declive sustancial en cuanto a volumen de operaciones. Esta tendencia sugiere que los servicios de intermediación están siendo profundamente impactados por la progresiva digitalización del turismo, que ha empoderado a los viajeros para acceder directamente a la información y efectuar reservas a través de plataformas tecnológicas, reduciendo así la dependencia de agencias de viaje tradicionales y otros actores intermediarios (Sancho et al., 2024).

En cuanto al subsector de alojamiento, se registró un incremento moderado en el número de establecimientos, que pasó de 4.620 en 2023 a 5.376 en 2024. Sin embargo, este crecimiento debe ser interpretado dentro del contexto de una transformación estructural, impulsada en gran parte por la creciente competencia de alternativas no tradicionales, como aquellas promovidas por plataformas digitales tipo Airbnb. Estas modalidades de hospedaje no reguladas han comenzado a sustituir, en ciertos segmentos del mercado, a los hoteles convencionales, al ofrecer propuestas más flexibles y personalizadas que responden a las expectativas de turistas (Sánchez, 2018). Esta dinámica es particularmente evidente en contextos urbanos como el de la Administración Zonal La Mariscal en Quito, reconocida como zona especial turística.

Pese a la existencia de una base estadística que ofrece indicadores sobre las diversas ramas del turismo, se identifica una carencia en la literatura académica respecto a estudios específicos entre las facilidades que ofrecen estos dos modelos de alojamiento, especialmente en lo concerniente al servicio de habitaciones. En paralelo, la expansión de la economía de plataformas ha introducido atributos diferenciales (personalización, autonomía del huésped, autogestión), junto con retos de estandarización, seguridad, convivencia y cumplimiento normativo a nivel urbano. Estos elementos condicionan el desempeño observable en indicadores físicos y de servicio.

La presente investigación tiene por objetivo analizar cómo el cumplimiento de estándares mínimos de infraestructura y los servicios de habitación inciden en la experiencia del huésped, la eficiencia operativa y la competitividad de los hoteles de 4 y 5 estrellas y de los alojamientos ofertados vía Airbnb en la Administración Zonal La Mariscal (Quito) durante 2024. Para ello, se integra una lista de cotejo

Vera Gracia, E. (2025). Infraestructura del servicio de habitaciones: hoteles 4-5 estrellas vs Airbnb en La Mariscal (2024). *Revista Cotopaxi Tech*, 5(1), 106-123.
<http://ojs.isuc.edu.ec/index.php/cotopaxitech/article/view/177>
enero - junio (2025) ISSN 2806-5573

basada en el Reglamento de Alojamiento Turístico (Anexo HOTEL-H), entrevistas a anfitriones y una encuesta a usuarios, con el fin de valorar amenidades, accesibilidad, seguridad, limpieza y servicios complementarios, así como la claridad de la información al consumidor. De igual forma, se examinan las brechas de estandarización, mantenimiento y equipamiento y su relación con la satisfacción percibida.

La calidad percibida se evaluó con el modelo SERVQUAL, que mide la brecha entre expectativas y experiencia (Parasuraman et al., 1988). La satisfacción se interpretó con el modelo de expectativas-confirmación de Oliver (1980), que explica la satisfacción del cliente como función de la congruencia o incongruencia entre lo esperado y lo obtenido, aportando un marco cognitivo para analizar la valoración final del huésped (Parasuraman et al., 1988).

Para establecer referentes objetivos en la medición de la calidad de los servicios de alojamiento, se consideran también las normas técnicas internacionales ISO, ampliamente reconocidas como instrumentos de mejora organizacional en la hotelería. La Norma ISO 9001:2015 establece los requisitos de un sistema de gestión orientado a la calidad, usando aspectos puntuales como la mejora continua y alrededor de la satisfacción del cliente. Su adopción por los establecimientos hoteleros se relaciona a mayores niveles de eficiencia operativa y con la homogeneidad de los procesos de servicio (Levkulych & Momot, 2021; ISO, 2015). Dentro de los aspectos de manejo ambiental, la ISO 14001:2015 provee un marco para identificar, controlar y minimizar los impactos negativos sobre el entorno, incentivando el uso medido de recursos escasos y la adecuada gestión de residuos; atributos cada vez más valorados por los turistas sensibilizados con la sostenibilidad (Levkulych & Momot, 2021; ISO, 2015). Así mismo, la ISO 45001:2018 articula directrices para los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo, garantizando condiciones laborales seguras y saludables tanto para el personal como para los huéspedes (ISO, 2018).

