



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



TESIS:

**Caracterización de un AIRBNB con denominación de SUPERHOST en el barrio de San Blas -
Centro Histórico Cusco 2022**

Línea de investigación:

Gestión de Empresas turísticas.

Presentado por:

Br. Daphne Atenea Velasco González

Código ORCID: 0009-0008-3686-8545

Br. Mariela Rodríguez Rivera

Código ORCID: 0009-0007-0626-9712

Para optar al Título Profesional de:

Licenciada en Turismo

Asesora:

Mg. Anahí Najjar Obando

Código ORCID: 0000-0003-2028-2909

CUSCO – PERÚ

2023



Metadatos

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Daphne Atenea Velasco Gonzalez Mariela Rodríguez Rivera
Número de documento de identidad	46271604 45298352
URL de Orcid	https://orcid.org/0009-0008-3686-8545 https://orcid.org/0009-0007-0626-9712
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Anahí Najjar Obando
Número de documento de identidad	23860286
URL de Orcid	https://orcid.org/0000-0003-2028-2909
Datos del jurado	
Presidente del jurado (jurado 1)	
Nombres y apellidos	Aydee Flores Contreras
Número de documento de identidad	23818613
Jurado 2	
Nombres y apellidos	Carla Rina Arbulu Jurado
Número de documento de identidad	40975724
Jurado 3	
Nombres y apellidos	Marco Fernando Carpio Sanchez
Número de documento de identidad	23926542
Jurado 4	
Nombres y apellidos	Ronal Raúl Florez Diaz
Número de documento de identidad	23991729
Datos de la investigación	
Línea de investigación de la Escuela Profesional	Gestión de empresas turísticas.



Caracterización de un AIRBNB con denominación de SUPERHOST en el barrio San Blas - Centro Histórico Cusco 2022

por Daphne Atenea Velasco González Mariela Rodríguez Rivera

Fecha de entrega: 07-jun-2023 09:28a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2111073731

Nombre del archivo: TESIS_SUPERHOST_AIRBNB_-_MRODRIGUEZ_DVELASCO_JUN_2023.docx (1.27M)

Total de palabras: 18682

Total de caracteres: 103513

MG. Anahí Nájjar Obando.



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



TESIS:

**Caracterización de un AIRBNB con denominación de SUPERHOST en el barrio
de San Blas - Centro Histórico Cusco 2022**

Línea de investigación: Gestión de calidad en los servicios turísticos.

Presentado por:

Br. Daphne Atenea Velasco González
Código ORCID: 0009-0008-3686-8545

Br. Mariela Rodríguez Rivera
Código ORCID: 0009-0007-0626-9712

Para optar al Título Profesional de:

Licenciada en Turismo

Asesora:

Mg. Anahí Najjar Obando
Código ORCID: 0000-0003-2028-2909

CUSCO – PERÚ
2023

MG. Anahí Najjar Obando.



Caracterización de un AIRBNB con denominación de SUPERHOST en el barrio San Blas - Centro Histórico Cusco 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
2	loentiendo.com Fuente de Internet	2%
3	xxcongreso.aeca.es Fuente de Internet	1%
4	www.cusco.gob.pe Fuente de Internet	1%
5	portaldeturismo.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Infile Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to ESIC Business & Marketing	1

MG. Anahí Nájjar Obando.

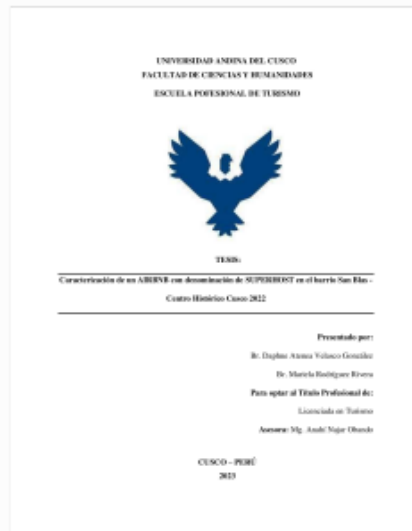


Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Daphne Atenea Velasco González Mariela Rodríguez Rivera
Título del ejercicio: Caracterización de un AIRBNB con denominación de SUPER...
Título de la entrega: Caracterización de un AIRBNB con denominación de SUPER...
Nombre del archivo: TESIS_SUPERHOST_AIRBNB_-_MRODRIGUEZ_DVELASCO_JUN_...
Tamaño del archivo: 1.27M
Total páginas: 110
Total de palabras: 18,682
Total de caracteres: 103,513
Fecha de entrega: 07-jun.-2023 09:28a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre... 2111073731



Derechos de autor 2023 Turnitin. Todos los derechos reservados.

MG. Anahí Nájjar Obando.



PRESENTACIÓN

Señora Decana de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad Andina del Cusco.

Señores miembros del jurado:

Cumpliendo los dispositivos señalados por el Reglamento Específico de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad Andina del Cusco vigente, con el fin de optar al título profesional de Licenciado en turismo, presentamos a consideración la presente tesis titulada: **“Caracterización de un AIRBNB con denominación SUPERHOST en el Barrio San Blas - Centro Histórico Cusco 2022”**; con la finalidad de conocer las características de los establecimientos que ostentan esta distinción, siendo la escasa información respecto al tema, lo que nos motivó a realizar este estudio.

Aprovechamos la oportunidad para expresarle nuestra consideración.

Atentamente.

Br. Daphne Velasco y Br. Mariela Rodríguez



AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a la Universidad Andina Del Cusco.

A los señores docentes de la Escuela Profesional de Turismo que fueron parte de nuestra formación académica, en especial a nuestra asesora Mg. Anahí Nájjar Obando, por su dedicación, profesionalismo y tiempo, que contribuyeron a la conclusión del presente trabajo de investigación.

A nuestros padres por todo el apoyo brindado a lo largo de nuestra vida universitaria.

Br. Daphne Velasco y Br. Mariela Rodríguez



DEDICATORIAS

Con todo el amor del mundo a Nancy, mi madre, amiga y compañera. Siempre serás mi mejor maestra.

A mis abuelos, Blanca y Federico, gracias por todo su amor.

A Hugo, mi padre, con amor.

Br. Daphne Atenea Velasco González



DEDICATORIAS

A mi madre Eliana, a mi padre Jesús, a mi hermana Ximena, por ser el apoyo incondicional siempre.

A mis queridas abuelitas Epifania y Ceferina, que cuidan todos mis pasos desde la eternidad.

A Male, Naty, Mari, Vane, Manés y Stefano, por el aguante contra el tiempo y distancia.

A Daphne, mi amiga y compañera de aventuras y tesis, gracias infinitas.

Br. Mariela Rodríguez Rivera



ÍNDICE

RESUMEN	1
ABSTRACT	2
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1 Planteamiento del Problema	1
1.2 Formulación del Problema	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problemas específicos	4
1.3 Justificación de la Investigación	4
1.3.1 Conveniencia	4
1.3.2 Relevancia social	5
1.3.3 Implicancias prácticas	5
1.3.4 Valor teórico	5
1.3.5 Utilidad metodológica	6
1.4 Objetivos de Investigación	6
1.4.1 Objetivo general	6
1.4.2 Objetivos específicos	6
1.5 Delimitación de la Investigación	7
1.5.1 Delimitación espacial	7
1.5.2 Delimitación temporal	9



CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	10
2.1 Antecedentes de la Investigación	10
2.1.1 Antecedentes Internacionales	10
2.1.2 Antecedentes Nacionales	15
2.1.3 Antecedentes Locales	17
2.2 Bases Teóricas	21
2.2.1 AIRBNB	21
2.2.1.1 SUPERHOST o Superanfitrión	24
2.2.1.2 Ventajas de ser SUPERHOST	25
2.2.1.3 Cómo convertirse en SUPERHOST	25
2.2.1.4 Requisitos	26
2.2.2 Economía Colaborativa	27
2.2.2.1 Ventajas de la economía colaborativa	27
2.2.2.2 Desventajas de la economía colaborativa	29
2.2.3. Caracterización	29
2.3 Variable	30
2.3.1 Identificación de las variables	30
2.3.2 Operacionalización De Variable	31
2.4 Definición de términos básicos	33
CAPÍTULO III: MÉTODO	38
3.1. Alcance del estudio	38



3.2. Diseño de Investigación	38
3.3. Población	39
3.4. Muestra	39
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
3.6. Validez y confiabilidad de instrumentos	40
3.7. Plan de Análisis de datos	40
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	41
4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado	41
4.1.1. Presentación del instrumento	41
4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado	42
4.2. Resultados de las dimensiones de la variable Caracterización de un AIRBNB con denominación de SUPERHOST	43
4.2.1 Ubicación	43
A) Resultados del indicador Accesibilidad	44
B) Resultados del indicador Seguridad	47
C) Resultados de la dimensión Ubicación	49
4.2.2 Equipamiento	50
A) Resultados del indicador Servicios	51
B) Tabla 9 <i>Ítems del indicador Servicios</i>	51
C) Resultados del indicador Otros objetos	57
D) Resultados de la dimensión Equipamiento	60



4.2.3	Hospitalidad	61
A)	Resultados del indicador Recibimiento del anfitrión	62
B)	Resultados del indicador Percepción del SUPERHOST sobre la valoración de los huéspedes	64
C)	Resultados de la dimensión Hospitalidad	67
4.3	Resultado de la variable Caracterización de un AIRBNB con denominación de SUPERHOST	68
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN		70
5.1	Descripción de los hallazgos más relevantes	70
5.2	Limitaciones del estudio	71
5.3	Comparación crítica con la literatura existente	72
5.4	Implicancias del Estudio	72
5.5	Propuestas	73
5.5.1	Propuesta N° 1	73
5.5.1.1	Lugar	73
5.5.1.2	Objetivo de la propuesta	73
5.5.1.3	Descripción de la propuesta	73
5.5.1.4	Beneficiarios	74
5.5.1.5	Responsables	74
5.5.1.6	Metas	74
5.5.1.7	Presupuesto	74
5.5.2	Propuesta N° 2	74



5.5.2.1 Lugar	74
5.5.2.2 Objetivos de la propuesta	75
5.5.2.3 Descripción de la propuesta	75
5.5.2.4 Beneficiarios	75
5.5.2.5 Responsables	76
5.5.2.6 Metas	76
5.5.2.7 Presupuesto	76
CONCLUSIONES	77
RECOMENDACIONES	78
MATRIZ DE CONSISTENCIA	79
A. MATRIZ DE INSTRUMENTOS	80
Referencias	82
B. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	89
C. ANEXOS	91
Mapa AIRBNB del Barrio de San Blas - Centro Histórico	91



Índice de tablas

Tabla 1 <i>Distribución de los ítems de la encuesta</i>	41
Tabla 2 <i>Descripción de la Baremación y escala de interpretación</i>	42
Tabla 3 <i>Estadísticas de fiabilidad</i>	43
Tabla 4 <i>Ítems del indicador Accesibilidad</i>	44
Tabla 5 <i>Accesibilidad</i>	45
Tabla 6 <i>Ítems del indicador Seguridad</i>	47
Tabla 7 <i>Seguridad</i>	48
Tabla 8 <i>Ubicación</i>	49
Tabla 9 <i>Ítems del indicador Servicios</i>	51
Tabla 10 <i>Servicios</i>	53
Tabla 11 <i>Ítems del indicador Instalaciones</i>	54
Tabla 12 <i>Instalaciones</i>	56
Tabla 13 <i>Ítems del indicador Otros objetos</i>	57
Tabla 14 <i>Otros objetos</i>	59
Tabla 15 <i>Equipamiento</i>	60
Tabla 16 <i>Ítems del indicador Recibimiento del anfitrión</i>	62
Tabla 17 <i>Recibimiento del anfitrión</i>	63
Tabla 18 <i>Ítems del indicador Percepcion del SUPERHOST sobre la valoracion de los huéspedes</i>	64
Tabla 19 <i>Percepcion del SUPERHOST sobre la valoracion de los huéspedes</i>	66
Tabla 20 <i>Hospitalidad</i>	67



Tabla 21 Caracterización de un AIRBNB con denominación de SUPERHOST 68

Índice de figuras

Figura 1 Centro Histórico del Cusco..... 8

Figura 2 Mapa del Barrio de San Blas - Centro Histórico 9

Figura 3: Ítems del indicador Accesibilidad 44

Figura 4: Accesibilidad 46

Figura 5: Ítems del indicador Seguridad 47

Figura 6: Seguridad 49

Figura 7: Ubicación..... 50

Figura 8: Ítems del indicador servicios 52

Figura 9: Servicios 53

Figura 10: Ítems del indicador Instalaciones..... 55

Figura 11: Instalaciones 56

Figura 12: Ítems del indicador Otros objetos 58

Figura 13: Otros objetos..... 60

Figura 14: Equipamiento..... 61

Figura 15: Ítems del indicador Recibimiento del anfitrión 62

Figura 16: Recibimiento del anfitrión 63

Figura 17: Ítems del indicador Percepcion del SUPERHOST sobre la valoracion de los huéspedes 65

Figura 18: Percepcion del SUPERHOST sobre la valoracion de los huéspedes 66

Figura 19: Hospitalidad..... 67



Figura 20: Caracterización de un AIRBNB con denominación de SUPERHOST 68



RESUMEN

La presente investigación lleva como título “Caracterización de un AIRBNB con denominación de SUPERHOST en el barrio San Blas - Centro Histórico Cusco 2022”, cuyo objetivo general fue la descripción de las características de un AIRBNB con insignia de super anfitrión en el Barrio de San Blas – Cusco 2022. El enfoque metodológico utilizado fue cuantitativo, alcance descriptivo y diseño no experimental – transversal. La población estuvo compuesta por 31 AIRBNBs con insignia de SUPERHOST localizados en el Barrio de San Blas – Cusco 2022, la muestra estuvo conformada por 07 establecimientos que contaban con una valoración de 4.9 a 5 estrellas en la app, para ello se utilizó como instrumento de recolección una encuesta. Los resultados permitieron entender el porqué del éxito de estos alojamientos y qué cualidades poseen para destacar entre los demás. Se obtuvo como resultado que las dimensiones de ubicación y equipamiento son en un 100% poco adecuadas en estos alojamientos, sin embargo, la dimensión de hospitalidad resultó ser 100% adecuada siendo este el punto fuerte que ostentan. Se concluyó que en la caracterización de un AIRBNB con denominación de SUPERHOST en el barrio San Blas - Centro Histórico Cusco 2022, tiene como característica resaltante la hospitalidad, por la cual estos AIRBNBs obtienen y mantienen su categoría de SUPERHOST.

Palabras Clave: AIRBNB, SUPERHOST, San Blas, App.



ABSTRACT

The present research is entitled "Characterization of an AIRBNB with a SUPERHOST denomination in San Blas neighborhood - Cusco Historic Center 2022", whose general objective was the description of the characteristics of an AIRBNB with a superhost badge in San Blas neighborhood – Cusco 2022. The methodological approach used was quantitative, descriptive in scope and non-experimental – cross-sectional design. The population was made up of 31 AIRBNBs with a SUPERHOST badge located in San Blas neighborhood - Cusco 2022, the sample was made up of 07 establishments that had a rating of 4.9 to 5 stars in the app, for which it was obtained as an instrument of collect a questionnaire. The results allowed us to understand the reason for the success of these accommodations and what qualities they have to stand out from the rest. It was obtained as a result that the dimensions of location and equipment are inappropriate in a 100% however, the dimension of hospitality was 100% adequate, this being the strong point they hold. It was concluded that in the characterization of an AIRBNB with a SUPERHOST name in San Blas neighborhood - Cusco Historic Center 2022, hospitality is the outstanding characteristic, by which these AIRBNBs obtain and maintain their SUPERHOST category.

Keywords: AIRBNB, SUPERHOST, San Blas, App.



CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del Problema

La manera de alojarse ha cambiado y con el avance de la tecnología y la globalización ahora hay un sinnúmero de servicios en línea que ofrecen alternativas diferentes al alojamiento tradicional. Entre estas nuevas alternativas se tiene a AIRBNB, una plataforma web utilizada por usuarios que desean alquilar un inmueble a viajeros que requieren de una casa, departamento o habitación. En los últimos años AIRBNB se ha convertido en un gran competidor para la industria hotelera convencional en distintas ciudades del mundo (Ferrer, 2018). Elizabeth Lowrey, directora de arquitectura de interiores en Elkus Manfredi Architects, mencionó que “Las personas que optan por AIRBNB buscan una experiencia íntima, que no sea artificial. Quieren sentir que están en el centro de una comunidad y experimentar las características únicas del lugar”. (Glusac, 2016).

Como todo modelo de negocio basado en la economía colaborativa, necesita de varias partes para funcionar: Los anfitriones, que son los propietarios de las viviendas, los huéspedes que buscan alojamiento temporal, AIRBNB la plataforma que hace de intermediaria entre el huésped, el anfitrión y la comunidad de usuarios de AIRBNB, es la relación entre tres que permite intercambiar información sobre las experiencias, para valorar los mejores alojamientos y alertar de los que no ofrecen una buena experiencia.

Dentro de la plataforma de AIRBNB, existe una clasificación especial de anfitriones denominada SUPERHOST, son anfitriones con experiencia que cumplen cuatro requisitos (Valoración general de al menos 4,8, más de 10 estancias, ratio de cancelación < 1 % e Índice de



respuesta del 90 %) para poder conseguir dicha categoría y son evaluados cada tres meses para poder acceder a ella o mantenerla. AIRBNB coloca automáticamente un distintivo de SUPERHOST para que los viajeros puedan identificarlos más fácilmente (AIRBNB 2020).

La principal razón de ser de AIRBNB es alojar turistas, sin embargo, este tipo de negocio no está clasificado en el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, aunque sigue las condiciones mínimas de infraestructura, equipamiento y servicios.

Según cifras compartidas por AIRBNB al fin del 2017 reservaron alojamiento 250.000 huéspedes a través de su plataforma en el Perú, mientras que los hosts peruanos afirmaron haber recibido turistas de 139 países en sus hogares. Con lo cual, los ingresos de los anfitriones de AIRBNB fueron alrededor de S/4.619 por arrendar sus hogares 27 días al año. (Villar, 2018). Se estima que AIRBNB está presente en al menos 37 ciudades del país con diversos tipos de alojamientos, entre casas, departamentos y habitaciones, principalmente en Lima, la que registra un 68% de crecimiento anual de alquiler de propiedades a través de AIRBNB, pasando de 1.336 en el año 2014 a 12.239 en 2017. Por su parte, Cusco cuenta con 2,578 alquileres activos a la fecha. El crecimiento de alquiler anual es de 99%, llegando a 3,542 en 2017 (Cámara Nacional de Turismo del Perú 2019).

Una de las zonas más turísticas en el Centro Histórico de Cusco es el Barrio de San Blas, ubicado a tres cuadras al oriente de la plaza principal de la ciudad del Cusco, ribera izquierda del riachuelo Choqechaka. En quechua Toq'ocachi que significa "hueco con sal" y se interpreta como terrenos salinos. (Angles Vargas, 1983). En San Blas también se encuentran antiguas y emblemáticas casonas con calles estrechas, es también conocido como un barrio bohemio e históricamente por ser el barrio de artistas y artesanos. (Machupicchu, 2021)



Siendo San Blas un barrio turístico por excelencia cuenta con diferentes tipos de alojamientos, entre ellos, lugares que brindan el servicio de AIRBNB. Si bien es cierto AIRBNB considera características generales que facilitan a la plataforma la denominación de un SUPERHOST, lo que se busca es conocer las características específicas de los SUPERHOSTS del barrio de San Blas para que, de acuerdo con ellas, los anfitriones que busquen tener esta denominación o los SUPERHOSTS que pretendan mantenerla tengan referencias de las características que requieren para lograr ser parte de este grupo.

La falta de precisión en cuanto a las características para ser un SUPERHOST en este espacio de estudio, hace que muchos anfitriones que cuentan con el potencial para serlo no lo logren. Lo que ocasiona poca visibilidad en la plataforma y pérdidas económicas.

La investigación que se realizará plantea describir las características que posee un AIRBNB con denominación SUPERHOST en el barrio de San Blas de Cusco donde, existen 31 establecimientos catalogados como SUPERHOST. El trabajo de investigación buscará caracterizar a los super anfitriones o SUPERHOST que cuentan con un puntaje mayor a 4,9 siendo 5 la mayor calificación (Airbnb, 2018). Se efectuará desde la perspectiva de los propietarios, considerando los aspectos que ellos creen que los diferencian de los super anfitriones con menor calificación y siendo conocedores de los requisitos que la plataforma exige para otorgarles esta denominación, todo esto con la finalidad de presentar recomendaciones a los hosts de AIRBNB que pretendan obtener el título de SUPERHOST y mantenerlo en el tiempo. Para ello se realizarán un conversatorio y un



networking virtual en los cuales se darán a conocer los resultados, conclusiones y recomendaciones del presente trabajo.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema general

¿Qué características posee un AIRBNB con denominación SUPERHOST en el Barrio San Blas - Centro Histórico Cusco 2022?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuáles son las características en cuanto a ubicación, que posee un AIRBNB con denominación de SUPERHOST en el Barrio San Blas - Centro Histórico Cusco 2022?
- ¿Qué características posee en cuanto a Equipamiento, un AIRBNB con denominación de SUPERHOST en el Barrio San Blas - Centro Histórico Cusco 2022?
- ¿Qué características determinan la hospitalidad en un AIRBNB con denominación SUPERHOST en el Barrio San Blas - Centro Histórico Cusco 2022?