2. METODOLOGÍA

Fases del estudio

Esta sección presenta la secuencia metodológica del estudio, estructurada en fases articuladas que garantizan trazabilidad y rigor analítico. En primer término, la fase de diseño y planificación comprendió la delimitación del problema en La Mariscal (2024), la operacionalización de constructos y la elaboración de instrumentos. La fase de procesamiento y análisis incluyó depuración y codificación de datos, estadísticas descriptivas y comparativas, y el cálculo de tasas de cumplimiento por indicador con apoyo de visualizaciones. Posteriormente, la fase de validación y triangulación contrastó hallazgos entre fuentes y verificó coherencia interna. Finalmente, la fase de síntesis y reporte integró resultados, discutió implicaciones a la luz de la literatura y formuló recomendaciones regulatorias y operativas. Se estipulan las fases de acuerdo a la Tabla 1.

Tabla 1*Criterios de selección y caracterización muestral.*

Fase	Descripción
1. Planificación y Revisión Teórica	Durante la fase de planificación se definieron objetivos y se construyeron instrumentos (lista de cotejo, cuestionarios y guías de entrevista) con base en la literatura y en los requisitos para hoteles de 4 y 5 estrellas (Creswell, 2014). El muestreo estratificado calculó 92 usuarios de Airbnb (IC 95 %, error 10 %) sobre una población estimada de 2 000 usuarios, y 30 propiedades Airbnb.
2. Recolección de Datos	Aplicación de la lista de cotejo en hoteles de 4 y 5 estrellas y alojamientos de Airbnb, entrevistas a anfitriones, usuarios.
3. Análisis de Datos	En esta etapa de la investigación se desarrolló un tratamiento riguroso de la información: los datos cuantitativos fueron sometidos a procedimientos estadísticos descriptivos e inferenciales, mientras que las transcripciones de entrevistas y reseñas de usuarios se examinaron mediante análisis temático de contenido. Esta aproximación mixta permitió identificar regularidades y divergencias en la provisión de servicios. Posteriormente, los resultados se contrastaron con la literatura especializada para valorar el impacto de Airbnb en la planta hotelera de La Mariscal y sustentar la pertinencia de un marco regulatorio específico para el sector.

Fuente: autoría propia.**Población y muestra**

Establecimientos hoteleros. Para la selección de la muestra, se incorporaron todos los hoteles de 4 y 5 estrellas en La Mariscal, totalizando 12 establecimientos; considerando la cantidad se aplicó una muestra censal.

Propiedades AirBnb. Según datos de Airbnb y fuentes secundarias del sector turístico, de acuerdo a la ubicación geográfica se identificaron 640 alojamientos, de los cuáles se tomaron 210 alojamientos activos, mismos que cumplen con características comparables a los hoteles en términos de ubicación y tipo de servicio ofrecido (Airbnb, 2024). Para la aplicación de las encuestas y demás instrumentos, se seleccionaron 30 propiedades de Airbnb, aplicando un muestreo

intencional estratificado. Este método se basa en el escogimiento deliberado de unidades de análisis que cumplen con ciertos criterios predefinidos, asegurando que la muestra refleje la diversidad del universo estudiado (Patton, 2015). Se establecieron cuotas de selección basadas en tres criterios principales:

1. Ubicación.
2. Rango de precios (económico, medio y alto).
3. Tipo de alojamiento (habitación privada, apartamento entero, vivienda compartida).
4. Nivel de equipamiento y servicios adicionales ofrecidos.

Es así que se utilizó un proceso de aleatorización dentro de cada estrato para garantizar la inclusión de propiedades con diversas características y evitar sesgos en la selección.

Usuarios del Servicio de Airbnb en inmuebles del sector de la Mariscal.

La muestra de la población objetivo, está conformada por los usuarios de Airbnb que han realizado reservas en la administración zonal La Mariscal en el último año. Según datos recientes, se estima que hay aproximadamente 640 propiedades disponibles en esta área (Airbnb, 2024). Si se considera que cada propiedad puede recibir un número variable de huéspedes, la población total puede incluir a miles de usuarios que han utilizado estos servicios, asumiendo una población aproximada de 2,000 usuarios (considerando múltiples reservas en las 640 propiedades). Para el presente estudio se consideró un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 10%, con una población de 2000 usuarios; utilizando la fórmula para poblaciones finitas, se obtuvo una muestra de 92 personas.