1.3 Justificación de la Investigación

1.3.1 Conveniencia

La siguiente investigación brindará un mejor panorama sobre las características de los AIRBNB con denominación SUPERHOST lo que hace conveniente estudiar aquellos atributos y características que debe poseer un anfitrión para poder obtener la insignia de



SUPERHOST en el Barrio de San Blas – Cusco, sentando las bases para futuras investigaciones o guías de obtención de dicha denominación.

1.3.2 Relevancia social

Este trabajo será una herramienta de estudio, medio de consulta y contraste para investigaciones futuras, tanto para los estudiantes de nuestra facultad como carreras afines y personas dedicadas al rubro de hospedaje que ofrecen sus servicios mediante la plataforma AIRBNB, esto les permitirá conocer, entender y ahondar sobre las características de un AIRBNB con denominación SUPERHOST.

1.3.3 Implicancias prácticas

La investigación identificará las características de un AIRBNB con denominación SUPERHOST en el Barrio de San Blas - Cusco. Esta información será recabada mediante encuestas que se realizarán a los SUPERHOSTS de dichos establecimientos y que resultará útil para los anfitriones que deseen obtener dicha insignia.

1.3.4 Valor teórico

En la siguiente investigación, se buscará obtener la caracterización marcante en el grupo de anfitriones denominados SUPERHOSTS, que cuenten con una valoración o calificación de 4.9 a 5, lo cual ayudará a entender el éxito de estos alojamientos y qué cualidades hacen que destaquen entre los demás que cuentan con la misma insignia o denominación, en el barrio de San Blas de la ciudad del Cusco. Asimismo, llevará también a plantear nuevas



investigaciones, por ejemplo, investigar la relación entre el criterio de calidad de AIRBNB y la satisfacción de los usuarios.

1.3.5 Utilidad metodológica

La siguiente investigación permitirá obtener estrategias metodológicas a través del uso de indicadores para evaluar la caracterización de los AIRBNB con denominación de SUPERHOST en San Blas – Cusco 2022.

1.4 Objetivos de Investigación

1.4.1 Objetivo general

Describir las características de un AIRBNB con denominación SUPERHOST en el barrio de San Blas – Cusco 2022.

1.4.2 Objetivos específicos

- Determinar las características en cuanto a ubicación de un AIRBNB con denominación de SUPERHOST en el Barrio San Blas - Centro Histórico Cusco 2022.
- Determinar las características en cuanto a equipamiento de un AIRBNB con denominación de SUPERHOST en el Barrio San Blas - Centro Histórico Cusco 2022.
- Determinar las características de la hospitalidad en un AIRBNB con denominación SUPERHOST en el Barrio San Blas - Centro Histórico Cusco 2022.



1.5 Delimitación de la Investigación

1.5.1 Delimitación espacial

Un centro histórico tal y como lo define la UNESCO es un conjunto urbano formado por construcciones, espacios públicos y privados, calles, plazas; con características geográficas y topográficas particulares que lo configuran y que en un momento histórico tuvo una fisonomía unitaria y reconocible, constituyendo la expresión de una comunidad social individualizada y organizada. La ciudad del Cusco fundada como capital de la civilización Inca es un espacio geográfico y cultural en el que se condensan miles de años de ocupación ininterrumpida y por lo tanto depositaria de un incomparable conjunto de expresiones arqueológicas y arquitectónicas producto de la superposición de diferentes etapas históricas, desde tiempos prehispánicos y especialmente del período incaico cuando la actual capital histórica del Perú desarrolló su ocupación territorial primigenia y del cual también data su singular e impresionante imagen pétreo, siguiendo en los períodos virreinal y republicano, cuya evidencia más palpable en nuestros días está constituida por un rico conjunto de casonas, iglesias, palacios y plazas con una riqueza y originalidad que la hacen distinta de cualquier otra ciudad de la América hispana. Además de toda esta expresión material, el Cusco alberga también una abundante cultura viva plasmada en sus vigorosas manifestaciones culturales que muestran formas muy particulares de ver, vivir e interpretar el mundo; complejas y ricas características que amalgamadas convierten al Centro Histórico del Cusco en un espacio cultural imprescindible para entender el proceso de construcción del Perú como nación y país.

Dentro del centro histórico de Cusco se encuentra el Barrio de San Blas, ubicado a tres cuadras al oriente de la plaza principal de la ciudad del Cusco, ribera izquierda del riachuelo

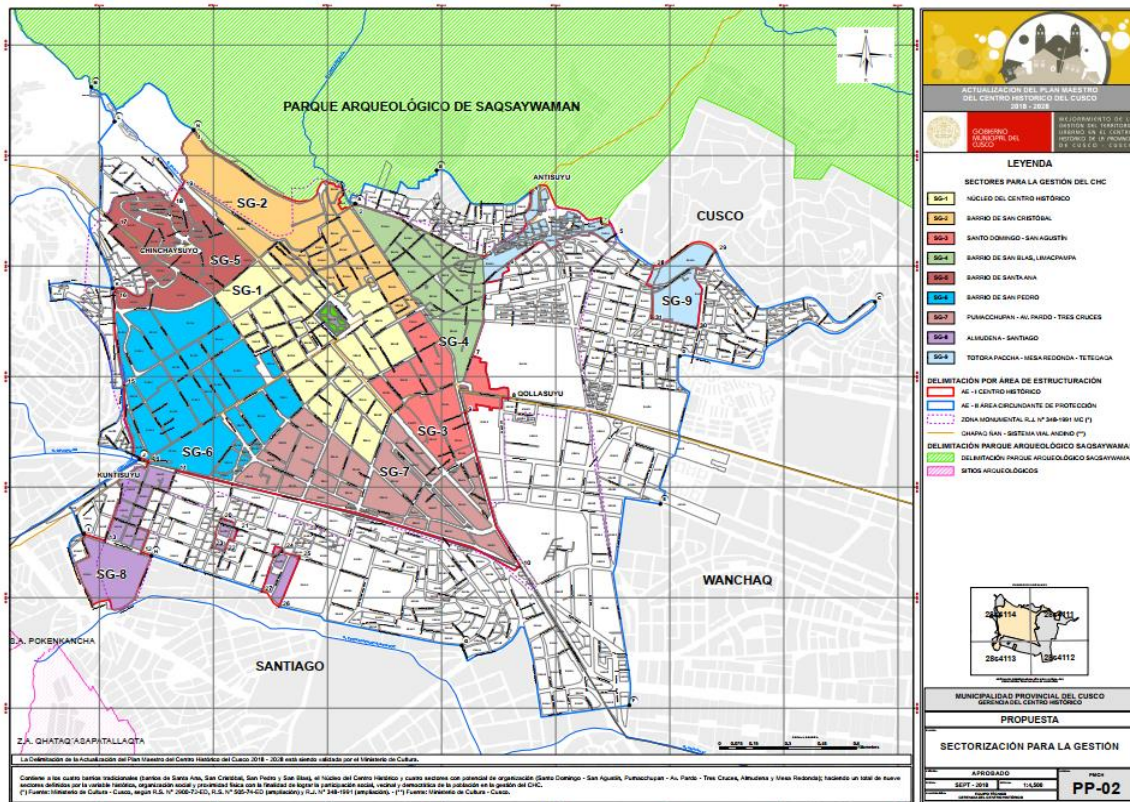


Choqchaka. En quechua Toq'ocachi que significa "huevo con sal" y se interpreta como terrenos salinos.

La delimitación espacial del trabajo corresponde al Barrio de San Blas, en el centro histórico de la ciudad del Cusco.

Figura 1

Centro Histórico del Cusco



Plan Maestro del Centro Histórico del Cusco, 2018. (<https://www.cusco.gob.pe/wp-content/uploads/2018/10/PP-02-SECTORES-PARA-LA-GESTION.pdf>) In the public domain.



CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

2.1.1.1 Almeida, Esteves, Holanda, & Prates (2017) en su paper de investigación “Characterizing Quality Aspects in AIRBNB”.

Conclusiones de los Autores: Esta investigación responde a lo siguiente: ¿Cómo se relacionan los estándares de calidad de AIRBNB con la satisfacción del cliente?”. El análisis cuantitativo mostró variaciones considerables en el orden de los criterios de calidad, tanto en términos de variación regional como en el orden de los propios criterios en relación con la satisfacción. Este tipo de investigación es importante para caracterizar los criterios presentados, en el sentido de consolidar una dimensión del modelo de confianza inicial propuesto por los autores, y también debido a que la calidad del servicio es uno de los indicadores de confianza en la economía compartida. La investigación futura incluirá un nuevo análisis cuantitativo en el contexto de los aspectos adicionales del fomento de la confianza en AIRBNB. También se comparará los resultados de este artículo con el análisis de datos de otras plataformas similares de economía de participación, incluidas las que presentan otros tipos de intercambio de valores que no son necesariamente monetarios (como AIRBNB). Una plataforma interesante para el análisis futuro sería la plataforma Couchsurfing. Como limitación de este trabajo, asumimos que el patrón en una región dada es una representación exacta de esa región; sin embargo, debido a la internacionalidad y la facilidad de viajar en la actualidad, la gente tiende a visitar muchos países de todo el mundo. Como resultado, el hecho de que China mostró un patrón diferente que Brasil no significa que una generalización de China o Brasil podría hacerse a partir de este conjunto de datos, porque los viajeros en cualquiera



de estas regiones podrían ser de cualquier parte del mundo. Este hecho es especialmente relevante para las generalizaciones sobre Europa y los Estados Unidos, que representan algunos de los lugares más visitados del mundo.

Comentario: El paper en cuestión busca caracterizar los aspectos de calidad que propone AIRBNB para satisfacer a sus clientes y en qué medida estos aspectos satisfacen realmente a sus usuarios, siendo conscientes de que cada región o país presenta una realidad diferente también se tiene en cuenta que en la actualidad la población del mundo posee más facilidades para viajar a destinos más lejanos alrededor del mundo y por lo tanto convertir a todos en potenciales clientes.

2.1.1.2 Setiawan (2020) en su paper de investigación “Análisis, exploración y visualización de perfiles de SUPERHOST de AIRBNB ciudad de Madrid y Ámsterdam”.

Universidad Estatal Politécnica de Bandung – Indonesia.

Conclusiones del Autor: Este trabajo explora y visualiza los datos del SUPERHOST de AIRBNB en las ciudades de Ámsterdam y Madrid para encontrar el precio promedio que estos ofrecen a sus clientes. Se encontró que en la ciudad de Madrid se ofrecen precios de alquiler promedio entre los \$60 - \$80. Estos SUPERHOST también consiguen las mejores opiniones de los clientes es decir están mejor valorados en la plataforma. En la ciudad de Ámsterdam, los SUPERHOST son anfitriones que ofrecen tarifas de alquiler en el rango de precios por encima de \$140. Este grupo también obtiene mejores valoraciones y opiniones de los clientes mucho más seguido.

Comentario: Esta investigación explora el perfil de SUPERHOST basada en el aspecto del precio del alquiler y reseñas de clientes. Para obtener un perfil de SUPERHOST más completo, vale la pena echarle un vistazo también a otros aspectos como descripciones de opiniones de clientes, cantidad de consumidores que utilizan el servicio y el tiempo de estancia.



2.1.1.3 Benítez Auriolos (2019) en su trabajo “Caracterización del mercado peer to peer de alojamientos turísticos. Especial referencia a la ciudad de Málaga y a su impacto sobre la rentabilidad de los hoteles”. Universidad de Málaga – España.

Conclusiones de la autora: Las bases sobre las que tradicionalmente se ha gestionado el mercado turístico han cambiado gracias a la apertura de plataformas como AIRBNB para que cualquier persona pueda ofrecer alojamiento en su vivienda particular. En este contexto, es fundamental aclarar las características del mercado p2p de alojamientos turísticos, no solo por razones académicas sino también porque todavía hay debates sobre su regulación a nivel social y político. En Málaga, se ha observado que la mayoría de la oferta se concentra en el centro de la ciudad, lo que podría causar problemas en varios ámbitos, como el mercado inmobiliario, la presión sobre los recursos públicos o simplemente molestias e incomodidades para la población residente. En cuanto a la demanda, se ha demostrado que se concentra en unos pocos alojamientos y es estacional, por lo que no se puede esperar que el crecimiento del mercado p2p de alojamientos turísticos ayude a reducir los desafíos que surgen cuando la demanda turística es alta en ciertos meses del año.

En cuanto a los precios, también se ha demostrado que algunas variables que no están exclusivamente relacionadas con las características o la ubicación del alojamiento tienen un impacto. Estos factores incluyen, entre otros, las políticas de reserva y cancelación, las características del anfitrión, los sistemas de reconocimiento establecidos basados en las opiniones de los huéspedes, etc.

Por otro lado, la drástica reducción de los costes fijos es una de las razones que explican la entrada de oferentes particulares en el mercado de alojamientos turísticos que compiten con los establecidos. Aunque es posible que el mercado mantenga un equilibrio a bajo nivel, también es posible que la oferta de alojamientos no convencionales continúe creciendo y reemplace a la oferta



hotelera. Sin embargo, para que puedan mantenerse, estos conceptos teóricos requieren respaldo de pruebas empíricas.

Dentro de las limitaciones de la información disponible, hemos realizado algunas estimaciones para respaldar la hipótesis de que la llegada de AIRBNB ha tenido un impacto negativo en la ocupación hotelera de la ciudad de Málaga. Además, la disminución de la ocupación hotelera ha sido acompañada por un aumento en las tarifas medias por habitación, lo que ha ayudado a mantener la rentabilidad de los hoteles en general.

Comentario: El trabajo en cuestión brinda una mirada no tan positiva a la llegada de negocios de economía compartida en la rama de hospedaje como lo es AIRBNB. En este caso específico se encontró que la mayoría de los negocios se encontraba en el centro de la ciudad, lo cual podría causar incomodidad en los residentes de la zona y que la mayor demanda se daba sólo en algunos establecimientos siendo ésta estacional.

Otras variables que los clientes toman en cuenta para alquilar un AIRBNB según este estudio son las características de los hosts, las evaluaciones que tienen en la plataforma y las políticas de reserva y cancelación. Otra razón por la que la gente elige AIRBNB es el menor costo a comparación de los hospedajes tradicionales, la explicación para esto es que mediante el uso de plataformas peer to peer se reducen los costos fijos lo que puede significar una disminución en el uso de hospedajes convencionales.



2.1.1.4 Gonzalez Albizuri (2018) en su trabajo “Las economías colaborativas estudio de caso: El impacto de AIRBNB sobre el sector hotelero en España”. Universidad Pontificia Icai Icade Comillas - España

Conclusiones de la autora: Las economías colaborativas surgieron como formas de fomentar la colaboración y facilitar el uso más eficiente de los activos que estaban siendo desaprovechados para que puedan ser reutilizados por terceros para darles una vida más larga y un uso más eficiente. La victoria de estas plataformas y su consolidación en la sociedad actual fueron posibles gracias a dos factores distintos: la crisis y la tecnología.

El nicho de mercado usuario de estas plataformas tiene una variedad de motivaciones para utilizar estas alternativas en lugar de las tradicionales, como se ha demostrado en este estudio. Aunque el factor económico es uno de los más importantes, también hay otros motivos relevantes, como la experiencia de conocer a nuevas personas, ayudar a los demás y la sensación de ser útil.

Este Trabajo de Fin de Grado se ha enfocado en analizar la plataforma de alojamiento de Airbnb y cómo ha afectado al sector hotelero en España. Dado que Airbnb es un nuevo competidor con un impacto en el sector global, es evidente que las cadenas hoteleras han reaccionado, en una escala que ha variado según la cadena hotelera. La mayoría de los analistas de varios estudios han llegado a la conclusión de que, aunque Airbnb y plataformas similares están alterando la forma en que las personas viajan, su impacto en el sector hotelero español no ha sido tan significativo como se esperaba.

Una conclusión clara en la que la mayoría de las cadenas están de acuerdo es que la competencia de Airbnb debe ser regulada para que todos puedan competir de manera justa.

Comentario: Si bien es cierto los negocios que utilizan la economía colaborativa actualmente están en boga y han alcanzado a millones de adeptos, es importante hacer ciertas regulaciones de este



tipo de comercio para que la competencia con empresas más tradicionales sea más equitativa. Sin embargo, esta nueva forma de alojarse ha hecho reaccionar a las cadenas de hoteles más tradicionales para renovar sus procesos y otros puntos fundamentales.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

2.1.2.1 Tafur y Diope (2018) en su tesis “Caracterización del Patrimonio tangible inmueble y propuesta para su uso Turístico de la ciudad de Yurimaguas, año 2017”.
Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

Conclusiones de los autores: A Nivel de Objetivos: Se determinó el estado actual de los patrimonios culturales tangibles inmuebles para el uso turístico de la ciudad de Yurimaguas, siendo 20 de los patrimonios de la muestra reconocidos oficialmente como atractivos turísticos, por lo que es necesario cambiar su estado actual de manera técnica.

Se requieren intervenciones como la reorganización, reconstrucción, reintegración, integración y liberación en los monumentos arquitectónicos, para permitir su puesta en valor y ofrecer el producto patrimonial en el centro de la ciudad. Se presentó una propuesta con requisitos mínimos para permitir la oferta del patrimonio intangible inmueble como parte del turismo cultural. Se llevó a cabo una investigación sobre la necesidad de conservación en sus variaciones de intervención y métodos de aplicación. Para proteger y proteger los monumentos de la contaminación y la humedad, se requiere un mantenimiento constante.

A nivel de hipótesis, se acepta la hipótesis descriptiva porque mantener el patrimonio cultural tangible del edificio en condiciones óptimas aumenta la valoración para el uso turístico y aumenta el interés por las visitas y la historia.



Comentario: Para poder proponer un lugar como un producto turístico, lo primero que se debe hacer es realizar la caracterización de este, para así, poder entender todos los factores que involucraría al valorizar un lugar como un espacio turístico sin generar impacto en el mismo y a su vez, que tenga realmente la acogida de los visitantes.

2.1.2.2 Zuloeta y Cajó (2018) en su tesis “Caracterización de la Demanda para la diversificación de la oferta turística en la Provincia de Ferreñafe” Universidad Señor de Sipán.

Conclusiones de las autoras: La mayoría de los visitantes a Ferreñafe son mujeres casadas de 25 a 34 años, seguidas por mujeres de 35 a 44 años que principalmente buscan información en línea. El miniván turístico es el medio de transporte más utilizado por los visitantes. El tipo de restaurante que elegirían sería rural. Disfrutaban de alternativas de turismo cultural, siendo uno de los lugares preferidos el “Museo Sicán”. El motivo principal de visitar Ferreñafe es hacer turismo y prefieren las caminatas.

Los recursos turísticos de la provincia de Ferreñafe se identificaron a través de un inventario y salidas de campo, todo esto para conocer la realidad en la que se encuentran y ofrecerlos. Se presentó una propuesta teniendo en cuenta los gustos y preferencias de las personas que visitan la provincia de Ferreñafe.

Comentario: Nuevamente se observa la importancia de la caracterización como factor fundamental para la puesta en valor de un lugar con potencial turístico, ya que el caracterizar, ayuda a entender cuáles son las virtudes y los puntos por mejorar en un lugar, pues de esta manera se puede mejorar lo que sea necesario y potenciar las fortalezas de este.



2.1.2.3 Herrera (2017) en su trabajo de investigación: “Preferencia de los turistas extranjeros millennials por Airbnb en Lima, Perú- 2017”. Universidad San Ignacio de Loyola.

Conclusiones de la autora: Luego del análisis de resultados, se puede inferir que las preferencias por Airbnb se relacionan con el hecho de que ofrece alojamientos de alta calidad y ofrece espacios para satisfacer las necesidades específicas de cada turista extranjero millennial, además de brindarles un trato amable por parte de los anfitriones, lo que contrasta con otros establecimientos como hoteles que tienen procedimientos más rigurosos. Una de las debilidades encontradas por los usuarios de Airbnb es el ser engañado por el host en cuanto a las políticas de cancelación y reserva, además del estado en que la propiedad se encuentra.

Comentario: Existen varias características de la plataforma Airbnb, las mismas que serán mencionadas a lo largo del proyecto de investigación, y que son de suma importancia a la hora de ofrecer un servicio de calidad. Los turistas millennials buscan en estas características las que mejor se acomoden a sus necesidades, por lo que esta investigación ayudará a interpretar datos que se obtendrán con la finalidad de entender las necesidades y las preferencias que rigen en la generación millennial.