En la presente investigación se empleó una metodología de enfoque mixto, con predominio descriptivo-analítico, orientada a comparar la infraestructura y los servicios de habitación entre hoteles de 4 y 5 estrellas y alojamientos ofertados vía Airbnb en la Administración Zonal La Mariscal (Quito). El componente cuantitativo se sustentó en una lista de cotejo derivada del Reglamento de Alojamiento Turístico (Anexo HOTEL-H), aplicada a 12 hoteles y 30 propiedades de Airbnb, para medir el cumplimiento de estándares mínimos y registrar diferencias por indicador; el componente cualitativo se apoyó en 30 entrevistas semiestructuradas a anfitriones y en una encuesta a 92 usuarios, con el fin de recoger percepciones sobre seguridad, limpieza, accesibilidad, *amenities* y claridad de la información. Esta aproximación permite integrar conceptos y definiciones provenientes de la literatura en hospitalidad y calidad de servicio con evidencia empírica local, habilitando un análisis riguroso de brechas de estandarización, mantenimiento y equipamiento.

Con la metodología aplicada se obtienen respuestas directas de actores clave (usuarios y anfitriones), lo que brinda una comprensión fructífera del fenómeno comparado y del grado de adopción de buenas prácticas en ambos modelos de alojamiento, así como insumos para la toma de decisiones y recomendaciones regulatorias. Cada indicador de la lista de cotejo se calificó binariamente (cumple/no cumple). El puntaje de cumplimiento por unidad

Vera Gracia, E. (2025). Infraestructura del servicio de habitaciones: hoteles 4-5 estrellas vs Airbnb en La Mariscal (2024). *Revista Cotopaxi Tech*, 5(1), 106-123.

<http://ojs.isuc.edu.ec/index.php/cotopaxitech/article/view/177>
enero - junio (2025) ISSN 2806-5573

corresponde al total de indicadores cumplidos; el promedio por grupo se obtuvo como media aritmética.

Enfoque cuantitativo

El enfoque metodológico adoptado en esta investigación se sustenta en el paradigma cuantitativo, caracterizado por la recolección y tratamiento de datos estructurados, lo que posibilitó el establecimiento de una comparación sistemática entre los servicios ofertados por establecimientos hoteleros y aquellos proporcionados en alojamientos registrados en la plataforma Airbnb. Para tal fin, se elaboró una lista de cotejo, construida conforme a los criterios establecidos en la normativa que regula hoteles de categorías 4 y 5 estrellas, siguiendo los lineamientos propuestos por Creswell (2014).

Esta herramienta permitió la recopilación de información empírica vinculada a variables clave, definidas a partir del contenido del Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador. Posteriormente, los datos se procesaron mediante técnicas de estadísticas descriptivas, a efectos de identificar patrones recurrentes y discrepancias relevantes entre ambos modelos de alojamiento. En este marco, se operacionalizaron 30 indicadores organizados en dos dimensiones analíticas, conforme a lo detallado en la Tabla 2 (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2015).

Tabla 2

Criterios de selección y caracterización muestral.

Dimensión	Indicadores
D1: Infraestructura de las habitaciones	Habitaciones para personas con discapacidad, ubicadas de preferencia en los pisos bajos de la propiedad - establecimientos.
	Habitaciones con servicio de cuarto de baño privado.
	Acondicionamiento térmico en cada habitación, Habitaciones insonorizadas, para los nuevos establecimientos.
	Servicio de Internet en la propiedad o ambientes
	Caja de seguridad en la propiedad - habitación.
	Cerraduras en habitaciones
	Almohadas extras
	Frigobar - Minibar
	Accesorios para portamaletas.
	Clóset - armario.
	Escritorio o mesa auxiliar.
	Silla, sillón o sofá en la habitación.
	Funda para servicio de lavandería.
Luz de velador o cabecera por plaza	

Cortina completa
Televisión
Servicio telefónico

D2: Cuarto de Baño

Presencia de agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado.
Iluminación independiente sobre el lavamanos.
Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos.
Espejo flexible de aumento.
Secador de cabello.
Juego de toallas por huésped
Toalla de piso para salida de tina y/o ducha.
Amenities de limpieza
Amenities de cuidado personal
Amenities adicionales
Bata de baño
Zapatillas disponibles

Nota. Adaptado del Reglamento de Alojamiento Turístico (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2015). *Fuente:* autoría propia.