2.1.3 Antecedentes Locales

2.1.3.1 Arévalo (2021) en su tesis “Percepción e Irritabilidad en residentes de Huancaro, Cusco sobre los impactos de la actividad de Airbnb, marzo 2021” Universidad San Ignacio de Loyola.



Conclusiones de la autora: Se pudo encontrar nuevos aspectos en lo sociocultural que ayudaron a entender mejor cómo se presenta la actividad turística de Airbnb en la residencial Huancaro. Estos aspectos son el estilo de vida local frente a la llegada de turistas, organizar la llegada de turistas al condominio y la vulnerabilidad. Mientras que el código percepciones para regular la actividad de Airbnb ya es una realidad que toman en cuenta los residentes, aunque perciben poca organización en ello por parte de sus condominios. Disminución de tradiciones y la influencia en la cultura regional son aspectos que se propusieron investigar inicialmente como parte del impacto sociocultural. Sin embargo, a pesar de tratarse de Cusco ninguno de esos aspectos fue mencionado por los residentes en los hallazgos encontrados. Los impactos negativos socioculturales se evidenciaron en lo referido a delincuencia, alcoholismo, prostitución, conflictos sociales al igual que otras investigaciones mientras que el hacinamiento no es percibido como tal pues la llegada de turistas no es tan alta. Mientras que el intercambio cultural es considerado como parte de los impactos positivos por brindar aportes personales a la vida de los residentes principalmente.

Con relación al impacto ambiental, los residentes percibieron que se debe tener en cuenta la salubridad en la actividad turística de Airbnb debido al contexto de pandemia en el que nos encontramos. Así mismo, los residentes manifestaron que el estado de los departamentos debe ser considerado ya que implica aspectos internos y externos al ser rentados por Airbnb. Mientras que otro de los problemas percibidos es la contaminación auditiva seguida de los desechos.

Sobre los impactos económicos, en la residencial Huancaro, las inversiones es uno de los efectos positivos del turismo expresado en términos de rentabilidad de los alquileres de Airbnb. Con relación al empleo se produjo un gran impacto por ser Cusco un destino turístico, incluso se vio reflejado en Airbnb ya que es percibido también como un generador de empleo, aunque no tan importante como en el caso de otras actividades. Los ingresos generados a partir de la actividad



turística de Airbnb son percibidos de manera positiva, pero no se considera que sean primordiales, suficientes o que genere una dependencia para los residentes. Airbnb no influye en los precios de productos, servicios e inmuebles pues como en todo, esto depende de la oferta y la demanda como lo manifestaron los entrevistados. Así mismo el nivel de vida económica representa el beneficio del turismo y se vio reflejado en la apreciación de la economía, del alquiler y del turismo.

Mediante esta investigación no se dio a conocer una etapa exacta del modelo de irritabilidad, sin embargo, se pudo explorar mejor acerca del desarrollo de la actividad turística de Cusco y Airbnb en el contexto actual bajo el modelo de la irritabilidad. Las etapas de la irritabilidad son euforia, apatía, molestia y antagonismo. Sin embargo, los residentes describieron tres de las etapas sin llegar al antagonismo mediante otros sentimientos asociándose al respeto, convivencia y privacidad.

Comentario: En la investigación, la autora llega a la conclusión de que, en las 4 etapas del modelo de irritabilidad, solo se describen tres y estas se orientan a aspectos positivos, demostrando que la actividad de AIRBNB no es agresiva ni causa molestias a el entorno en el que la misma se desarrolla.

2.1.3.2 Achahui (2020) en su tesis “La economía colaborativa y el impuesto a la renta, caso AIRBNB, ciudad del Cusco, periodo 2018.” Universidad Andina del Cusco.

Conclusiones de la autora Los HOST ofrecen sus espacios a cambio de una retribución monetaria. Los huéspedes buscan alojamientos que brinden seguridad y confort Airbnb es el intermediario que ayuda a la búsqueda de alojamiento a los huéspedes y la gestión de reservas a los anfitriones.

El 74 % de los anfitriones tiene menos de 03 espacios ofertados, el 98 % de los anfitriones cuenta con educación superior, el 78 % de los anfitriones cuenta con trabajo y publica sus espacios para poder obtener un ingreso extra, dedica más de 4 días a la semana a la gestión de sus reservas y tiene



sus espacios ofertados durante todo el año. Airbnb cobra una comisión de 3% por noche reservada a los anfitriones la cual es descontada al momento de hacer el pago. El 35% de los anfitriones no cuenta con un RUC y no emite comprobantes de pago. El 65% de los anfitriones emiten comprobantes de pago generados por la plataforma ya que no existe una normativa pertinente que indique el tipo de renta que se debe percibir.

Los visitantes usan Airbnb para hacer reservas, pagar y comunicarse con los anfitriones. Los huéspedes no están obligados a pagar impuestos a la renta.

Debido a que Airbnb recibe los pagos de los huéspedes por las noches de alojamiento y descuenta una comisión del 3% de la cuenta de los anfitriones, se considera que Airbnb recibe rentas, lo que se considera renta de fuente peruana. Por otro lado, la actividad de intermediación en el comercio electrónico no está claramente regulada por la ley del Impuesto a la renta, lo que podría resultar en una doble imposición tributaria.

Comentario: Debido a los vacíos legales que se presentan en la normativa peruana y al hecho que puede conllevar a una doble imposición tributaria, el estado peruano está impedido de realizar recaudaciones de impuestos a los usuarios de esta aplicación digital, con lo que se concluye que los negocios inmersos en economías colaborativas no están obligados a hacer contribuir al impuesto a la renta.



2.2 Bases Teóricas

2.2.1 AIRBNB

AIRBNB es una plataforma en línea que conecta a personas que quieren ofrecer sus hogares en alquiler con huéspedes que necesitan alojamiento temporal.

Según Valero (2017), es una plataforma digital dedicada a la oferta de alojamientos a particulares y turísticos, donde anfitriones y huéspedes pueden valorarse mutuamente como referencia para futuros usuarios.

En 2007, dos anfitriones alojaron a tres huéspedes en su piso en San Francisco, y así nació AIRBNB. Cuenta con 4 millones de anfitriones y ha crecido mucho desde entonces, hospedando a más de 800 millones de viajeros en casi todos los países del mundo. Cada día, los anfitriones brindan experiencias únicas y escapadas que permiten a los viajeros descubrir el mundo de una manera más genuina y consciente. AIRBNB fue fundada por Brian Chesky, Joe Gebbia y Nate Blecharczyk en 2008. Los primeros anfitriones fueron Brian y Joe, y su apartamento en Rausch Street, en San Francisco, fue el primer anuncio. Hemos crecido desde entonces y, hasta el 30 de septiembre de 2020, esos dos anfitriones se han convertido en 4 millones. En su plataforma, AIRBNB cuenta con 90.000 cabañas, 40.000 granjas, 25.000 microcasas, 5600 barcos, 3500 castillos, 2800 yurtas, 2600 casas de árbol, 1600 islas privadas, 300 faros y 140 iglús. (AIRBNB 2020)

Para proteger a los huéspedes y mantenerlos seguros, los anfitriones de AIRBNB deben presentar identificaciones verificables offline (como un permiso de conducir, un documento de identidad, un pasaporte, entre otros) además de sus perfiles online (como su cuenta de Facebook, LinkedIn, entre otros) y su cuenta de AIRBNB.



Para esta investigación, es importante aclarar que AIRBNB se refiere a los anfitriones o personas que alquilan propiedades como "anfitriones" o anfitriones y a las personas que alquilan solicitando alojamiento en estas propiedades como "huéspedes" o huéspedes.

Además, tanto los propietarios como los huéspedes en AIRBNB (AIRBNB 2017) envían evaluaciones y comentarios sobre propiedades y alojamientos, lo que es muy útil para los usuarios posteriores al elegir una propiedad para hospedarse. AIRBNB cuenta con 250 miembros de confianza y seguridad a nivel mundial, disponibles las 24 horas del día, distribuidos estratégicamente por regiones de los países donde opera AIRBNB en caso de cualquier eventualidad. Los anfitriones que cumplen con los requisitos también pueden proteger su propiedad con un Seguro de protección del anfitrión y una Garantía por daños a la propiedad del anfitrión por hasta 1 millón de dólares. Además, AIRBNB tiene una política antidiscriminatoria y principios que todos los clientes deben seguir (AIRBNB 2016).

De acuerdo con la información proporcionada por la Cámara Nacional de Turismo del Perú en 2019, "Se estima que AIRBNB está presente en al menos 37 ciudades del país con diferentes tipos de alojamientos, entre casas, departamentos y habitaciones, principalmente en Lima con 7,393 alquileres activos y 3,545 anfitriones registrados".

Como todo modelo de negocio basado en el consumo colaborativo, necesita de varias partes para funcionar tales como los anfitriones (propietarios de las viviendas), los huéspedes que buscan alojamiento temporal, AIRBNB que es el intermediario y pone en contacto a huéspedes como anfitriones a través de su plataforma en internet y la comunidad de usuarios de AIRBNB que surge de la relación entre las otras tres para intercambiar información sobre las experiencias que han tenido, compartiendo opiniones y consejos para valorar los mejores alojamientos y alertar de los que no ofrecen una buena experiencia. Pero dentro de este funcionamiento hay un mundo de



posibilidades. De hecho, ya es una realidad que AIRBNB ha revolucionado el turismo global en menos de 9 años de vida. (Silva, 2015)

En la FITUR, que se llevó a cabo en Madrid, AIRBNB fue uno de los temas discutidos (y preocupados) por los expertos, quienes acusan a esta empresa de tener una competencia desleal y de poner en peligro todo el sector turístico, que es fundamental para la economía de muchos países como España. La persona que ofrece su hogar en alquiler se conoce como anfitrión. Para hacerlo, visite la plataforma en www.AIRBNB.es, haga clic en el botón "Conviértete en anfitrión" y complete los formularios paso a paso. La primera cosa que llama la atención es que no es necesario compartir todo el hogar, sino que se puede especificar qué partes son compartidas (una o varias habitaciones, baño, armarios, lavadora...) y cuáles no. De hecho, compartir un colchón hinchable y el desayuno en un apartamento de San Francisco fue la inspiración para crear esta plataforma. Los emprendedores de este startup se dieron cuenta con el tiempo de la importancia de la calidad de las fotos para la decisión de alquilar un alojamiento. Por lo tanto, agregaron el servicio de sesión de fotos del alojamiento, que en algunos lugares es gratuito para los anfitriones para ayudarlos a dar a conocer sus hogares.

AIRBNB requiere que tanto los huéspedes como los anfitriones hagan evaluaciones de la estancia. Sin embargo, una manera más rápida de conocer la media de las valoraciones en cada estancia es la valoración en estrellas, para calcularla se pide que valoren su estancia en función de las siguientes categorías: Experiencia en general. ¿Qué tal fue la estancia?, limpieza. ¿El alojamiento cumplía nuestros estándares?, veracidad. ¿Las fotos y la descripción estaban actualizadas y eran fieles a la realidad?, llegada. ¿Fue un proceso sencillo y llevadero?, comunicación. ¿El anfitrión respondió pronto a los mensajes?, ubicación. ¿El huésped conocía la información más importante sobre seguridad, transporte, zonas de interés y otras particularidades de la zona que pudiesen afectar a su



estancia, como las normas sobre ruidos?, calidad. ¿La relación calidad-precio era buena? y servicios. ¿Todo lo prometido en el anuncio estaba disponible y en buenas condiciones? (AIRBNB, 2021)

A priori es muy sencillo comenzar a ganar dinero gracias a AIRBNB. (Entorno Turístico, 2015)

Un espacio bien equipado puede ser la clave para atraer huéspedes. Según una encuesta a los consumidores encargada por Airbnb, la mayoría de los viajeros dicen que las comodidades son una prioridad para disfrutar de un viaje increíble. Esto es aún más importante ahora, ya que los huéspedes buscan estancias más largas. Los huéspedes por lo general suelen filtrar sus resultados de búsqueda para encontrar los alojamientos que poseen las 10 mejores comodidades o servicios: Un espacio que admita mascotas, Wifi, Estacionamiento gratuito, Piscina, Jacuzzi, Cocina, Aire acondicionado, Calefacción, Lavadora y Televisión o cable. (AIRBNB, 2021)

2.2.1.1 SUPERHOST o Superanfitrión

Los SUPERHOST son anfitriones con experiencia que han cumplido principalmente cuatro consideraciones específicas para poder conseguir dicha categoría y son evaluados cada tres meses para poder acceder a ella o mantenerla. Cuando un anfitrión consigue la categoría de SUPERHOST, AIRBNB coloca automáticamente un distintivo en su anuncio y en su perfil para que los viajeros puedan identificarlos más fácilmente. La plataforma evalúa a los SUPERHOST cuatro veces al año, con ello aseguran que los usuarios que forman parte de esta categoría ofrezcan una hospitalidad sobresaliente a las de los anfitriones regulares. (AIRBNB, 2021a)

AIRBNB pretende con la figura del SUPERHOST alcanzar un resultado, y en este caso se está impactando directamente en la calidad del servicio. Esto ha servido a la plataforma para generar una serie de importantes mejoras. (Redacción Hosteltur España, 2016)



2.2.1.2 Ventajas de ser SUPERHOST

Como SUPERHOST, se tiene más visibilidad y más posibilidades de aumentar los ingresos, así como recibir recompensas exclusivas por parte de AIRBNB:

- Ya que se cuenta con más visibilidad, esto puede incrementar las posibilidades de que los huéspedes reserven alojamientos de SUPERHOST.
- Los SUPERHOST obtienen un cupón de AIRBNB de un valor de 100 USD cada año que mantienen esta categoría y reciben un 20 % adicional si invitan a un anfitrión nuevo que se registra, además de la bonificación que conlleva la invitación.

2.2.1.3 Cómo convertirse en SUPERHOST

Cada 3 meses, AIRBNB comprueba que los anfitriones hayan cumplido los siguientes requisitos durante el último año. *Si es así, el anfitrión obtiene o mantiene su categoría de SUPERHOST:

- Valoración general de al menos 4,8

Los SUPERHOSTs tienen una valoración general media de 4,8 o superior basada en las evaluaciones de sus huéspedes en AIRBNB durante el último año.

- Más de 10 estancias

Los SUPERHOST han completado al menos 10 estancias en el último año o 100 noches distribuidas en al menos 3 estancias.

- Ratio de cancelación < 1 %

Los SUPERHOST cancelan en menos del 1 % de las ocasiones, sin incluir las causas de fuerza mayor. Esto equivale a ninguna cancelación para los anfitriones que reciben menos de 100 reservas al año.

- Índice de respuesta del 90 %

Los SUPERHOST responden al 90 % de los mensajes nuevos en un plazo de 24 horas.



* Durante la actual pandemia de COVID-19, AIRBNB no va a aplicar algunos de estos requisitos a los anfitriones que ya son SUPERHOST (Más de 10 estancias y Ratio de cancelación < 1 %) (AIRBNB, 2021b).

2.2.1.4 Requisitos

Para convertirse en SUPERHOST, los anfitriones deben cumplir con los siguientes requisitos: (1) tener una cuenta en AIRBNB activa, (2) cumplir con los estándares mínimos de rendimiento detallados en la página del programa de SUPERHOST y (3) cumplir con cualquier otro requisito que AIRBNB considere apropiado. Los requisitos de SUPERHOST son válidos solo durante el período de clasificación, y si no cumple con los estándares, su distintivo será retirado. AIRBNB podrá modificar los estándares de rendimiento y los requisitos de SUPERHOST cuando lo considere oportuno.

2.2.1.5 Evaluaciones del SUPERHOST

El primer día de cada trimestre natural ("fecha de revisión") se lleva a cabo una evaluación automática de los requisitos cada tres meses ("periodo de clasificación"). Un anfitrión puede convertirse en SUPERHOST durante el periodo de clasificación si ha cumplido con los estándares de rendimiento y otras calificaciones durante los últimos 12 meses desde la fecha de revisión. (Por ejemplo, si la fecha de revisión es el 1 de julio de 2014, se mide el desempeño del anfitrión de los 12 meses anteriores al 1 de julio de 2014). Solo se miden las estadísticas de los viajes completados en la fecha de revisión. Las evaluaciones trimestrales comienzan el 1 de enero, el 1 de abril, el 1 de julio y el 1 de octubre de cada año. AIRBNB envía un mensaje para informar al anfitrión del resultado al final de cada periodo de evaluación (suele llevar 5 días). Solo los anfitriones principales pueden obtener la categoría de Súper Anfitrión.



Si el anfitrión no ha cumplido con los estándares de rendimiento u otros requisitos de AIRBNB durante los últimos 12 meses, el estatus de SUPERHOST se revoca automáticamente en cualquier momento. Aunque AIRBNB podría informar a los anfitriones de la revocación del estatus de SUPERHOST, no está obligada a hacerlo. Si el anfitrión cumple con los requisitos durante los 12 meses previos a la fecha de revisión, podrá recuperar su estatus de SUPERHOST durante un periodo de clasificación posterior. (AIRBNB, 2021c)

2.2.2 Economía Colaborativa

Nace a modo de opción de cubrir necesidades del consumidor tales como el servicio de taxi o el de hospedaje. Este tipo de economía ha desarrollado un impacto de crecimiento económico, siendo un ejemplo el modelo de negocio AIRBNB permite que todo el mundo ofrezca hospedaje a quien lo necesite. La Economía colaborativa, consumo colaborativo o Sharing Economy está vinculada a prácticas antiguas: trueque de recursos y capacidades de productos sean estos tangibles o intangibles de compartir entre personas o de elegir opciones las que aceptan y adquieren nuevos roles de responsabilidad. Esta economía ha creado una nueva forma de entender el consumo y se desempeña de manera adecuada cuando incluye al productor y al consumidor los que tienen llegada al bien o servicio en lugar de posesión. La figura de economía colaborativa está fundamentada en operaciones del modelo P2P (peer to peer), C2C (Citizen to Citizen) es decir entre ciudadanos o de igual a igual. (FONSECA & ESTELA, 2020)

2.2.2.1 Ventajas de la economía colaborativa

Los sectores de la economía, el alojamiento, el dinero, el espacio, los servicios, los bienes y el transporte son los beneficios de la economía colaborativa, según la Comunidad Innovation &



Entrepreneurship Business School (IEBS). Genera efectos ambientales, sociales y económicos. impacto ambiental, por ejemplo, mediante la disminución de la producción, la creación de un transporte más eficiente y un consumo más saludable y ecológico, aprovechando los recursos infrautilizados. Impacto social al promover la cohesión social al fortalecer las comunidades locales, valorar las relaciones sociales y fomentar la solidaridad y la confianza. Impacto económico al ahorrar dinero para los clientes y aumentar su capacidad de compra. Estimula la competencia e impulsa la actividad económica (Garret, 2021). La economía colaborativa también genera ahorro para el comprador. El compartir en vez de vender o priorizar el alquiler sobre la compra es sinónimo de ahorro, se colabora y se comparten gastos. Asimismo, hay un incremento de la oferta, en realidad, agrupa y ofrece variedad de opciones de bienes o servicios, de ahí que, para el consumidor final puede obtener productos adaptados a su necesidad de manera sencilla y económica como transporte, alojamiento, artículos para el hogar, etc. Además, impulsa el consumo en diversas personas y optimiza los recursos para aprovecharlos al máximo. También se puede comercializar y usar distintos productos y materiales que no eran antes aprovechados. Este tipo de economía crea nuevos negocios, nuevas empresas; ante todo estimula la economía, origina puestos de trabajo y aumenta la confianza, igualmente suscita la solidaridad, ofrece elementos cercanos a los usuarios ya que se suele conocer a las personas. Asimismo, las plataformas ofrecen el sistema de valoración y críticas que a través de comentarios permiten confiar en las personas a las que accede, en este sentido hay un marcado factor comprensivo, que incrementa las relaciones humanas al momento de compartir experiencias y productos sean estos tangible o intangibles. También se da un beneficio medioambiental, en efecto por añadidura, reduce la producción y hay menor gasto de recursos naturales, breve contaminación, motiva el desarrollo sostenible, además fomenta la



reutilización de productos o también se presenta la oferta de productos de segunda mano a precios cómodos, finalmente no se desechan y pueden ser útiles para otras personas (Caurin, 2018).

2.2.2.2 Desventajas de la economía colaborativa

La economía colaborativa también tiene algunos inconvenientes, como la falta de protección al consumidor porque hay pocos estándares y reglamentos para proteger al cliente en caso de averías en los productos o si se venden a través de ofertas falsas. Se aconseja examinar minuciosamente la compra de artículos de segunda mano y el intercambio con personas confiables. También se recomienda utilizar plataformas de intercambio reconocidas en el mercado con políticas de seguridad. En muchos lugares, la falta de regulación y normas claras impide el progreso positivo que evite la competencia desleal y las estafas. (Caurin, 2018). La competencia desleal se puede observar en la forma en que ciertas empresas actúan debido a la falta de regulaciones que brindan ventajas a sectores específicos, como el pago de impuestos. En el sector hotelero o los taxis por medio de plataformas como Uber o AIRBNB ha aumentado el número de usuarios. Por otra parte, las empresas que realizan variación en su política de servicio (aumento de precios), pueden originar futuros monopolios ya que es una iniciativa ventajosa para pequeñas comunidades o plataformas que a futuro pueden aplicar normas arbitrarias. (FONSECA & ESTELA, 2020)

2.2.3. Caracterización

Desde una perspectiva investigadora, la caracterización es una fase descriptiva para identificar, entre otros aspectos, los componentes, acontecimientos (cronología e hitos), actores, procesos y contexto de una experiencia, un hecho o un proceso. (Sánchez Upegui, 2010).



Para profundizar en el conocimiento de algo, la caracterización es un tipo de descripción cualitativa que puede recurrir a datos o lo cuantitativo. Para cualificar algo, primero se deben identificar y organizar los datos, luego se deben describir (caracterizar) de forma estructurada, y luego se debe establecer su significado (sistematizar de forma crítica). (Bonilla, Hurtado & Jaramillo, 2009).

Sánchez Upegui afirma que la caracterización es una descripción u ordenamiento conceptual que se realiza desde la perspectiva del realizador (Strauss & Corbin, 2002). La caracterización es una parte de un trabajo de investigación documental del pasado y del presente de un fenómeno, y es posible que no incluya interpretaciones, ya que su propósito es principalmente descriptivo.

2.3 Variable

2.3.1 Identificación de las variables

Variable: Caracterización de un AIRBNB con denominación SUPERHOST

Dimensiones de la variable:

- Ubicación
- Equipamiento
- Hospitalidad



2.3.2 Operacionalización De Variable

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Subindicadores
Caracterización de un AIRBNB con denominación de SUPERHOST	<p>La caracterización es un tipo de descripción cualitativa que puede recurrir a datos o a lo cuantitativo con el fin de profundizar el conocimiento sobre algo.</p> <p>Para cualificar ese algo previamente se deben identificar y organizar los datos; y a partir de ellos, describir (caracterizar) de una forma estructurada; y posteriormente, establecer su significado (sistematizar de forma crítica) (Bonilla, Hurtado & Jaramillo, 2009).</p> <p>Una de las condiciones que los huéspedes de AIRBNB valoran es la ubicación. Un espacio bien equipado puede ser la clave para atraer huéspedes, ya que consideran que las comodidades son una prioridad. Es importante remarcar que la categoría</p>	<p>UBICACIÓN</p> <p>Los huéspedes de AIRBNB valoran la información de accesibilidad y seguridad del inmueble. (AIRBNB, 2021)</p> <p>EQUIPAMIENTO</p> <p>Es el conjunto de instalaciones, muebles y objetos que se necesitan para facilitar y desarrollar determinada actividad, o para brindar confort. (Diccionario Actual, s.f.). Conjunto de instalaciones y servicios necesarios para una actividad determinada. (WordReference.com, 2021).</p>	Accesibilidad	
			Seguridad	
			Servicios	Cocina Lavadora Secadora Jacuzzi Estacionamiento gratuito Espacio que admiten mascotas Área al aire libre
			Instalaciones	Agua Caliente WI - FI Calefacción TV Cable detector de humo



	<p>SUPERHOST premia la hospitalidad de los anfitriones. AIRBNB (2021d)</p>	<p>HOSPITALIDAD La hospitalidad en el turismo se explica desde el punto de vista del viajero. (Sogayar y Rejowski, 2011). Cada persona apreciará y valorará una serie de características diferentes de la hospitalidad. (Costa, 2018)</p>	<p>Otros Objetos</p> <p>Recibimiento del anfitrión</p> <p>Percepción del SUPERHOST sobre la valoración de los huéspedes</p>	<p>Escritorio Armario y perchas Cuna Silla de bebé Secadora de Cabello Amenities Plancha y tabla de planchar Horno Microondas Cafetera Nevera Alcohol Mascarillas Extintor de incendios Botiquín Guías turísticas Mapas Videoconsola Parrilla</p> <p>Limpieza Veracidad Comunicación Llegada Ubicación</p>
--	---	--	---	--



2.4 Definición de términos básicos

AIRBNB

Es una empresa que ofrece una plataforma digital dedicada a la oferta de alojamientos a particulares, donde los anfitriones pueden publicar y contratar el arriendo de sus propiedades con huéspedes; anfitriones y huéspedes pueden valorarse mutuamente, como referencia para futuros usuarios. El nombre proviene de air bed and breakfast. (wikipedia, 2021).

Accesibilidad

El término "accesibilidad" se refiere al nivel en el que cualquier persona, sin importar su condición física o cognitiva, puede usar algo, disfrutar de un servicio o utilizar una infraestructura. (Pérez Porto, Gardey. 2012).

Aplicación o App

Una aplicación es un programa de software, generalmente pequeño y específico que se usa particularmente en dispositivos móviles, que está diseñado para realizar una función determinada directamente para el usuario. El término "aplicación" originalmente se refería a cualquier aplicación móvil o de escritorio, pero a medida que surgían más tiendas que vendían aplicaciones móviles a los usuarios de teléfonos inteligentes y tabletas, el término ha evolucionado para referirse específicamente a estos pequeños programas que se pueden descargar e instalar simultáneamente en su dispositivo móvil. (Milenium, 2021)

Calidad

Conjunto de propiedades de un producto, de un servicio, de una empresa o de una organización que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas. (RAE, 2021)



Caracterizar

Determinar los atributos peculiares de alguien o de algo, de modo que claramente se distinga de los demás. (RAE, 2021)

Comunicación

La comunicación es la transmisión e intercambio de mensajes entre personas. La vida en sociedad depende del proceso comunicativo, que permite que las personas se expresen y compartan información, establezcan relaciones, lleguen a acuerdos y se organicen. El término "comunicación" proviene del latín *communicatio* que significa compartir, participar en algo o poner en común. (Significados.com, 2021)

Confort

Bienestar o comodidad material. (RAE, 2021)

Economía Colaborativa

La economía colaborativa, también conocida como economía compartida, es un nuevo tipo de consumo que surge con el avance de Internet y las nuevas tecnologías de comunicación e información. Se basa en el intercambio de bienes, la puesta en común y la colaboración entre individuos, servicios, recursos, tiempo o conocimientos, con o sin intercambio monetario a través de plataformas dedicadas a ello. (Garrett, 2021)

Equipamiento

Es el conjunto de instalaciones, muebles y objetos que se requieren para brindar confort o facilitar y desarrollar una actividad específica. (Diccionario Actual, s.f.)

Equipo

Combinación de herramientas, instrumentos y dispositivos especiales para un propósito específico. La acción y el resultado de equipar (RAE, 2021)



Establecimiento de hospedaje

El establecimiento normalmente ofrece a sus huéspedes un alojamiento temporal con la posibilidad de ofrecer otros servicios adicionales a cambio de un pago previo en las tarifas del establecimiento. (El Peruano, 2015)

Hospitalidad

Los extranjeros o visitantes deben ser recibidos con amabilidad. (RAE, 2021)

Host

El término "host", que significa "anfitrión" en inglés, se refiere a la persona que recibe a los clientes en un hospedaje, restaurante o bar, les asigna alojamiento y los acompaña hasta ella. (Grand Hotelier).

Instalación

Acción y efecto de instalar o instalarse. Recinto con los recursos necesarios para realizar actividades de ocio o profesionales. (RAE, 2021).

Limpieza

El proceso de eliminar la suciedad de una superficie usando métodos físicos o químicos se conoce como limpieza. La palabra limpieza proviene del sufijo -eza y la palabra limpio. "Limpio" proviene del latín "limpidus", que significa "claro" o "sin manchas". Limpiar significa higiene, cuidado y pulcritud. (Significados.com, 2021).

Plataforma digital

Las plataformas digitales son herramientas disponibles en línea que permiten la ejecución de múltiples aplicaciones o programas que satisfacen diversas necesidades o resuelven problemas con menos recursos. (Giraldo, 2019).



Precio competitivo

La estrategia de precios competitivos se basa en el valor de mercado y los promedios de la competencia para determinar el precio de un producto o servicio. Las empresas minoristas que venden bienes y servicios similares y necesitan atraer clientes utilizan con frecuencia este modelo de precios. (Henderson, 2020)

Servicio

Organización y empleados para proteger los intereses o satisfacer las necesidades del público o de cualquier entidad pública o privada. tarea o prestación realizada por las organizaciones de servicio y sus empleados. (RAE, 2021).

Seguridad

Características de seguridad/lugar o sitio sin peligro. que es confiable y no falla. (RAE, 2021)

SUPERHOST

Los anfitriones con experiencia de SUPERHOST dan un ejemplo a otros anfitriones y brindan experiencias increíbles a sus huéspedes. AIRBNB coloca automáticamente un distintivo en su anuncio y perfil cuando un anfitrión obtiene la categoría de SUPERHOST para que los clientes los puedan identificar fácilmente. La actividad de los SUPERHOST se evalúa cuatro veces al año. (AIRBNB 2021).

Ubicación

Una ubicación es un lugar, un sitio o un lugar donde se encuentra algo o alguien. Una ubicación es una situación, un establecimiento, un asiento, es la existencia de una persona o de algo en algún lugar o lugar. La ubicación es el acto o el resultado de ubicarse. (Significados.com, 2016)



Veracidad

La veracidad es la cualidad de lo que es verdadero o veraz y se ajusta a la verdad. Es un valor moral positivo que se preocupa por la verdad. (Significados.com, 2021)



CAPÍTULO III: MÉTODO

3.1. Alcance del estudio

El alcance de la investigación será descriptivo según Carrasco (2005) "Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes, o sobre una persona, grupo o cosa, su objetivo fundamental es interpretar realidades relacionadas a la caracterización de los AIRBNB con denominación SUPERHOST en el Barrio San Blas - Centro Histórico Cusco 2022.

3.2. Diseño de Investigación

No experimental, transversal, debido a que no se manipulan las variables deliberadamente, además los datos serán recolectados en un solo momento. En la literatura sobre la investigación de la investigación se halla diferentes clasificaciones de los tipos de diseño; según (Hernández Sampieri, Zapata Salazar, & Mendoza Torres (2013) "La investigación no experimental se subdivide en diseños transeccionales o transversales, y diseños longitudinales. Los diseños experimentales son propios de la investigación cuantitativa y los diseños no experimentales se aplican en ambos enfoques".

Enfoque de Investigación: Según Hernández Sampieri, Zapata Salazar, & Mendoza Torres (2013) "El Enfoque de la investigación será cuantitativo por cuanto se medirá un conjunto de procesos" relacionados a las características de un AIRBNB con denominación SUPERHOST en el Barrio de San Blas – Centro Histórico Cusco 2022.



3.3. Población

“La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones, que son el centro del interés de la investigación y al cual se pretenden generalizar los resultados.” (Hernández Sampieri, Zapata Salazar, & Mendoza Torres, 2013, pág. 132).

La población de estudio está conformada por todos los AIRBNB con denominación SUPERHOST ubicados en el barrio de San Blas en el año 2022, siendo estos 31 establecimientos, como se observa en el Anexo 3 (mapa AIRBNB del barrio de San Blas - Centro Histórico).

3.4. Muestra

Muestra no probabilística o dirigida, subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación. El tipo de muestreo es intencional o por conveniencia, en donde se escogen los sujetos-tipo o informantes-clave que brindan información en profundidad. El informante clave es el que tiene la información, no necesariamente el experto. (Hernández Sampieri, Zapata Salazar, Mendoza Torres, 2013, pág. 132).

La muestra será elegida entre los SUPERHOSTS que tengan las siguientes características:

- Que cuenten con valoración 4,9 en adelante en la plataforma AIRBNB
- Que cuenten con estancias en los meses de enero a mayo del 2022.
- Que deseen participar de la investigación.

Se contará con una muestra de 07 alojamientos



3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La presente investigación requiere de la aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de datos que permitan desarrollar objetivamente la caracterización de un AIRBNB en el Barrio de San Blas de Cusco. La técnica que se utilizará en la investigación es la siguiente:

Encuesta: Se realizará una encuesta estructurada dirigida a los SUPERHOST del Barrio de San Blas en la ciudad del Cusco, con el fin de recabar información sobre su experiencia en AIRBNB.

3.6. Validez y confiabilidad de instrumentos

Los instrumentos que se utilizarán en la investigación están siendo validados por docentes de la Universidad Andina del Cusco.

3.7. Plan de Análisis de datos

Para el procesamiento de información se utilizará Microsoft Word 2019 (texto). Para el vaciado de datos Microsoft Excel 2019 (cuadros y gráficos estadísticos) y SPSS (captura y análisis de datos para crear tablas y gráficas con data compleja).



CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Para describir las características de un AIRBNB con denominación SUPERHOST en el barrio de San Blas – Centro Histórico Cusco 2022, se encuestó a 7 anfitriones, en el que se considera 49 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1

Distribución de los ítems de la encuesta

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Caracterización de un AIRBNB con denominación de SUPERHOST	Ubicación	Accesibilidad	1 - 6
		Seguridad	7 - 10
	Equipamiento	Servicios	11 - 17
		Instalaciones	18 - 22
		Otros Objetos	23 - 40
	Hospitalidad	Recibimiento del anfitrión	41 - 43
		Percepción del SUPERHOST sobre la valoración de los huéspedes	44 - 49

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de baremación e interpretación.



Tabla 2

Descripción de la Baremación y escala de interpretación

	Numero de preguntas	Suma mínima	Suma máxima	Inadecuada	Poco adecuada	Adecuada
Accesibilidad	6	0	6	0 - 2	3 - 4	5 - 6
Seguridad	4	0	4	0 - 1	2 - 3	4
Ubicación	10	0	10	0 - 4	5 - 8	9 - 10
Servicios	7	0	7	0 - 2	3 - 5	6 - 7
Instalaciones	5	0	5	0 - 1	2 - 3	4 - 5
Otros Objetos	18	0	18	0 - 6	7 - 12	13 - 18
Equipamiento	30	0	30	0 - 11	12 - 22	23 - 30
Recibimiento del anfitrión	3	0	3	0 - 1	2	3
Percepción del SUPERHOST sobre la valoración de los huéspedes	6	6	30	7 - 14	15 - 22	23 - 30
Hospitalidad	9	0	9	0 - 3	6	9
Caracterización de un AIRBNB con denominación de SUPERHOST	49	0	49	0 - 16	17 - 32	33 - 49

4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado

Para determinar la fiabilidad de la encuesta utilizada en la descripción de las características de un AIRBNB con denominación SUPERHOST en el barrio de San Blas – Centro Histórico Cusco 2022.

Se utilizó la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.



- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.865	49

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.865 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

4.2. Resultados de las dimensiones de la variable Caracterización de un AIRBNB con denominación de SUPERHOST

Para describir las características de un AIRBNB con denominación SUPERHOST en el barrio de San Blas – Centro Histórico Cusco 2022, se describe las dimensiones: Ubicación, Equipamiento y Hospitalidad. Los resultados se presentan a continuación:

4.2.1 Ubicación

El objetivo es determinar las características en cuanto a ubicación de un AIRBNB con denominación de SUPERHOST en el Barrio San Blas - Centro Histórico Cusco 2022.



A) Resultados del indicador Accesibilidad

Tabla 4

Ítems del indicador Accesibilidad

	No		Si	
	f	%	f	%
Adicional a la ubicación que la plataforma le solicita. ¿Su AIRBNB cuenta con afiliación a Google Maps?	3	42.9%	4	57.1%
¿Ofrece servicio de recojo del aeropuerto a sus clientes?	2	28.6%	5	71.4%
¿La Plaza de Armas se encuentra a menos de 10 minutos caminando desde su AIRBNB?	0	0.0%	7	100.0%
¿Para acceder a su AIRBNB hay acceso vehicular?	1	14.3%	6	85.7%
¿Su AIRBNB cuenta con acceso para personas con discapacidad?	7	100.0%	0	0.0%
¿El horario de acceso a su AIRBNB es sin restricciones?	2	28.6%	5	71.4%

Fuente: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada

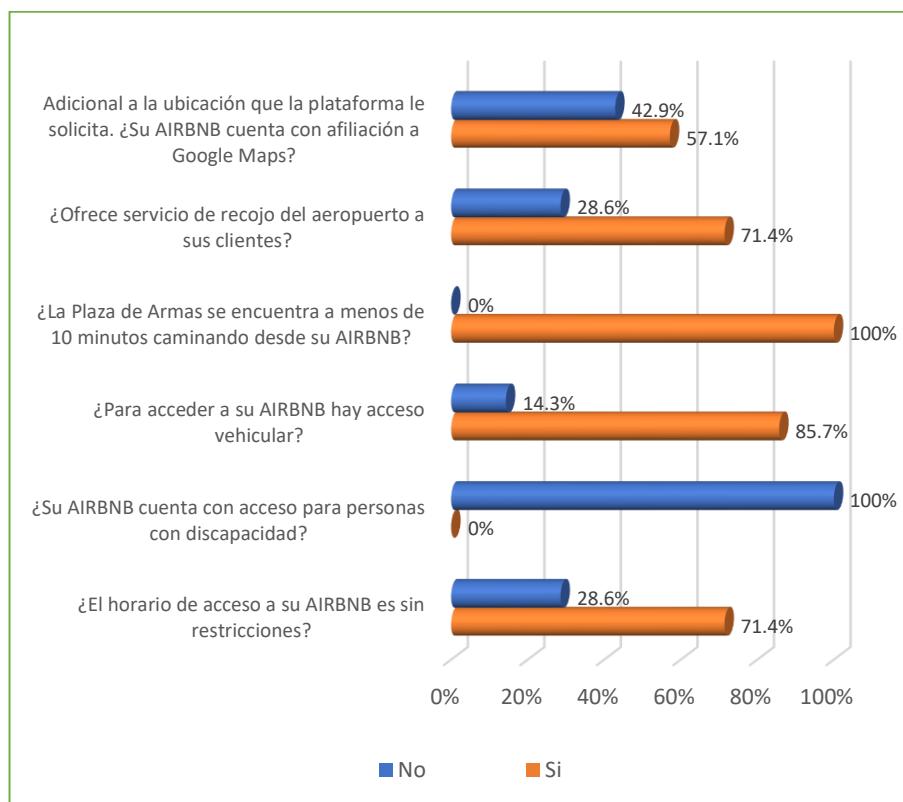


Figura 3: Ítems del indicador Accesibilidad



Interpretación y análisis:

En la figura 3 tabla 04 se observa que el 42,9% de los SUPERHOST encuestados no cuenta con afiliación adicional a Google Maps y el 57,1% si cuenta con este instrumento de geolocalización. Siendo Google Maps una herramienta importante de ubicación para los turistas en todo el mundo.

En cuanto al recojo del aeropuerto a sus clientes se observa que la mayoría de encuestados (71,4%) si ofrece este servicio a diferencia del 28,6% que no lo ofrece. Este servicio permite que la llegada del pasajero al establecimiento ocurra sin contratiempos ni demoras.

El 100% de los encuestados indicó que la Plaza de Armas se encuentra a menos de 10 minutos caminando desde su AIRBNB. El cliente puede llegar caminando a los principales atractivos turísticos, centros de información y esparcimiento.

Un 85,7% indica que su AIRBNB si cuenta con acceso vehicular mientras que el 14,3% no cuenta con este acceso. Siendo San Blas un barrio tradicional el acceso vehicular es restringido.

El 100% de los encuestados manifiestan que ninguno de sus establecimientos cuenta con acceso para personas con discapacidad. Haciendo hincapié en la geografía del lugar, muchos establecimientos de hospedaje no pueden adecuar sus espacios para personas con discapacidad.

El 71,4% de SUPERHOST encuestados afirma que el horario de acceso a su AIRBNB es sin restricciones en oposición al 28,6% que restringe sus horarios. Para los huéspedes que visitan Cusco es importante poder manejar sus horarios con libertad por diferentes motivos.