Enfoque cualitativo

El abordaje cualitativo de esta investigación se desarrolló a través de un formulario con entrevistas semiestructuradas dirigidas a anfitriones vinculados a la plataforma Airbnb, con el objetivo de profundizar en la comprensión de sus percepciones, así como de los desafíos inherentes a su actividad, en contraste con el sector hotelero tradicional (Denzin & Lincoln, 2018). La construcción de las entrevistas respondió a una estructura previamente definida, basada en criterios metodológicos específicos que orientaron la recolección de datos cualitativos pertinentes para el análisis comparativo:

1. Datos Generales del Anfitrión
2. Infraestructura y Servicios
3. Experiencia del Anfitrión y Competitividad
4. Regulación y Perspectivas del Sector

Además, se llevó a cabo una encuesta a 92 usuarios en el período comprendido enero a diciembre 2024 en la plataforma Airbnb, dicha encuesta se estructuró bajo los siguientes criterios, de conformidad a la información de la Tabla 3.

Tabla 3
Criterios de la encuesta a usuarios.

Criterios	Opciones
Información general del usuario	1. Edad: (Menos de 18, 18-25, 26-35, 36-45, 46-55, Más de 55) 2. Género: (Masculino, Femenino, Prefiero no decirlo) 3. Nacionalidad 4. Motivo principal de su estadía en Airbnb: (Turismo, Negocios, Visita familiar, Estudio, Otro) 5. Frecuencia con la que utiliza Airbnb: (Primera vez, Ocasionalmente, Frecuentemente)
Evaluación de la infraestructura y servicios	6. Tipo de alojamiento reservado en Airbnb: (Habitación privada, Apartamento entero, Vivienda compartida) 7. Servicios disponibles en la habitación: (Baño privado, Climatización, Internet WiFi, Caja de seguridad, Cerradura electrónica, Frigobar, TV, Limpieza diaria) 8. ¿Cómo calificaría la limpieza del alojamiento? (Excelente, Buena, Regular, Deficiente) 9. ¿Se sintió seguro en el alojamiento? (Sí completamente, Parcialmente, No) 10. ¿Qué tan importante es cada servicio en su estadía? (Escala de 1 a 5 para Baño privado, Aire acondicionado, Internet, Caja de seguridad, Cerradura electrónica, Frigobar, TV, Limpieza)
Experiencia y satisfacción	11. ¿Cómo calificaría su experiencia general en Airbnb? (Excelente, Buena, Regular, Deficiente) 12. ¿Cómo compara la calidad del servicio de hospedaje de Airbnb con una estadía en hotel? (Superior, Similar, Inferior) 13. ¿Qué aspecto le gustaría mejorar? (Infraestructura, Limpieza, Seguridad, Atención, Precio, Otro) 14. ¿Recomendaría este alojamiento a otras personas? (Sí, No)
Preferencias adicionales	15. Además de la infraestructura, ¿Qué otros aspectos influyen en la decisión de reserva en Airbnb, y cómo se clasifican estos aspectos en orden de prioridad? Siendo 1 más importante y 5 menos importante.

Fuente: autoría propia.

Dichos elementos permitieron identificar patrones emergentes en la satisfacción del cliente y las principales deficiencias reportadas en cada modalidad de hospedaje.

3. RESULTADOS

Cumplimiento estándares hoteles vs propiedades Airbnb

El análisis de 30 indicadores agrupados en dos dimensiones reveló que los hoteles cumplen, en promedio, 27 indicadores y los Airbnb 21. Las mayores brechas se observaron en insonorización, accesibilidad universal y servicios complementarios (por ejemplo, frigobar y caja de seguridad). De manera integral, y en conformidad con el reglamento hotelero, los establecimientos de Airbnb presentan un cumplimiento promedio del 53% respecto a los estándares de hoteles de 5 estrellas y del 60% frente a los de 4 estrellas, según los datos consolidados en la Tabla 4.

Tabla 4

Resumen comparativo de indicadores.

Indicador	Cumplimiento propiedades Airbnb vs 5 estrellas (en %)	Cumplimiento propiedades Airbnb vs 4 estrellas (en %)
Habitaciones para personas con discapacidad, ubicadas de preferencia en los pisos bajos de la propiedad - establecimientos.	66.67	66.67
Habitaciones con servicio de cuarto de baño privado.	83.33	83.33
Acondicionamiento térmico en cada habitación,	63.33	63.33
Habitaciones insonorizadas, para los nuevos establecimientos.	33.33	33.33
Servicio de internet en la propiedad o ambientes.	100	100
Caja de seguridad en la propiedad - habitación.	0	0
Cerraduras en habitaciones.	100	100
Almohadas extras.	80	80
Frigobar - Minibar.	30	30
Accesorios para portamaletas.	66.67	66.67
Clóset - armario.	100	100
Escritorio o mesa auxiliar.	100	100
Silla, sillón o sofá en la habitación.	100	100
Funda para servicio de lavandería.	0	0

Luz de velador o cabecera por plaza	100	100
Cortina completa	96.67	96.67
Televisión	96.67	96.67
Servicio telefónico.	3.33	3.33
Presencia de agua caliente disponible en ducha de cuartos de baño y aseo privado.	100	100
Iluminación independiente sobre el lavamanos.	53.33	53.33
Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos.	83.33	83.33
Espejo flexible de aumento.	33.33	33.33
Secador de cabello.	23.33	23.33
Juego de toallas por huésped	100	100
Toalla de piso para salida de tina y/o ducha.	90	90
Amenities de limpieza.	3.33	-
Amenities de cuidado personal.	93.33	93.33
Amenities adicionales.	0	0
Bata de baño.	0	0
Zapatillas disponibles.	0	0

Fuente: autoría propia.

Con base en los datos consignados en la Tabla 5, la encuesta, aplicada a 30 anfitriones de la muestra, evidencia patrones y atributos relevantes del mercado Airbnb en La Mariscal. En promedio, los anfitriones reportan una inserción moderada en la plataforma (≈ 2 años) y gestionan entre una y dos unidades de alojamiento, prevaleciendo las propiedades completas (90%). El perfil predominante de huésped corresponde a turistas, quienes concentran el 60% de las reservas.

Respecto a la infraestructura y los servicios, los establecimientos ofertan alrededor de 20 servicios; se observa cumplimiento absoluto (100%) en prestaciones básicas (baño privado e internet), mientras que se identifican brechas en elementos de seguridad, particularmente la ausencia de cajas fuertes y sistemas de monitoreo. La percepción sobre la demanda resulta mayoritariamente favorable: el 40% de los anfitriones considera que esta supera a la registrada por los hoteles circundantes, si bien enfrentan desafíos operativos significativos, sobre todo en materia de costos de mantenimiento. Finalmente, el 70% de los encuestados no percibe necesaria una regulación más estricta para Airbnb, aunque existe división de opiniones en torno a su efecto sobre los niveles de ocupación hotelera.

Tabla 5

Resultados de entrevista a propietarios Airbnb.

Sección	Pregunta	Frecuencia (%)
Datos generales del anfitrión	1. ¿Cuánto tiempo lleva ofreciendo alojamiento a través de Airbnb en años?	Promedio: 2 años
	2. ¿Cuántas propiedades tiene actualmente en la plataforma dentro del sector de La Mariscal?	1 propiedad: 40%, 2 propiedades: 30%, 3 propiedades: 20%, 4 propiedades: 10%
	3. ¿Qué tipo de alojamiento ofrece (habitación privada, propiedad completa, etc.)?	Propiedad completa: 90%, Habitación privada: 10%
	4. ¿Cuál es el perfil típico de sus huéspedes (turistas, viajeros de negocios, estudiantes, etc.)?	Turistas: 60%, Estudiantes: 20%, Viajeros de negocios: 20%
	5. ¿Cuántas personas pueden alojar en promedio su o sus propiedades?	Entre 3 a 5 personas: 50%, Entre 5 a 7 personas: 30%, Entre 1 a 2 personas: 20%
Infraestructura y servicios	6. ¿Qué servicios e instalaciones ofrece su alojamiento?	Baño privado (100%), Internet WiFi (100%), Climatización (70%), Caja fuerte (0%), Cerradura electrónica (65%)
	7. ¿Cómo asegura la limpieza y el mantenimiento de su propiedad?	Servicio incluido: 75%, Servicio adicional: 25%
	8. ¿Cuenta con algún sistema de seguridad para los huéspedes (cerraduras electrónicas, cámaras, etc.)?	Sí: 65%, No: 35%
	9. ¿Ofrece algún tipo de servicio adicional, como desayuno o transporte?	No ofrece servicios adicionales: 50%, Desayuno: 20%, Transporte: 15%, Guía