Tabla 5

Accesibilidad

	f	%
Inadecuada	0	0.0%
Poco adecuada	7	100.0%
Adecuada	0	0.0%
Total	7	100.0%

Fuente: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada

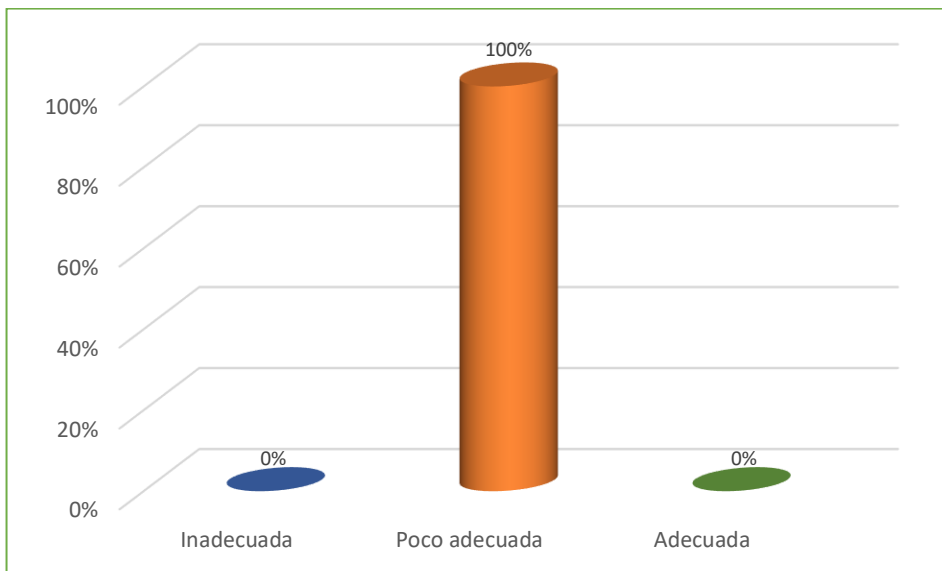


Figura 4: Accesibilidad

Interpretación y análisis:

Los datos de la Figura 4 tabla 5 concluyen que la accesibilidad en los AIRBNB del Barrio de San Blas – Centro Histórico Cusco 2022 es poco adecuada pues el acceso vehicular es muy restringido por la geografía del lugar la misma que impide el acceso a personas con discapacidad al ser sus calles muy estrechas y contar cuevas y graderías en pendiente. Al ser San Blas parte del Centro Histórico la adecuación de sus inmuebles a las diferentes necesidades es muy limitada.



B) Resultados del indicador Seguridad

Tabla 6

Ítems del indicador Seguridad

	No		Si	
	f	%	f	%
¿Cuenta con cámaras de vigilancia dentro y/o fuera de su AIRBNB?	3	42.9%	4	57.1%
¿Cuenta con algún servicio de guardianía para su AIRBNB?	4	57.1%	3	42.9%
¿Considera que la zona donde su AIRBNB se ubica es segura?	0	0.0%	7	100.0%
¿Su AIRBNB cuenta con la suficiente iluminación tanto en interiores como exteriores?	0	0.0%	7	100.0%

Fuente: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada

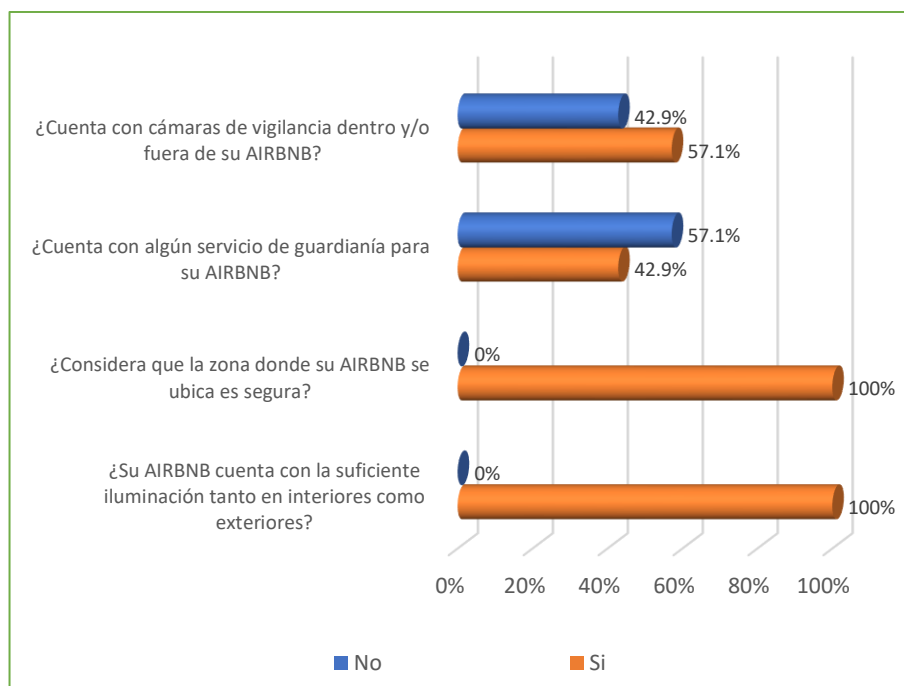


Figura 5: Ítems del indicador Seguridad



Interpretación y análisis:

En la figura 5 tabla 6 más de la mitad de los encuestados (57,1%) cuentan con cámaras de vigilancia dentro y/o fuera de su AIRBNB mientras que el 42,9% carece de estas. Poseer estos instrumentos de vigilancia genera que los usuarios y dueños de los AIRBNB cuenten con una evidencia en caso de cualquier incidente.

El 42,9% cuenta con servicio de guardianía para su AIRBNB lo que no ocurre con el 57,1% de los encuestados. Muchos SUPERHOST consideran que el servicio de guardianía no es relevante por las características propias de los establecimientos de AIRBNB.

El 100% de los encuestados consideran que el Barrio de San Blas – Centro Histórico Cusco es una zona segura. Este es uno de los puntos que los usuarios toman en cuenta al momento de decidir donde reservar en AIRBNB.

De todos los encuestados el 100% manifiesta que su AIRBNB cuenta con la suficiente iluminación tanto en interiores como en exteriores. Esto beneficia a que las actividades cotidianas de los turistas se desarrollen sin percances.

Tabla 7

Seguridad

	f	%
Inadecuada	0	0.0%
Poco adecuada	4	57.1%
Adecuada	3	42.9%
Total	7	100.0%

Fuente: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada

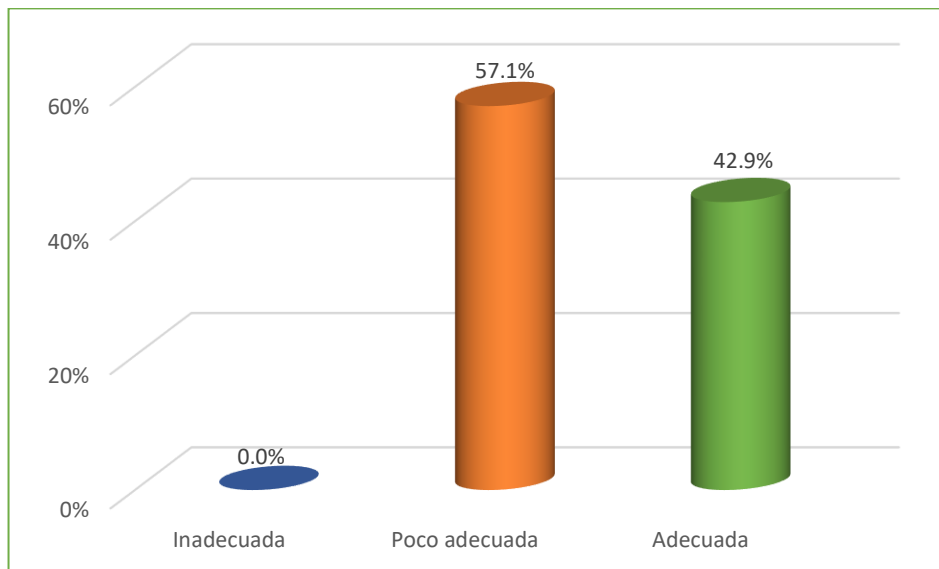


Figura 6: Seguridad

Interpretación y análisis:

En la figura 6 tabla 7 se observa que el 57,1% de los SUPERHOST encuestados cuenta con seguridad poco adecuada en sus establecimientos. Por otro lado, el 42,9% cuenta con seguridad adecuada. Si bien es cierto la mayoría de los establecimientos tiene puntos favorables en cuanto a la seguridad tales como buena iluminación, cámaras de vigilancia y consideran que están ubicados en un área segura. Un punto en contra es que gran parte de ellos no cuenta con servicio de guardianía.

C) Resultados de la dimensión Ubicación

Tabla 8

Ubicación

	f	%
Inadecuada	0	0.0%
Poco adecuada	7	100.0%
Adecuada	0	0.0%
Total	7	100.0%

Fuente: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada

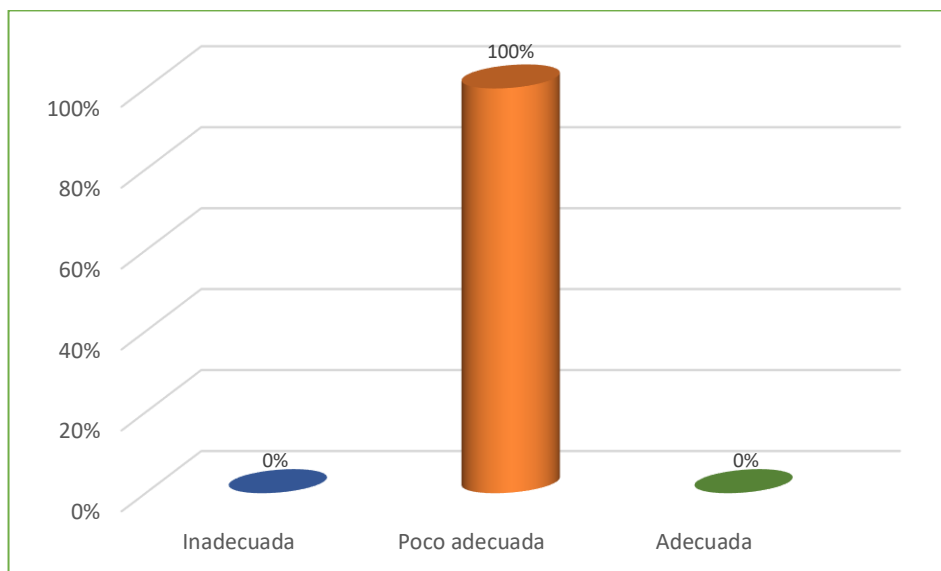


Figura 7: Ubicación

Interpretación y análisis:

En la figura 7 tabla 8 se observa que los huéspedes de AIRBNB valoran la información de accesibilidad y seguridad del inmueble por tanto se tomaron en cuenta estos indicadores para conocer las características de los AIRBNB con insignia SUPERHOST en el Barrio de San Blas - Centro Histórico Cusco.

Pese a encontrarse en pleno Centro Histórico los establecimientos de los SUPERHOST encuestados cuentan con una ubicación poco adecuada, al ser San Blas un barrio antiguo y parte del Centro Histórico posee calles estrechas y algunas solo de uso peatonal, cuestas con escalinatas que hacen que el acceso vehicular sea complicado y en algunos casos inexistente.

4.2.2 Equipamiento

El objetivo es determinar las características en cuanto a equipamiento de un AIRBNB con denominación de SUPERHOST en el Barrio San Blas - Centro Histórico Cusco 2022.



A) Resultados del indicador Servicios

B) Tabla 9

Ítems del indicador Servicios

	No		Si	
	f	%	f	%
Cocina	0	0.0%	7	100.0%
Lavadora	5	71.4%	2	28.6%
Secadora	6	85.7%	1	14.3%
Jacuzzi	7	100.0%	0	0.0%
Estacionamiento gratuito	7	100.0%	0	0.0%
Espacio que admiten mascotas	6	85.7%	1	14.3%
Área al aire libre	1	14.3%	6	85.7%

Fuente: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada

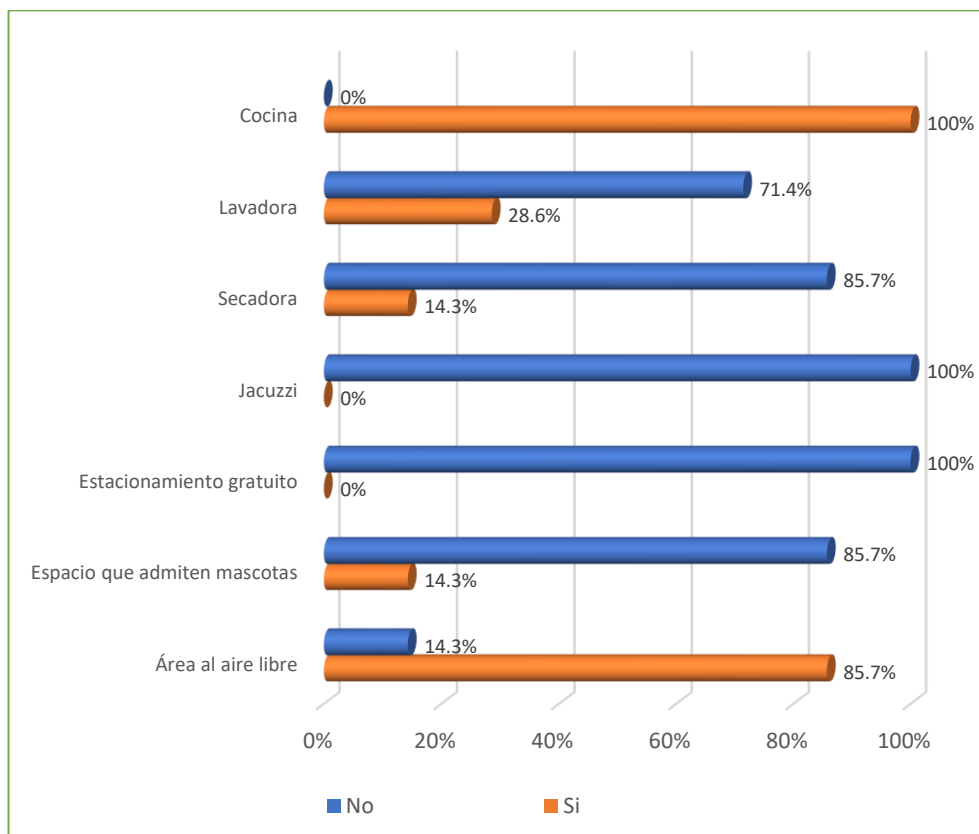


Figura 8: Ítems del indicador servicios

Interpretación y análisis:

En la figura 8 tabla 9 el 100% de los establecimientos cuenta con cocina siendo el mismo porcentaje de AIRBNB que no cuentan con jacuzzi ni estacionamiento gratuito.

En cuanto a los servicios de secadora y espacios que admiten mascotas se observa que el 85,7% no ofrece ninguno de estos servicios y solo el 14,3% brinda ambas opciones.

El 71,4% cuenta con lavadora a diferencia del 28,6% que no brinda este servicio.

La mayoría de los establecimientos encuestados (85,7%) posee área al aire libre dentro del inmueble contrario al 14,3% que no cuenta con este espacio.



Tabla 10

Servicios

	f	%
Inadecuada	4	57.1%
Poco adecuada	3	42.9%
Adecuada	0	0.0%
Total	7	100.0%

Fuente: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada

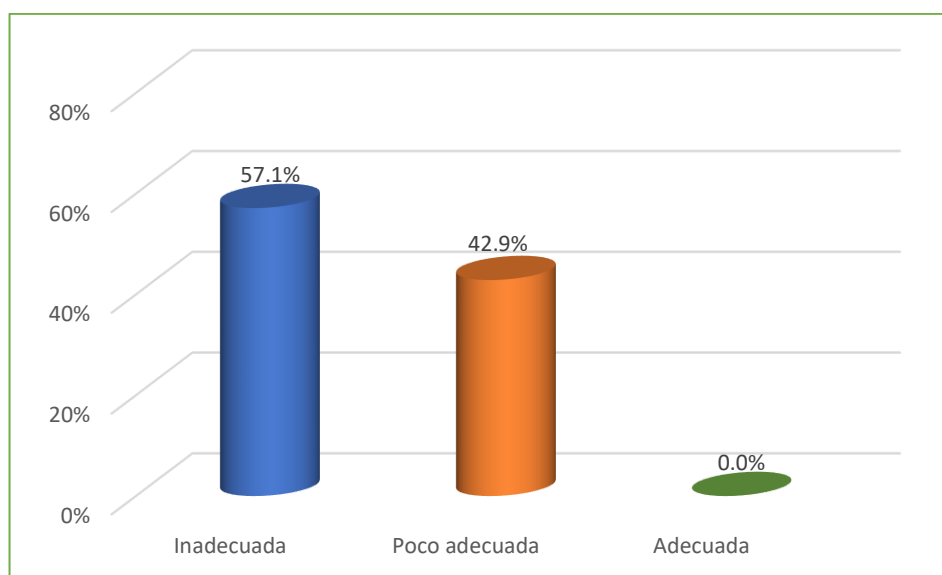


Figura 9: Servicios

Interpretación y análisis:

En la figura 9 tabla 10 se visualiza que el 42,9% cuenta con una cantidad de servicios poco adecuada mientras que el 57,1% tiene una cantidad de servicios inadecuada. Se ha visto anteriormente que por motivos de ubicación el acceso vehicular en muchos casos es restringido o nulo lo cual impide que los AIRBNB cuenten con estacionamiento. Además, pese a que muchos establecimientos cuentan con diferentes servicios, no todos estos pueden ser implementados; en el caso del servicio de jacuzzi las modificaciones en inmuebles del Centro Histórico tienen mas restricciones, en cuanto a espacios que admiten mascotas muchos no desean ofrecer este servicio



por temas de limpieza y el servicio de secadora no es tan común pues estos establecimientos cuentan con área al aire libre.

Resultados del indicador Instalaciones

Tabla 11

Ítems del indicador Instalaciones

	No		Si	
	f	%	f	%
Agua Caliente	0	0.0%	7	100.0%
WI - FI	0	0.0%	7	100.0%
Calefacción	1	14.3%	6	85.7%
TV Cable	2	28.6%	5	71.4%
Detector de humo	5	71.4%	2	28.6%

Fuente: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada

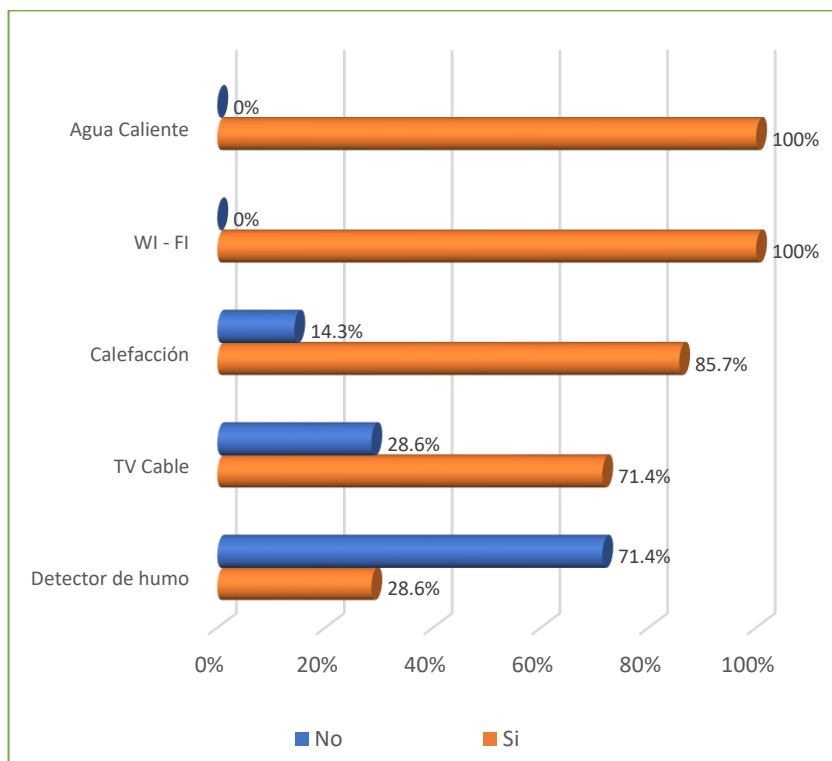


Figura 10: Ítems del indicador Instalaciones

Interpretación y análisis:

En la figura 10 tabla 11 se observa que el 100% de los establecimientos cuenta con agua caliente y Wifi. Estas dos instalaciones se consideran fundamentales ya que son de uso cotidiano y forman parte de las necesidades primarias.

El 85,7% cuenta con calefacción mientras que el 14,3% no cuenta con dicha instalación. Debido al clima de la ciudad de Cusco es importante la instalación de calefacción sobre todo en los meses de mayo a agosto.

Solo el 28,6% de establecimientos encuestados no tienen tv cable a diferencia del 71,4% que si cuenta con la instalación. Los anfitriones consideran importante tener esta instalación sobre todo pensando en los huéspedes que se quedan por temporadas largas.

En oposición al anterior ítem se observa que el 71,4% no cuenta con detector de humo mientras que solo el 28,6% lo posee. Pensando en la seguridad de sus huéspedes algunos anfitriones deciden implementar esta instalación, sin embargo, no es mandatorio ya que AIRBNB no posee una regulación en Perú.