		turística u otros servicios: 15%
	10. ¿Cómo percibe la demanda de su alojamiento en comparación con los hoteles de la zona?	Alta demanda: 40%, Igual demanda que hoteles: 30%, Menor demanda que hoteles: 30%
Experiencia del anfitrión y competitividad	11. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta como anfitrión en términos de regulación, costos y gestión?	Costos de mantenimiento: 60%, Costos de seguridad: 25%, Reajuste constante de tarifas: 15%
	12. ¿Qué estrategias utiliza para atraer más reservas y mejorar la experiencia del huésped?	Promociones por temporada: 70%, Inversión en infraestructura: 30%
Regulación y perspectivas del sector	13. ¿Considera que debería existir una regulación más estricta para los alojamientos en Airbnb?	No considera necesaria una regulación más estricta: 70%, Sí considera necesaria una regulación más estricta: 30%
	14. ¿Cree que Airbnb afecta directamente la ocupación de los hoteles en la zona?	No afecta directamente a los hoteles: 60%, Sí afecta directamente a los hoteles: 40%

Fuente: autoría propia.

En cuanto a las 92 encuestas realizadas a usuarios de la plataforma Airbnb, el análisis de los datos revela que el perfil predominante de los clientes de Airbnb en La Mariscal corresponde a personas jóvenes, principalmente entre 26 y 35 años (40%), con una mayoría masculina (75%) y una alta representación de ecuatorianos (63%). Los principales motivos de estadía son el turismo (33%) y los negocios (25%), lo que sugiere que los alojamientos en esta zona atraen tanto a viajeros recreativos como a profesionales. Además, un 47% de los usuarios utiliza Airbnb con frecuencia, lo que indica una preferencia recurrente por este tipo de alojamiento.

En términos de preferencias, el 65% prefiere reservar inmuebles enteros, destacando la importancia de la privacidad y el espacio. Los clientes valoran especialmente servicios como baño privado, internet y limpieza diaria, considerados esenciales para su experiencia. La limpieza del alojamiento es calificada como excelente por el 55%, y el 72% se sintió completamente seguro durante su estancia. Sin embargo, aspectos como infraestructura, limpieza y

seguridad fueron identificados como áreas clave para mejorar, lo que refleja expectativas crecientes en la calidad del servicio.

El precio (47 %), la ubicación (27 %) y la reputación en línea (12 %) guían la decisión de reserva; sin embargo, un 45 % de los encuestados considera que la calidad del servicio en Airbnb es inferior a la hotelera, lo que evidencia una brecha entre percepción y expectativa regulatoria. Estos hallazgos sugieren que los clientes valoran una combinación de accesibilidad económica, comodidad y confianza en las opiniones de otros usuarios, lo que ofrece oportunidades para optimizar la oferta y mejorar la competitividad frente a otros tipos de hospedaje. Toda esta información se detalla en la Tabla 6.

Tabla 6

Encuesta de satisfacción y perfil del viajero.

Sección	Pregunta	Respuesta (%)
Información general del usuario	1. Edad:	18-25 años: 10%, 26-35 años: 40%, 36-45 años: 25%, 46-55 años: 17%
	2. Género:	Masculino: 75%, Femenino: 17%, Prefiero no decirlo: 8%
	3. Nacionalidad:	Ecuatoriano: 63%, Estados Unidos: 16%, Varios: 13%
	4. Motivo principal de su estadía en Airbnb:	Turismo: 33%, Negocios: 25%, Estudio: 8%, Visita familiar: 12%, Otros: 14%
	5. Frecuencia con la que utiliza Airbnb:	Primera vez: 20%, Ocasionalmente: 25%, Frecuentemente: 47%
Evaluación de la infraestructura y servicios	6. Tipo de alojamiento reservado en Airbnb:	Inmueble entero: 65%, Habitación privada: 16%, Vivienda compartida: 11%
	7. Servicios disponibles en la habitación (de un total de 8):	Todos los servicios (8 de 8): 1%, 7 de 8: 25%, 6 de 8: 32%, etc.
	8. ¿Cómo calificaría la limpieza del alojamiento?	Excelente: 55%, Buena: 25%, Regular: 8%, Deficiente: 4%
	9. ¿Se sintió seguro en el alojamiento?	Sí, completamente seguro: 72%, Parcialmente seguro: 15%, No seguro: 5%
	10. Clasifique ¿Qué tan importante es cada servicio en su estadía?	Baño privado (175), Internet (160), Limpieza diaria (44), TV (30), Caja de seguridad (15), etc.

Experiencia y satisfacción	11. ¿Cómo calificaría su experiencia general en Airbnb?	Excelente: 45%, Buena: 30%, Regular: 10%, Deficiente: 7%
	12. ¿Cómo compara la calidad del servicio de hospedaje de Airbnb con una estadía en hotel?	Superior: 12%, Similar: 35%, Inferior: 45%
	13. ¿Qué aspecto le gustaría mejorar?	Infraestructura (135), Limpieza (124), Seguridad (130), Atención (71), Precio (71)
	14. ¿Recomendaría este alojamiento a otras personas?	Sí: 89%, No: 3%
Preferencias adicionales	15. Factores que influyen en la decisión de reserva en Airbnb, clasificados por importancia	Precio (217), Calidad del servicio y reseñas (56), Ubicación (126), Comodidades ofrecidas (36)

Fuente: autoría propia.

4. DISCUSIÓN

La comparación entre hoteles de categoría superior (4-5 estrellas) y unidades ofertadas vía Airbnb en la Administración Zonal La Mariscal muestra que, aun cuando ambos formatos satisfacen los requisitos mínimos del Reglamento de Alojamiento Turístico, difieren de forma sustantiva en la amplitud, estandarización y control de calidad del servicio. La hotelería evidencia mayor homogeneidad operacional, coherente con prácticas formales de mantenimiento, protocolos de seguridad y alineamientos de calidad (por ejemplo, marcos ISO), mientras que la oferta en plataformas prioriza flexibilidad y personalización, rasgos valorados por segmentos jóvenes y digitalizados, pero acompañados de una mayor heterogeneidad en la prestación.

Los hallazgos empíricos son consistentes con este patrón: el mejor desempeño hotelero en indicadores de infraestructura y servicios (por ejemplo, insonorización, accesibilidad universal, frigobar y caja fuerte), se corresponde con rutinas de mantenimiento y control centralizado; en contraste, la variabilidad observada en Airbnb explica brechas de cumplimiento en *amenities* regulados y en equipamiento de seguridad. Desde la perspectiva del usuario, la preferencia por inmuebles completos y la alta valoración de la limpieza coexisten con percepciones de debilidad en seguridad, lo que sugiere que atributos “higiénicos” (limpieza, seguridad y accesibilidad), condicionan la satisfacción global y la intención de recompra más allá del efecto de la personalización o del precio.

Estas evidencias plantean implicaciones claras de política pública y gestión sectorial. Se recomienda un marco regulatorio municipal y sectorial que armonice estándares mínimos de seguridad, accesibilidad universal e información al consumidor aplicables a la oferta en plataformas, con mecanismos de verificación graduados y de mejora continua que no inhiban la innovación ni la diversidad de la oferta urbana. En lo jurídico, resulta pertinente clarificar responsabilidades y

procedimientos (registro, inspección proporcional al riesgo, transparencia de información, canales de reclamo y resolución de controversias) para asegurar competencia leal y protección efectiva de los usuarios. La incorporación de criterios de sostenibilidad y responsabilidad social en ambos modelos contribuiría, además, a la coherencia del destino con los principios del turismo contemporáneo.

En el plano operativo, los hoteles pueden capitalizar su ventaja en estandarización reforzando la comunicación de valor (seguridad, accesibilidad, mantenimiento) e incorporando dosis de personalización que respondan a expectativas de experiencia. Los anfitriones y gestores de propiedades en plataformas, por su parte, deberían priorizar el cumplimiento de los básicos regulados (por ejemplo, caja fuerte donde aplique, equipamiento de seguridad, *amenities* esenciales), profesionalizar rutinas de mantenimiento y comunicar de forma verificable las medidas de seguridad y limpieza. Las propias plataformas pueden desempeñar un rol habilitador mediante sellos de conformidad, listados con etiquetado de accesibilidad y programas de formación para anfitriones.

Finalmente, este estudio se circunscribe a un distrito urbano y a un horizonte temporal específico, con parte de la evidencia basada en autodeclaraciones; futuras investigaciones deberían ampliar cobertura geográfica, incorporar evaluaciones técnicas independientes y explorar el impacto de intervenciones regulatorias piloto sobre la calidad percibida y la competencia entre formatos. Esta agenda permitirá afinar un esquema regulatorio balanceado que reconozca la complementariedad de ambos paradigmas: uniformidad y sujeción normativa en la hotelería, versus calidez y adaptabilidad en el alojamiento colaborativo.