Tabla 12

Instalaciones

	f	%
Inadecuada	0	0.0%
Poco adecuada	1	14.3%
Adecuada	6	85.7%
Total	7	100.0%

Fuente: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada

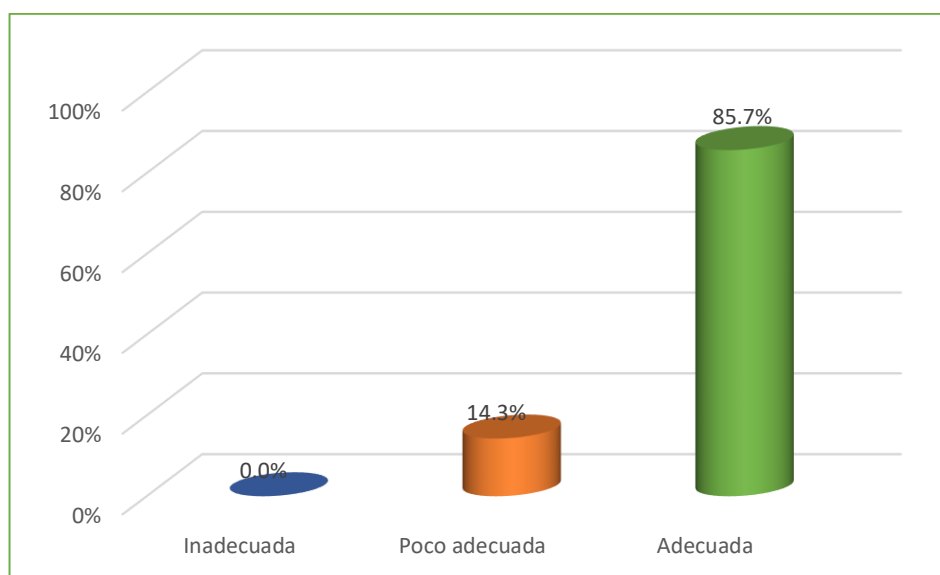


Figura 11: Instalaciones

Interpretación y análisis:

En la figura 11 tabla 12 se muestra que el 85,7% posee instalaciones adecuadas y solo el 14,3% tiene instalaciones poco adecuadas. Debido a las condiciones climáticas de la ciudad del Cusco es necesario implementar las instalaciones que permitan brindar comodidad a los huéspedes. Por motivos de seguridad algunos anfitriones deciden implementar detectores de humo lo cual les da un plus dentro de la plataforma de AIRBNB. En líneas generales, todos los establecimientos cuentan con instalaciones básicas para poder atender las necesidades primarias y buscar satisfacer a sus huéspedes.



C) Resultados del indicador Otros objetos

Tabla 13

Ítems del indicador Otros objetos

	No		Si	
	f	%	f	%
Escritorio	1	14.3%	6	85.7%
Armario y perchas	0	0.0%	7	100.0%
Cuna	7	100.0%	0	0.0%
Secadora de Cabello	0	0.0%	7	100.0%
Amenities	0	0.0%	7	100.0%
Plancha y tabla de planchar	5	71.4%	2	28.6%
Horno	3	42.9%	4	57.1%
Microondas	0	0.0%	7	100.0%
Cafetera	1	14.3%	6	85.7%
Nevera	0	0.0%	7	100.0%
Alcohol	2	28.6%	5	71.4%
Mascarillas	6	85.7%	1	14.3%
Extintor de incendios	1	14.3%	6	85.7%
Botiquín	2	28.6%	5	71.4%
Guías turísticas	3	42.9%	4	57.1%
Mapas	1	14.3%	6	85.7%
Videoconsola	6	85.7%	1	14.3%
Parrilla	7	100.0%	0	0.0%

Fuente: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada

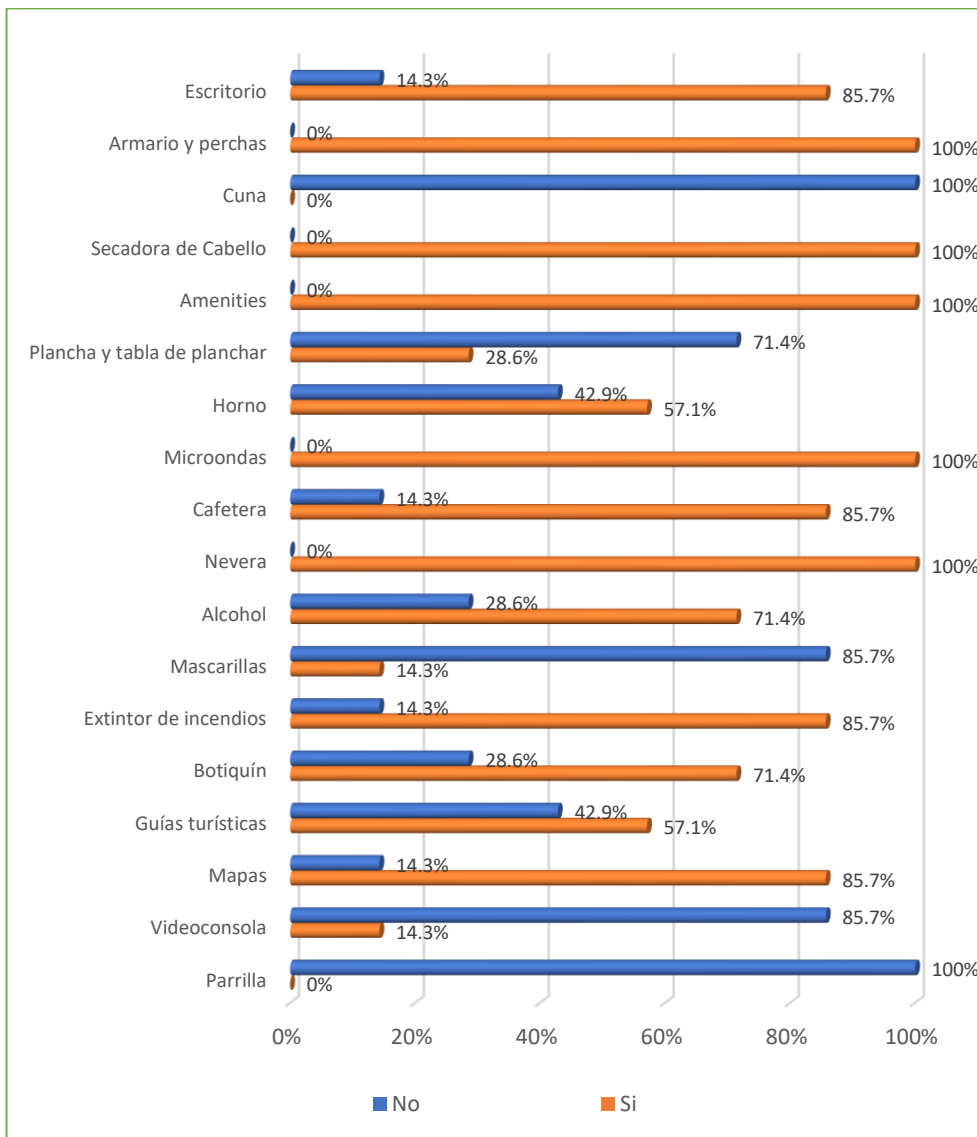


Figura 12: Ítems del indicador Otros objetos

Interpretación y análisis:

En la figura 12 tabla 13 se observa que el 100% de los establecimientos cuenta con armario y perchas, secadora de cabello, amenities, microondas y nevera. También se observa que el 100% no cuenta con cuna ni parrilla. Si bien es cierto algunos de estos objetos no son de uso primordial los anfitriones deciden implementarlos para mayor confort del huésped.



El 85,7% cuenta con escritorio, cafetera, extintor de incendios y mapas mientras que el 14,3% no cuenta con estos objetos. Los inmuebles de AIRBNB no solo son usados por turistas tradicionales sino por aquellos que viajan por trabajo es. por ello que los anfitriones implementan escritorios. Por motivos de seguridad la mayoría de estos establecimientos cuentan con extintor de incendios.

El 71,4% cuenta con alcohol y botiquín. El mismo porcentaje no cuenta con plancha y tabla de planchar. En contraparte el 28,6% no cuenta con alcohol ni botiquín, pero si con plancha y tabla de planchar. Las emergencias de salud siempre están presentes es por eso que es importante contar con un botiquín bien implementado. Considerando que todavía el mundo se encuentra en emergencia sanitaria debido a la pandemia de Covid19 es importante contar con alcohol para asegurar la sanitización.

En cuanto a los objetos horno y guías turísticas se observa que el 57,1% los posee a diferencia del 42,9% que no los tiene. Con el afán de que los huéspedes se sientan como en casa muchos anfitriones deciden implementar hornos en sus establecimientos. Si bien es cierto no todos lo anfitriones ofrecen guías turísticas escritas hoy en día existen las guías virtuales con las que los anfitriones se apoyan para poder dar indicaciones a sus huéspedes.

El 14,3% ha implementado los objetos mascarillas y videoconsola mientras que el 85,7% no cuenta con los mismos. En el caso de las mascarillas la mayoría de los anfitriones considera que se trata de objetos personales que cada huésped debe llevar consigo. En cuanto a las videoconsolas la mayoría de los anfitriones no las consideran objetos relevantes para una estancia cómoda.

Tabla 14

Otros objetos

	f	%
Inadecuada	0	0.0%
Poco adecuada	4	57.1%
Adecuada	3	42.9%
Total	7	100.0%

Fuente: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada

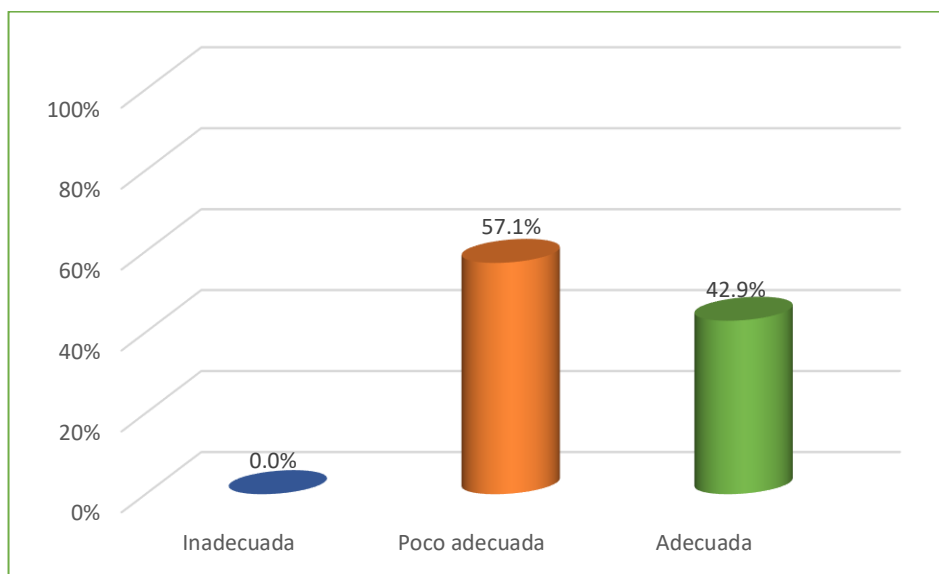


Figura 13: Otros objetos

Interpretación y análisis:

En la figura 13 tabla 14 se observa que el 57,1% del indicador otros objetos son poco adecuado y el 42,9% es adecuado. Aquellos objetos con menor porcentaje de implementación no son considerados relevantes por los anfitriones por diferentes motivos, por el contrario, los objetos que si tienen implementados son los que los SUPERHOST consideran que son relevantes para brindar confort a sus huéspedes.

D) Resultados de la dimensión Equipamiento

Tabla 15

Equipamiento

	f	%
Inadecuada	0	0.0%
Poco adecuada	7	100.0%
Adecuada	0	0.0%
Total	7	100.0%

Fuente: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada

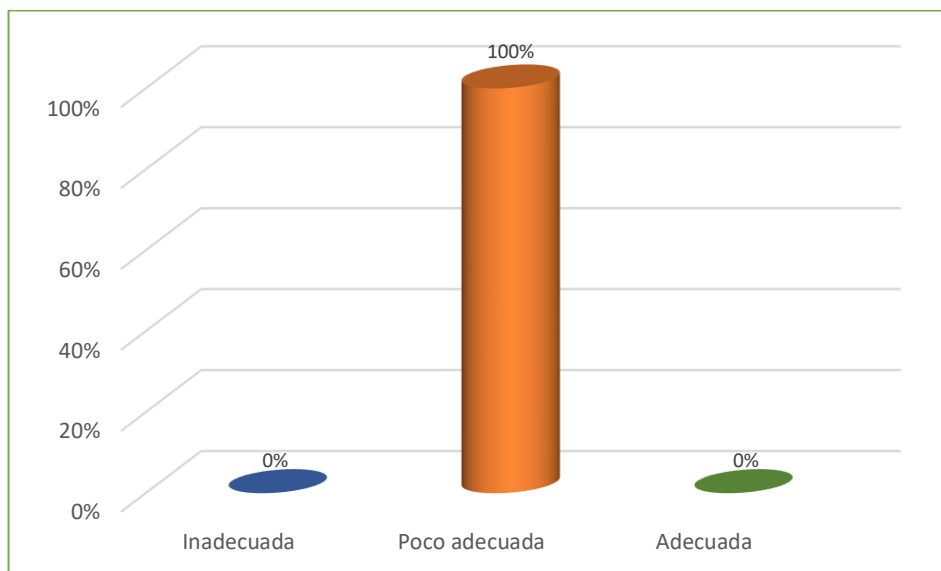


Figura 14: Equipamiento

Interpretación y análisis:

En la figura 14 tabla 15 se observa que los resultados de las encuestas realizadas a los SUPERHOST del Barrio de San Blas Centro Histórico – Cusco muestran que el equipamiento en sus AIRBNB es poco adecuado (100%).

El equipamiento es el conjunto de instalaciones, muebles y objetos que se necesitan para facilitar y desarrollar determinada actividad, o para brindar confort. Si bien es cierto estos establecimientos cuentan con equipamiento básico los anfitriones consideran que son suficientes para facilitar el desarrollo de actividades cotidianas de sus huéspedes.

4.2.3 Hospitalidad

El objetivo es determinar las características de la hospitalidad de un AIRBNB con denominación de SUPERHOST en el Barrio San Blas - Centro Histórico Cusco 2022.



A) **Resultados del indicador Recibimiento del anfitrión**

Tabla 16

Ítems del indicador Recibimiento del anfitrión

	No		Si	
	f	%	f	%
¿Considera usted que recibe con amabilidad a sus huéspedes?	0	0.0%	7	100.0%
¿Tiene usted un trato cordial con sus clientes?	0	0.0%	7	100.0%
¿Está usted pendiente de las necesidades de sus huéspedes?	0	0.0%	7	100.0%

Fuente: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada

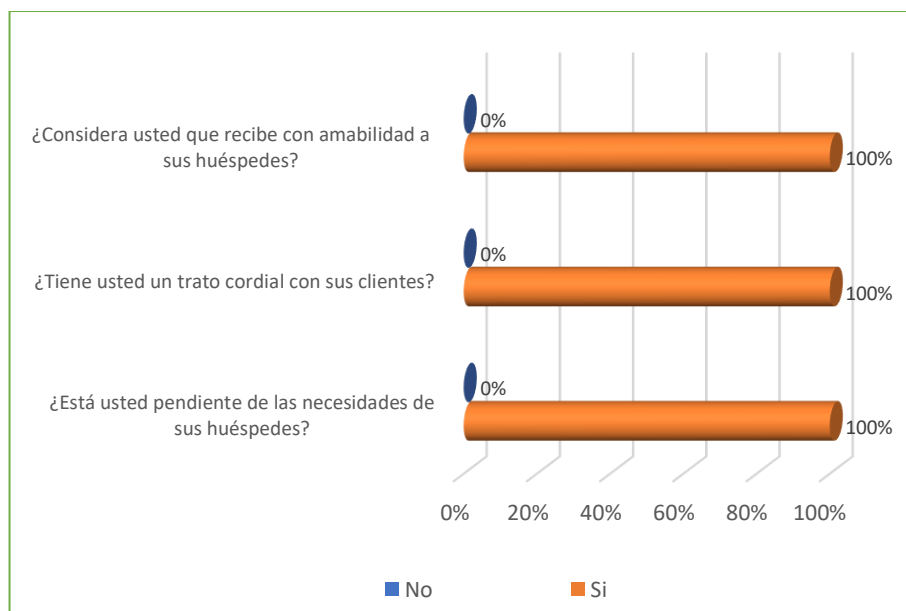


Figura 15: Ítems del indicador Recibimiento del anfitrión

Interpretación y análisis:

En la figura 15 tabla 16 se ve que el 100% de los anfitriones considera que recibe con amabilidad a sus huéspedes, tiene un trato cordial con sus clientes y está pendiente de sus



necesidades. Cualidades que el anfitrión considera necesarias para desarrollar un ambiente cómodo y grato hacia sus clientes.

Tabla 17

Recibimiento del anfitrión

	f	%
Inadecuada	0	0.0%
Poco adecuada	0	0.0%
Adecuada	7	100.0%
Total	7	100.0%

Fuente: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada

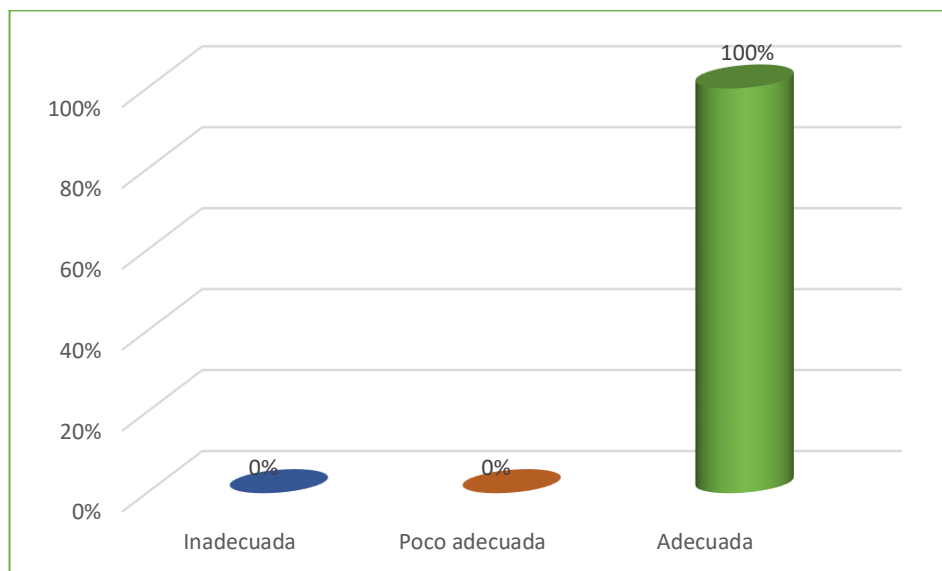


Figura 16: Recibimiento del anfitrión

Interpretación y análisis:

En la figura 16 tabla 17 se muestra que el recibimiento del anfitrión es 100% adecuado. Los anfitriones consideran este punto como uno de los mas importantes para brindar una estancia



placentera y generar confianza en sus huéspedes. Así mismo buscan obtener buenos comentarios en la plataforma y así mantener su status de SUPERHOST.

B) Resultados del indicador Percepción del SUPERHOST sobre la valoración de los huéspedes

Tabla 18

Ítems del indicador Percepción del SUPERHOST sobre la valoración de los huéspedes

	Muy malo		Malo		Regular		Bueno		Muy bueno	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Limpieza	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	42.9%	4	57.1%
Veracidad	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	28.6%	5	71.4%
Comunicación	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	14.3%	6	85.7%
Llegada	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	42.9%	4	57.1%
Ubicación	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	42.9%	4	57.1%
Información en la APP	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	28.6%	5	71.4%

Fuente: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada

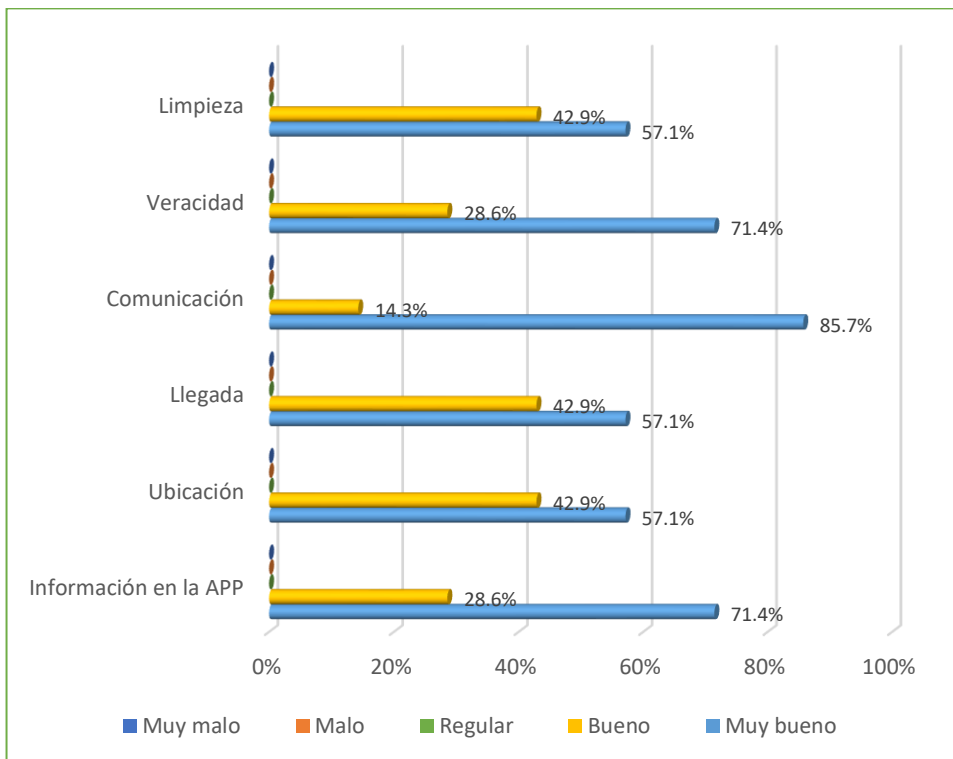


Figura 17: Ítems del indicador Percepción del SUPERHOST sobre la valoración de los huéspedes

Interpretación y análisis:

La figura 17 tabla 18 refleja que el 42,9% de los encuestados considera que los ítems llegada, limpieza y ubicación son buenos por otro lado el 57,1% consideran que la valoración de estos ítems es muy buena. Los SUPERHOST consideran que los clientes valoran la llegada y limpieza de manera positiva pues ponen especial cuidado en sus protocolos.