5. CONCLUSIONES / CONSIDERACIONES FINALES

El examen comparativo evidencia que, tanto los hoteles de categoría superior (4 y 5 estrellas) como los alojamientos comercializados a través de plataformas colaborativas, exhiben ventajas y limitaciones inherentes a sus respectivos esquemas operativos. Los establecimientos hoteleros destacan por la provisión de servicios estandarizados, una infraestructura física consolidada y una experiencia de hospedaje homogénea; en contraste, las unidades ofertadas en entornos digitales sobresalen por su flexibilidad y elevado nivel de personalización, atributos que permiten al visitante acceder a experiencias ajustadas a sus preferencias individuales. Esta situación configura la convivencia de dos paradigmas de alojamiento turístico destinados a satisfacer demandas cada vez más segmentadas.

En materia de consumo, se observa una inclinación creciente (especialmente entre los usuarios de plataformas digitales) hacia vivencias más auténticas, inmersivas y personalizadas. Sin embargo, dicha modalidad es susceptible a una variabilidad considerable en la calidad del servicio, lo que puede afectar negativamente la percepción de valor. De manera paralela, el hospedaje hotelero tradicional continúa atrayendo a los usuarios que priorizan la estandarización, la predictibilidad operativa y el estricto cumplimiento de disposiciones técnicas y sanitarias.

El auge sostenido de servicios como Airbnb ha puesto de manifiesto vacíos normativos que generan asimetrías competitivas respecto de la hotelería formal, sujeta a marcos legales más rigurosos. En consecuencia, resulta apremiante diseñar una arquitectura regulatoria integral que incorpore las nuevas modalidades digitales al sistema formal de alojamiento, garantizando condiciones equitativas de competencia y protección efectiva para el consumidor.

Finalmente, se propone profundizar la investigación comparativa sobre satisfacción del cliente en diversos contextos socioculturales y territoriales, así como explorar el impacto económico y social de la expansión de las plataformas digitales sobre las dinámicas del sector hotelero convencional. Estos abordajes permitirán formular políticas más inclusivas, capaces de conciliar las oportunidades derivadas de la innovación tecnológica con la preservación de estándares de calidad, sostenibilidad y equidad en el turismo contemporáneo.

6. REFERENCIAS

- Airbnb. (2024). *Alquileres vacacionales en Mariscal Sucre* (Quito). <https://www.airbnb.com/mariscal-sucre-quito-ecuador/stays>
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications. <https://study.sagepub.com/creswellrd4e>
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2018). *The SAGE handbook of qualitative research* (5th ed.). SAGE Publications. <https://us.sagepub.com/en-us/nam/the-sage-handbook-of-qualitative-research/book242504>
- ISO. (2015). *ISO 9001:2015*. Quality management systems—Requirements. International Organization for Standardization. <https://www.iso.org/standard/62085.html>
- ISO. (2015). *ISO 14001:2015*. Environmental management systems. Requirements with guidance for use. International Organization for Standardization. <https://www.iso.org/standard/60857.html>
- ISO. (2018). *ISO 45001:2018*. Occupational health and safety management systems—Requirements with guidance for use. International Organization for Standardization. <https://www.iso.org/standard/63787.html>
- Levkulych, V., & Momot, A. (2021). The use of ISO standards in the hospitality industry: A comparative analysis of European clusters. *E3S Web of Conferences*, 277, 02004. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202127702004>
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2015). *Reglamento de alojamiento turístico*. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>

- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2024). *Turismo en cifras: Catastro de servicios turísticos*. <https://servicios.turismo.gob.ec/turismo-en-cifras/catastro-de-servicios-turisticos/>
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice (4th ed.)*. SAGE Publications. <https://uk.sagepub.com/en-gb/eur/qualitative-research-evaluation-methods/book232962>
- Sancho, J., Ximena, H. S. C., & Cadena, G. (2024). Uso de la inteligencia artificial en la organización y planificación de los viajes Quito - Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(1), 228-243. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1.9411
- Sánchez, E. L. (2018, septiembre 30). *Evolución de la gestión del turismo en el Ecuador siglo 21*. Entorno Turístico. <https://www.entornoturistico.com/evolucion-de-la-gestion-del-turismo-en-el-ecuador-siglo-21/>