En cuanto a la veracidad y la información en la app el 71,4% manifiesta que son muy buenas y el 28,6% cree que son buenas. Ya que este es un punto resaltante que la plataforma considera los anfitriones creen fundamental brindar información certera respecto a sus alojamientos.

El 85,7% de la muestra afirma que la comunicación con sus clientes es muy buena mientras que el 14,3% afirma que es buena. Los Superanfitriones deben responder como mínimo al 90% de los mensajes nuevos en un plazo no mayor a las 24 horas, es importante brindar respuestas rápidas para despejar las dudas de los posibles huéspedes para obtener o mantener la insignia de SUPERHOST.



Tabla 19

Percepción del SUPERHOST sobre la valoración de los huéspedes

	f	%
Inadecuada	0	0.0%
Poco adecuada	0	0.0%
Adecuada	7	100.0%
Total	7	100.0%

Fuente: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada

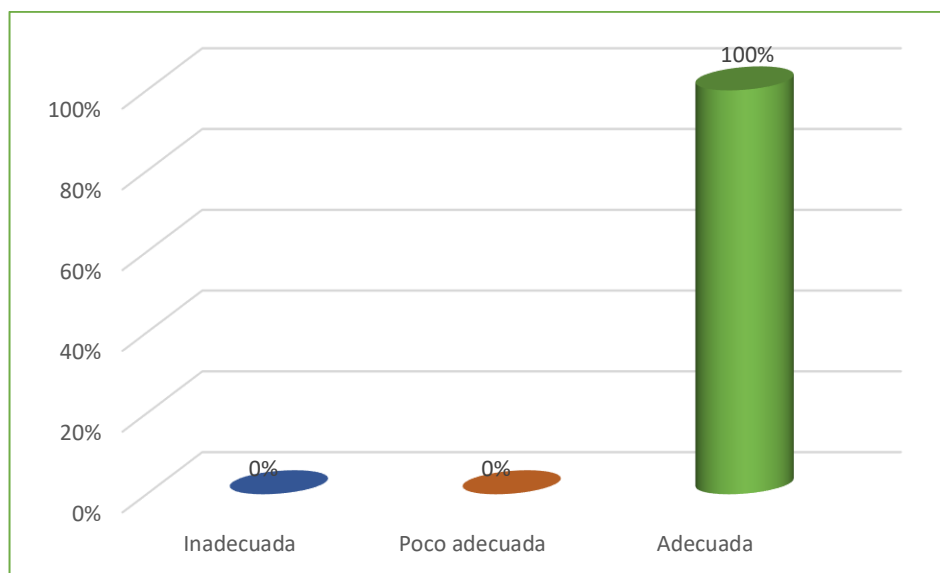


Figura 18: Percepción del SUPERHOST sobre la valoración de los huéspedes

Interpretación y análisis:

Según la figura 18 tabla 19 el 100% de la percepción de los SUPERHOST en cuanto a valoración de los huéspedes en AIRBNB es adecuada. Consideran que sus huéspedes están muy satisfechos con el trato que les brindan y sus expectativas son ampliamente superadas.



C) Resultados de la dimensión Hospitalidad

Tabla 20

Hospitalidad

	f	%
Inadecuada	0	0.0%
Poco adecuada	0	0.0%
Adecuada	7	100.0%
Total	7	100.0%

Fuente: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada

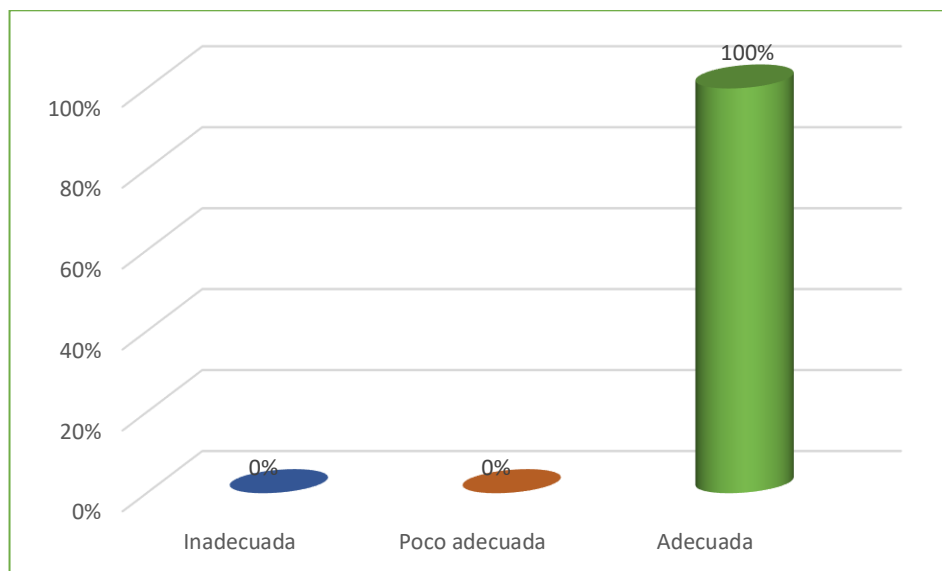


Figura 19: Hospitalidad

Interpretación y análisis:

Se aprecia en la figura 19 tabla 20 que los SUPERHOST encuestados consideran que la dimensión hospitalidad es 100% adecuada. La hospitalidad en el turismo se explica desde el punto de vista del viajero por lo que cada persona apreciará y valorará una serie de características diferentes de la misma.



Los anfitriones consideran la hospitalidad como un punto fundamental para crear lazos de confianza con sus huéspedes lo que a su vez les ayuda a generar buenas calificaciones y comentarios en la plataforma y así mantener su status de SUPERHOST.

4.3 Resultado de la variable Caracterización de un AIRBNB con denominación de SUPERHOST

Tabla 21

Caracterización de un AIRBNB con denominación de SUPERHOST

	f	%
Inadecuada	0	0.0%
Poco adecuada	4	57.1%
Adecuada	3	42.9%
Total	7	100.0%

Fuente: Resultados elaborados en base a la encuesta aplicada

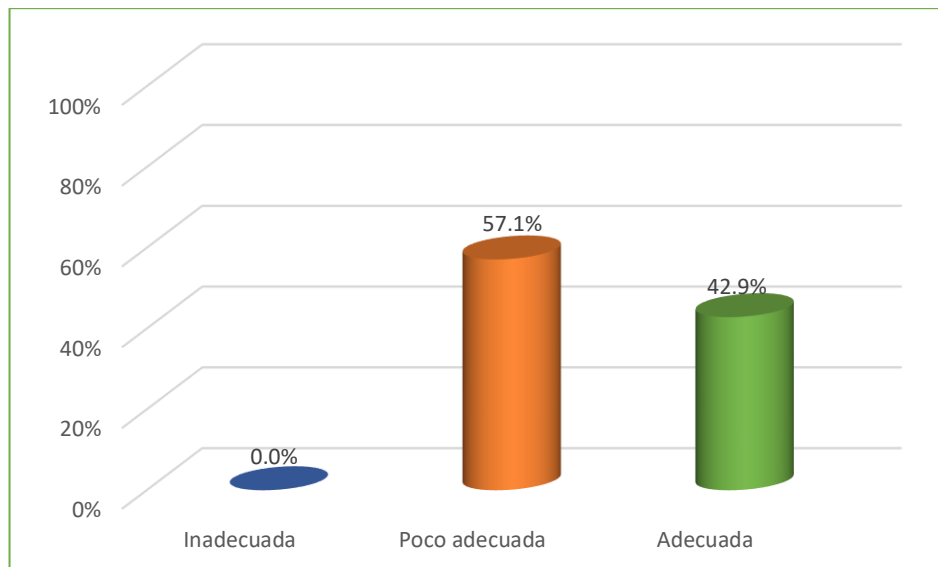


Figura 20: Caracterización de un AIRBNB con denominación de SUPERHOST



Interpretación y análisis:

Se observa en la figura 20 tabla 21 que el 42,9% de AIRBNB con denominación SUPERHOST en el Barrio de San Blas Centro Histórico – Cusco cuentan con las características adecuadas para recibir huéspedes en sus instalaciones y un 57,1% cuentan con características poco adecuadas para la recepción de clientes.

La caracterización es un tipo de descripción cualitativa que puede recurrir a datos o a lo cuantitativo con el fin de profundizar el conocimiento sobre algo. Para cualificar ese algo previamente se deben identificar y organizar los datos; y a partir de ellos, describir (caracterizar) de una forma estructurada; y posteriormente, establecer su significado.

Se han tomado en cuenta características físicas del establecimiento y cualidades protocolares del anfitrión para el estudio de los AIRBNB con insignia SUPERHOST.



CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1 Descripción de los hallazgos más relevantes

En cuanto a la ubicación de los AIRBNB, esta es poco adecuada en un 100% según la tabla 8, figura 7, ya que los factores marcados como indicadores para esta dimensión, refieren que, en el caso de accesibilidad, si bien es cierto se encuentran a menos de 10 minutos caminando de la Plaza de Armas, pero debido a la geografía característica de este barrio y por encontrarse dentro del centro histórico de la ciudad, la accesibilidad al mismo es complicada, por ello es que es un 100% poco adecuada. Se observa también que, por las características propias de la zona, la seguridad es 57,1% poco adecuada y 42,9% adecuada (tabla7, figura 6), lo que significa que a pesar de que los SUPERHOSTS realizan todo lo que está a su alcance para poder dar seguridad a sus huéspedes, son los factores externos los que dificultan que este indicador pueda llegar a tener la calificación adecuada.

En cuanto a las características del equipamiento de los AIRBNB con denominación SUPERHOST, se observa que a pesar de que los servicios que ofrecen en este tipo de alojamientos son considerados en un 100% como poco adecuados según la tabla 15, figura 14, por los mismos super anfitriones, las instalaciones de sus alojamientos son en un 85,7% adecuadas para albergar a sus huéspedes y en un 14,3% poco adecuadas. Se resalta en este punto que, a pesar de no contar con todos los servicios para brindar pleno confort a sus clientes, los super anfitriones ofrecen algunos otros objetos para poder compensar las carencias que puedan presentar en este punto.

Finalmente, las estadísticas muestran que la característica más resaltante y por la cual los huéspedes califican con puntajes sobresalientes a estos alojamientos es por sobre todo la hospitalidad que es 100% adecuada según la tabla 20, figura 19. Dentro de ella se observa que lo



más significativo para las personas que buscan alojamientos en el Barrio de San Blas, es el trato cordial y amable que reciben por parte de los anfitriones. Esto se ve reflejado en la calificación de los huéspedes dentro de la plataforma de AIRBNB, la cual cuenta con diferentes puntos como limpieza, veracidad, comunicación, llegada, y ubicación, que son valorados al final de la estancia, los mismos que, son percibidos por los anfitriones como sus puntos fuertes ya que coinciden con información en la APP.

5.2 Limitaciones del estudio

La principal barrera que se encontró al momento del desarrollo de este trabajo de investigación fue el limitado número de antecedentes o trabajos previos similares al presente que sirvieran como base o apoyo de esta tesis.

Otra limitación encontrada al momento de realizar el estudio fue la disposición de los anfitriones para poder ir a los establecimientos a realizarles la encuesta, ya que por diferentes actividades que realizan durante el día, muchas veces se coordinaba una hora, pero escribían indicando que se les complicaba y si se podía realizar en otro momento.

Una limitante más es, en definitiva, la pandemia en la que aún nos encontramos ya que, por temas de sanitización, no era posible ingresar a todas las instalaciones en salvaguarda de la salud, tanto de los huéspedes como de quienes realizamos la investigación.

Y finalmente algunos alojamientos presentaban ocupabilidad al 100% por lo cual no se pudo hacer un recorrido de todas las instalaciones.



5.3 Comparación crítica con la literatura existente

En los trabajos utilizados como antecedentes de la presente tesis hemos podido observar que:

Almeida, Esteves, Holanda, & Prates (2017) en su paper de investigación “Characterizing Quality Aspects in AIRBNB”, mencionan en la parte de resultados que en general, los datos indican que la ubicación es uno de los elementos menos importantes para la evaluación final de los usuarios de AIRBNB, en los 5 países donde realizaron sus análisis. En el caso del presente trabajo de investigación, se obtuvo como resultado del indicador ubicación 100 % poco adecuada, para los SUPERHOST del Barrio de San Blas, coincidiendo con el paper en mención en cuanto a que los huéspedes no ven este punto como primordial al momento de decidir por un AIRBNB.

Según la investigación de Setiawan (2020) titulada “Análisis, exploración y visualización de perfiles de SUPERHOST de AIRBNB ciudad de Madrid y Ámsterdam” (2020) y en el presente estudio, los clientes de Airbnb valoran positivamente la hospitalidad en las evaluaciones de los SUPERHOST.

5.4 Implicancias del Estudio

La importancia de esta investigación es conocer las características de los AIRBNB con denominación SUPERHOST en el Barrio de San Blas - Centro Histórico Cusco 2022, para que sirva como documento de consulta en futuras investigaciones. También servirá para que los anfitriones de esta plataforma tengan este trabajo como referencia y puedan considerar las características que encuentren más relevantes para conseguir la insignia de SUPERHOST, dándoles mayores oportunidades de obtener más reservas y mejores ingresos.



5.5 Propuestas

5.5.1 Propuesta N° 1

Conversatorio: “Conviértete y mantén tu status de SUPERHOST en Airbnb – Cusco”

5.5.1.1 Lugar

Casa Cultural de San Blas

5.5.1.2 Objetivo de la propuesta

Compartir los resultados, recomendaciones y conclusiones de esta investigación, conocer y absolver las dudas de los participantes en el conversatorio. Guiar a los futuros SUPERHOST de Airbnb con lineamientos claros y precisos.

5.5.1.3 Descripción de la propuesta

Este conversatorio constará de las siguientes partes:

Introducción: Se hará un breve resumen de la historia de AIRBNB y como ha ido evolucionando en el tiempo hasta el día de hoy.

Parte I: Inicio del conversatorio con la ayuda de un moderador el cual explicara las reglas que regirán la actividad.

Parte II: Se desarrollará el conversatorio en sí, este será el momento de compartir ideas, opiniones y conceptos entre participantes y panelistas. El objetivo es resolver las dudas e inquietudes de los participantes.

Parte III: En este espacio se explicarán los hallazgos del trabajo de investigación, conclusiones y recomendaciones. Así también exponer las conclusiones a las que se llegó en el conversatorio.



5.5.1.4 Beneficiarios

Hosts y SUPERHOSTs de Airbnb, alumnos de la escuela Profesional de Turismo de todas las instituciones y público en general.

5.5.1.5 Responsables

Bach. Mariela Rodríguez y Bach. Daphne Velasco

5.5.1.6 Metas

Dar a conocer las características resaltantes de un SUPERHOST de AIRBNB en Cusco, poniendo especial énfasis en aquellas que no son consideradas en la plataforma.

5.5.1.7 Presupuesto

ÍTEM	COSTO
Alquiler casa cultural	S/.200.00
Pago moderador	S/.150.00
Difusión del evento por diferentes medios	S/.200.00
TOTAL	S/.550.00

5.5.2 Propuesta N° 2

“Networking virtual: Mesa redonda digital para HOSTS y SUPERHOSTS de AIRBNB”

5.5.2.1 Lugar

Online Vía Google Meet



5.5.2.2 Objetivos de la propuesta

Brindar información específica sobre los SUPERHOSTS y sobre cómo conseguir esta distinción en la plataforma de AIRBNB.

Fomentar la creación de redes de contactos entre los participantes, las que permitirán optimizar sus negocios.

5.5.2.3 Descripción de la propuesta

Las siguientes partes formarán la mesa redonda digital:

Introducción: El coordinador inicia la sesión con una introducción, presenta un resumen de la investigación realizada, de la cual surge el tema a tratar, explica el procedimiento a seguir, presenta a los expositores (elegidos(as) previamente por los responsables), agradeciéndoles su colaboración y ofrece la palabra al primer expositor.

Parte I: Cada orador utilizará la palabra durante diez minutos (2 oradores).

Parte II: El coordinador dará la palabra a los miembros de la mesa redonda (4 SUPERHOSTS invitados con una amplia experiencia en el tema), con un tiempo máximo de participación de 8 minutos por participante.

Parte III: Después de la discusión, el coordinador resume las conclusiones y sintetiza las similitudes y diferencias entre los diferentes enfoques.

Parte IV: El coordinador invita al auditorio a participar en una lluvia de ideas para ayudar a resolver las diferencias que quedaron, hacer preguntas a los miembros de la mesa sobre las ideas que se presentaron o hacer comentarios sobre el tema. Se llevará a cabo una discusión entre el auditorio y la mesa si es necesario, con un tiempo máximo de participación de 2 minutos por participante. Esta discusión puede tener lugar hasta dos veces por participante.

Parte V: Finalización del evento mediante el intercambio de contactos y el compartir virtual.



5.5.2.4 Beneficiarios

Participantes del evento (HOSTS y SUPERHOSTS de AIRBNB).

5.5.2.5 Responsables

Bach. Mariela Rodríguez y Bach. Daphne Velasco

5.5.2.6 Metas

Dar a conocer los resultados del presenta trabajo de investigación para que sean utilizados como herramientas en la obtención de la insignia de SUPERHOST en AIRBNB.

Intercambiar información o conocimiento con otros HOSTS Y SUPERHOSTS, lograr ampliar la red de contactos y promover los establecimientos de los participantes.

5.5.2.7 Presupuesto

ÍTEM	COSTO
Difusión del evento por redes	S/.200.00
Pago coordinador	S/.200.00
TOTAL	S/.400.00



CONCLUSIONES

Se determinó que las características en cuanto a la ubicación son poco adecuadas. A pesar de contar con lo básico para una estancia tranquila, muchas veces el espacio geográfico donde se localizan estos alojamientos (Barrio de San Blas) no permite que esta característica sea del todo adecuada. Por el reducido espacio que presentan las calles del Barrio de San Blas el acceso vehicular es restringido y en algunos casos inexistente haciendo difícil la llegada de los huéspedes. Otra desventaja de estos establecimientos es no contar con adecuaciones para personas con discapacidad, pues muchos de los inmuebles que son adaptados como AIRBNB son casonas antiguas, que al pertenecer al Centro Histórico no pueden realizar modificaciones considerables sin tener aprobado un permiso.

Se determinó que las características en cuanto al equipamiento son poco adecuadas, ya que muchos de los servicios no son ofrecidos en los AIRBNBs del Barrio de San Blas, algunos de ellos por no considerarlos indispensables, otros por no contar con los espacios adecuados y finalmente unos cuantos por consideraciones personales. Cabe destacar que la mayoría de los establecimientos considerados ofrece instalaciones adecuadas para satisfacer las necesidades de los huéspedes durante su estancia. Se consideraron otros objetos complementarios que podrían brindar mayor comodidad al huésped.

Se determinó que las características en cuanto a hospitalidad fueron 100% adecuadas. Generalmente esta característica en turismo es apreciada desde el punto de vista del cliente quien valora las diferentes particularidades de ésta ya que es el receptor del servicio. En el caso específico de AIRBNB los anfitriones también consideran a la hospitalidad como fundamental para obtener y/o mantener la insignia de SUPERHOST en la plataforma.



RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los SUPERHOST informar de manera clara y adecuada sobre la ubicación de sus establecimientos con anticipación a sus clientes. Como es conocido el Barrio de San Blas cuenta con acceso vehicular restringido por la geografía de sus calles, lo cual dificulta la llegada de los huéspedes a los AIRBNB y más aún si son personas con movilidad reducida. Es de vital importancia hacer las implementaciones correspondientes, para garantizar seguridad, esto en la medida que los reglamentos vigentes permitan.

- Se recomienda a los SUPERHOST poner más énfasis en el equipamiento de sus alojamientos, en la medida de lo posible, para hacer la estancia de sus huéspedes más confortable. Se sugiere a los anfitriones diversificar la oferta de servicios y objetos adicionales brindados dentro de sus alojamientos, ya que la plataforma ofrece diversidad de opciones; en la investigación se ha verificado que muchos de los establecimientos no brindan más servicios por no correr el riesgo.

- Se recomienda mantener la calidad hospitalidad ya que es determinante para el cliente al momento de elegir uno de estos establecimientos, se sugiere a los SUPERHOST continuar siendo claros y precisos con la información que brindan en la plataforma, innovar sus procesos internos y estar a la par con los cambios que hace AIRBNB, ya que esto les permitirá mantener su insignia. Así mismo se recomienda a los usuarios (futuros huéspedes), revisar detalladamente la información que brinda cada alojamiento, las reseñas de otros usuarios y las calificaciones que ostenta cada espacio, para tener certeza que se alojará en un espacio seguro y con las características que necesita.



MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA: “CARACTERIZACIÓN DE UN AIRBNB CON DENOMINACIÓN SUPERHOST EN EL BARRIO DE SAN BLAS – CUSCO 2022”

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE, DIMENSIONES	MÉTODO E INSTRUMENTO
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Qué características posee un AIRBNB con denominación SUPERHOST en el Barrio San Blas - Centro Histórico Cusco 2022?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿Cuáles son las características en cuanto a ubicación que posee un AIRBNB con denominación de SUPERHOST en el Barrio San Blas - Centro Histórico Cusco 2022?</p> <p>¿Qué características posee en cuanto a equipamiento un AIRBNB con denominación de SUPERHOST en el Barrio San Blas - Centro Histórico Cusco 2022?</p> <p>¿Qué características determina la hospitalidad en un AIRBNB con denominación SUPERHOST en el Barrio San Blas - Centro Histórico Cusco 2022?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar las características de un AIRBNB con denominación SUPERHOST en el barrio de San Blas – Centro Histórico Cusco 2022.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Determinar las características en cuanto a ubicación de un AIRBNB con denominación de SUPERHOST en el Barrio San Blas - Centro Histórico Cusco 2022.</p> <p>Determinar las características en cuanto a equipamiento de un AIRBNB con denominación de SUPERHOST en el Barrio San Blas - Centro Histórico Cusco 2022.</p> <p>Determinar las características de la hospitalidad en un AIRBNB con denominación SUPERHOST en el Barrio San Blas - Centro Histórico Cusco 2022.</p>	<p>VARIABLE: Caracterización de un AIRBNB con denominación de SUPERHOST.</p> <p>DIMENSIONES: Ubicación Equipamiento Hospitalidad</p>	<p>ENFOQUE Cuantitativo ALCANCE Descriptivo DISEÑO No experimental – transversal POBLACIÓN 31 AIRBNB con denominación SUPERHOST ubicados en el barrio Blas en el año 2022. MUESTRA 07 alojamientos TÉCNICA - Encuesta INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS - Encuesta PROCESAMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE DATOS Para el procesamiento de información se utilizará Microsoft Word 2019 (texto). Para el vaciado de datos Microsoft Excel 2019 (cuadros y gráficos estadísticos) y SPSS (captura y análisis de datos para crear tablas y gráficas con data compleja).</p>



A. MATRIZ DE INSTRUMENTOS

Variable	Dimensión	Indicador	Subindicador	Ítems
Caracterización de un AIRBNB con denominación de SUPERHOST	Ubicación	Accesibilidad		1. Adicional a la ubicación que la plataforma le solicita. ¿Su AIRBNB cuenta con afiliación a Google Maps?
				2. ¿Ofrece servicio de recojo del aeropuerto a sus clientes?
				3. ¿La Plaza de Armas se encuentra a menos de 10 minutos caminando desde su AIRBNB?
				4. ¿Para acceder a su AIRBNB hay acceso vehicular?
				5. ¿Su AIRBNB cuenta con acceso para personas con discapacidad?
				6. ¿El horario de acceso a su AIRBNB es sin restricciones?
		Seguridad		7. ¿Cuenta con cámaras de vigilancia dentro y/o fuera de su AIRBNB?
				8. ¿Cuenta con algún servicio de guardianía para su AIRBNB?
				9. ¿Considera que la zona donde su AIRBNB se ubica es segura?
				10. ¿Su AIRBNB cuenta con la suficiente iluminación tanto en interiores como exteriores?
	Equipamiento	Servicios	Cocina	
			Lavadora	
			Secadora	
			Jacuzzi	
			Estacionamiento gratuito	
			Espacio que admiten Mascotas	
			Área al aire libre	
		Instalaciones	Agua Caliente	
			WI - FI	
			Calefacción	
TV Cable				
Detector de humo				
		Escritorio		



	Otros Objetos	Armario y perchas			
		Cuna			
		Secadora de Cabello			
		Amenities			
		Plancha y tabla de planchar			
		Horno			
		Microondas			
		Cafetera			
		Nevera			
		Alcohol			
		Mascarillas			
		Extintor de incendios			
		Botiquín			
		Guías turísticas			
	Mapas				
	Videoconsola				
	Parrilla				
	Hospitalidad	Recibimiento del anfitrión			¿Considera usted que recibe con amabilidad a sus huéspedes?
					¿Tiene usted un trato cordial con sus clientes?
			¿Está usted pendiente de las necesidades de sus huéspedes?		
Valoración de los huéspedes en AIRBNB		Limpieza			
		Veracidad			
		Comunicación			
	Llegada				
Información en la App					
Ubicación					



Referencias

AIRBNB (2016). Cómo funciona AIRBNB. Obtenido de

<https://www.AIRBNBcitizen.com/es/how-AIRBNB-works/>

AIRBNB (2017). ¿Qué es un SUPERHOST? Obtenido de

<https://www.AIRBNB.com.pe/help/article/828/what-is-a-SUPERHOST>

AIRBNB (2020). Obtenido de <https://news.AIRBNB.com/es/about-us/>

AIRBNB (2021). Las comodidades que quieren los huéspedes. Obtenido de:

https://www.airbnb.com.pe/resources/hosting-homes/a/the-amenities-guests-want-25?_set_bev_on_new_domain=1617059960_MDAyYTliNjk4MTM4

AIRBNB (2021a) ¿Qué es un Superanfitrión? <https://www.AIRBNB.es/help/article/828/qu%C3%A9-es-un-superanfitri%C3%B3n>

AIRBNB (2021b) Ventajas de ser SUPERHOST/ Cómo convertirte en SUPERHOST

<https://www.AIRBNB.es/d/SUPERHOST>

AIRBNB (2021c) Términos y Condiciones de SUPERHOST

<https://www.AIRBNB.es/SUPERHOST/terms>

AIRBNB (2021) ¿Que es un Superanfitrión?. Obtenido de:

<https://www.AIRBNB.es/help/article/828/qu%C3%A9-es-un-SUPERHOST>

AIRBNB (2021) “Valoraciones en estrellas” Obtenido de:

<https://www.airbnb.es/help/article/1257/valoraciones-en-estrellas>



Achahui (2020) en su tesis "La economía colaborativa y el impuesto a la renta, caso AIRBNB, ciudad del Cusco, periodo 2018." Universidad Andina del Cusco.

<https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/3541>

Alcívar & Freire (2018) "Caracterización turística de la comunidad de Ligüiqui-Manta-Ecuador, como contribución al turismo comunitario". Obtenido de:

<http://revistaespirales.com/index.php/es/article/view/268/223>

Almeida, Esteves, Holanda & Prates (2017) "Characterizing Quality Aspects in AIRBNB". Obtenido de:

https://www.researchgate.net/publication/323498377_Characterizing_Quality_Aspects_in_AIRBNB

Angles Vargas, V. (1983). *Historia del Cusco* (1ª ed, Tomo II). Lima: Industrial gráfica

Arévalo (2021) "Percepción e Irritabilidad en residentes de Huancaro, Cusco sobre los impactos de la actividad de Airbnb, marzo 2021" Universidad San Ignacio de

Loyola. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/11685>

Benítez Auriolos (2019) "Caracterización del mercado peer to peer de alojamientos turísticos. Especial referencia a la ciudad de Málaga y a su impacto sobre la rentabilidad de los hoteles". Obtenido

de: <https://xxcongreso.aeca.es/wp-content/uploads/2019/09/35k.pdf>

Bonilla, Hurtado & Jaramillo (2009) "Aproximaciones a la construcción del conocimiento científico".

Obtenido de: <https://www.goodreads.com/book/show/11101228-la-investigacion-aproximaciones-a-la-construccion-del-conocimiento-cien>



CANATUR. (2 de Abril de 2019). *Portal del Turismo*. Obtenido de

<https://portaldeturismo.pe/noticia/turismo-genera-181600-empleos-en-lima-y-aporta-el-46-de-su-pbi/>

Carrasco Díaz, S. (2005). *Metodología de la investigación científica* (1ªed.). Lima: San Marcos

Caurin, J. (2018). “Ventajas y desventajas de la economía colaborativa.

Economía Simple”. Obtenido de: <https://www.economiasimple.net/ventajas-y-desventajas-de-la-economia-colaborativa.html>

El Peruano (2015) “Establecimiento de hospedaje”. Obtenido de:

<https://elperuano.pe/normaselperuano/2015/06/09/1248181-2.html>

Ferrer (2018). Los millennials, ¿quiénes son? <https://www.caixabankresearch.com/es/economia-y-mercados/mercado-laboral-y-demografia/millennials-quienes-son>

Fonseca & Estela (2020) “El turismo de los millennials ; AIRBNB y la economía colaborativa” obtenido de:

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/19158/16074>

Garret, (2021) “Economía colaborativa: definición, ventajas y ejemplos”. Obtenido de:

<https://climate.selectra.com/es/que-es/economia-colaborativa>

Gerencia de Centro Histórico (2018) “Plan Maestro Centro Histórico Cusco 2108 - 2028”

<https://www.cusco.gob.pe/wp-content/uploads/2018/10/TOMO-I-Final-1.pdf>

Gerencia de Centro Histórico (2018) “Plan Maestro Centro Histórico Cusco 2108 - 2028”



<https://www.cusco.gob.pe/wp-content/uploads/2018/10/PP-02-SECTORES-PARA-LA-GESTION.pdf>

Giraldo, Valentina (2019). Obtenido de:

<https://rockcontent.com/es/blog/plataformas-digitales/>

Gonzalez Albizuri (2018) “Las economías colaborativas estudio de caso: El impacto de AIRBNB sobre el sector hotelero en España”. Obtenido de:

[https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/18822/TFG%20-](https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/18822/TFG%20-%20Gonzal%20lez%20Albi%20zuri%2c%20Mariana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[%20Gonzal%20lez%20Albi%20zuri%2c%20Mariana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/18822/TFG%20-%20Gonzal%20lez%20Albi%20zuri%2c%20Mariana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Glusac (2016). “La batalla de los hoteles contra AIRBNB para conquistar a los viajeros modernos”

Obtenido de: <https://www.nytimes.com/es/2016/07/30/espanol/la-batalla-de-los-hoteles-contra-AIRBNB-para-conquistar-a-los-viajeros-modernos.html>

Grand Hotelier. Obtenido de: <https://grandhotelier.com/hostess/>

Henderson (2020). “Competitive Pricing Definition” Obtenido de: <https://zipordering.com/es/pricing-strategies/competitive-pricing-definition.html>

Hernández Sampieri, R., Zapata Salazar, N. E., & Mendoza Torres, C. P. (2013). *Metodología de la investigación*. Punta Santa Fe: Impresora Apolo, S.A. de C.V.

Machupichu (2021) “El barrio de San Blas en Cusco”. Obtenido de:

<https://www.boletomachupicchu.com/barrio-san-blas-cusco/>

Milenium, (2021) “¿Que es una app?” Obtenido de:

<https://www.informaticamilenium.com.mx/es/temas/que-es-una-app.html>



Mora Contreras, (2011) “La calidad de servicio y la satisfacción del consumidor” obtenido de:

<https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

Pat & Calderón (2012) “Caracterización del perfil turístico en un destino emergente, caso de estudio de ciudad Del Carmen, Campeche – México”. Obtenido de:

<http://revistas.uach.cl/index.php/gestur/article/view/1746>

Pérez Porto, Julián y Gardey, Ana 2012. Definición de accesibilidad <https://definicion.de/accesibilidad/>

RAE (2021) “Caracterizar” Obtenido de: <https://dle.rae.es/caracterizar>

RAE (2021) “Calidad” Obtenido de: <https://dpej.rae.es/lema/calidad>

RAE, (2021) “Seguridad”. Obtenido de: <https://dle.rae.es/confort>

RAE, (2021) “Servicio”. Obtenido de: <https://dpej.rae.es/lema/servicio>

RAE, (2021) “Seguridad”. Obtenido de: <https://dle.rae.es/seguridad> <https://dle.rae.es/seguro?m=form>

Redacción Hosteltur España, 2016 https://www.hosteltur.com/119124_ofrece-super-host-airbnb-hotel-no-puede.html

Setiawan (2020) “Análisis, exploración y visualización de perfiles de SUPERHOST de AIRBNB ciudad

de Madrid y Ámsterdam”. Obtenido de: [https://www.researchgate.net/profile/Irwan-](https://www.researchgate.net/profile/Irwan-Setiawan/publication/344704808_ANALISIS_EKSPLORASI_DAN_VISUALISASI_PROFIL_SUPERHOST_AIRBNB_KOTA_MADRID_DAN_AMSTERDAM/links/5fd38431a6fdccdc8b9787a/ANALISIS-EKSPLORASI-DAN-VISUALISASI-PROFIL-SUPERHOST-AIRBNB-KOTA-MADRID-DAN-AMSTERDAM.pdf)

[Setiawan/publication/344704808_ANALISIS_EKSPLORASI_DAN_VISUALISASI_PROFIL_S](https://www.researchgate.net/profile/Irwan-Setiawan/publication/344704808_ANALISIS_EKSPLORASI_DAN_VISUALISASI_PROFIL_SUPERHOST_AIRBNB_KOTA_MADRID_DAN_AMSTERDAM/links/5fd38431a6fdccdc8b9787a/ANALISIS-EKSPLORASI-DAN-VISUALISASI-PROFIL-SUPERHOST-AIRBNB-KOTA-MADRID-DAN-AMSTERDAM.pdf)

[UPERHOST_AIRBNB_KOTA_MADRID_DAN_AMSTERDAM/links/5fd38431a6fdccdc8b9](https://www.researchgate.net/profile/Irwan-Setiawan/publication/344704808_ANALISIS_EKSPLORASI_DAN_VISUALISASI_PROFIL_SUPERHOST_AIRBNB_KOTA_MADRID_DAN_AMSTERDAM/links/5fd38431a6fdccdc8b9787a/ANALISIS-EKSPLORASI-DAN-VISUALISASI-PROFIL-SUPERHOST-AIRBNB-KOTA-MADRID-DAN-AMSTERDAM.pdf)

[787a/ANALISIS-EKSPLORASI-DAN-VISUALISASI-PROFIL-SUPERHOST-AIRBNB-](https://www.researchgate.net/profile/Irwan-Setiawan/publication/344704808_ANALISIS_EKSPLORASI_DAN_VISUALISASI_PROFIL_SUPERHOST_AIRBNB_KOTA_MADRID_DAN_AMSTERDAM/links/5fd38431a6fdccdc8b9787a/ANALISIS-EKSPLORASI-DAN-VISUALISASI-PROFIL-SUPERHOST-AIRBNB-KOTA-MADRID-DAN-AMSTERDAM.pdf)

[KOTA-MADRID-DAN-AMSTERDAM.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Irwan-Setiawan/publication/344704808_ANALISIS_EKSPLORASI_DAN_VISUALISASI_PROFIL_SUPERHOST_AIRBNB_KOTA_MADRID_DAN_AMSTERDAM/links/5fd38431a6fdccdc8b9787a/ANALISIS-EKSPLORASI-DAN-VISUALISASI-PROFIL-SUPERHOST-AIRBNB-KOTA-MADRID-DAN-AMSTERDAM.pdf)



Sánchez Upegui (2010) “Manual de redacción académica e investigativa” Obtenido de:

https://www.academia.edu/10494662/Manual_de_redaccio_n_Sa_nchez_Upegui_

Silva, Caro (2015) ¿Qué es AIRBNB y cómo funciona? <https://www.entornoturistico.com/que-es-AIRBNB-y-como-funciona/>

Significados.com (2016) Significado de ubicación. Obtenido de:

<https://www.significados.com/ubicacion/>

Tafur y Diope (2018) “Caracterización del Patrimonio tangible inmueble y propuesta para su uso Turístico de la ciudad de Yurimaguas, año 2017”

Universidad Andina del Cusco. (2015). *Guia para elaborar la tesis doctoral y de maestría*. Cusco: Editorial Andina

Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

<https://repositorio.unapikitos.edu.pe/handle/20.500.12737/5944>

Valero, S. (2017). *Las 10 claves de la alianza de AIRBNB y la Comisión Europea para proteger al consumidor*. España: Abogacía Española.

Villar, (2018). AIRBNB: "La data no muestra que los hoteles en Perú se queden sin negocio por nosotros" <https://elcomercio.pe/economia/negocios/AIRBNB-data-muestra-hoteles-peru-queden-negocio-noticia-546316-noticia/>

Wikipedia, (2021) “AIRBNB”. Obtenido de: <https://es.wikipedia.org/wiki/AIRBNB>



Zuloeta y Cajo (2018) “Caracterización de la Demanda para la diversificación de la oferta turística en la Provincia de Ferreñafe” Universidad Señor de Sipán.

<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4390>

Zhunio (2016) “Caracterización Del Sector De Alojamiento Del Cantón Pastaza Para La Publicación De La Oferta Real En El Catastro Oficial Del Mintur”. Universidad Estatal Amazónica.

<https://repositorio.uea.edu.ec/bitstream/123456789/178/1/T.TUR.B.UEA.%204095>



B. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO

ENCUESTA APLICADA A: “SUPERHOSTS DE AIRBNB EN SAN BLAS - CENTRO HISTORICO DE CUSCO 2022”

Objetivo: Estimado(a) colaborador(a), la siguiente encuesta fue elaborada para recopilar datos sobre las características de los AIRBNB con insignia de SUPERHOST. Por favor, solicitamos que responda con sinceridad, para poder obtener datos precisos.

Marcar con una “X” en el casillero que corresponda con las características que posea su AIRBNB.

N°		SI	NO
1	Adicional a la ubicación que la plataforma le solicita. ¿Su AIRBNB cuenta con afiliación a Google Maps?		
2	¿Ofrece servicio de recojo del aeropuerto a sus clientes?		
3	¿La Plaza de Armas se encuentra a menos de 10 minutos caminando desde su AIRBNB?		
4	¿Para acceder a su AIRBNB hay acceso vehicular?		
5	¿Su AIRBNB cuenta con acceso para personas con discapacidad?		
6	¿El horario de acceso a su AIRBNB es sin restricciones?		
7	¿Cuenta con cámaras de vigilancia dentro y/o fuera de su AIRBNB?		
8	¿Cuenta con algún servicio de guardianía para su AIRBNB?		
9	¿Considera que la zona donde su AIRBNB se ubica es segura?		
10	¿Su AIRBNB cuenta con la suficiente iluminación tanto en interiores como exteriores?		
N°	Su Airbnb cuenta con:	SI	NO
11	Cocina		
12	Lavadora		
13	Secadora		
14	Jacuzzi		
15	Estacionamiento gratuito		
16	Espacio que admiten mascotas		
17	Área al aire libre		
18	Agua Caliente		
19	WI - FI		



20	Calefacción		
21	TV Cable		
22	Detector de humo		
23	Escritorio		
24	Armario y perchas		
25	Cuna		
26	Secadora de Cabello		
27	Amenities		
28	Plancha y tabla de planchar		
29	Horno		
30	Microondas		
31	Cafetera		
32	Nevera		
33	Alcohol		
34	Mascarillas		
35	Extintor de incendios		
36	Botiquín		
37	Guías turísticas		
38	Mapas		
39	Videoconsola		
40	Parrilla		
41	¿Considera usted que recibe con amabilidad a sus huéspedes?		
42	¿Tiene usted un trato cordial con sus clientes?		
43	¿Está usted pendiente de las necesidades de sus huéspedes?		

Considera que la valoración de sus huéspedes en los siguientes aspectos es:

N°		Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena
44	Limpieza					
45	Veracidad					
46	Comunicación					
47	Llegada					
48	Ubicación					
49	Información en la App					

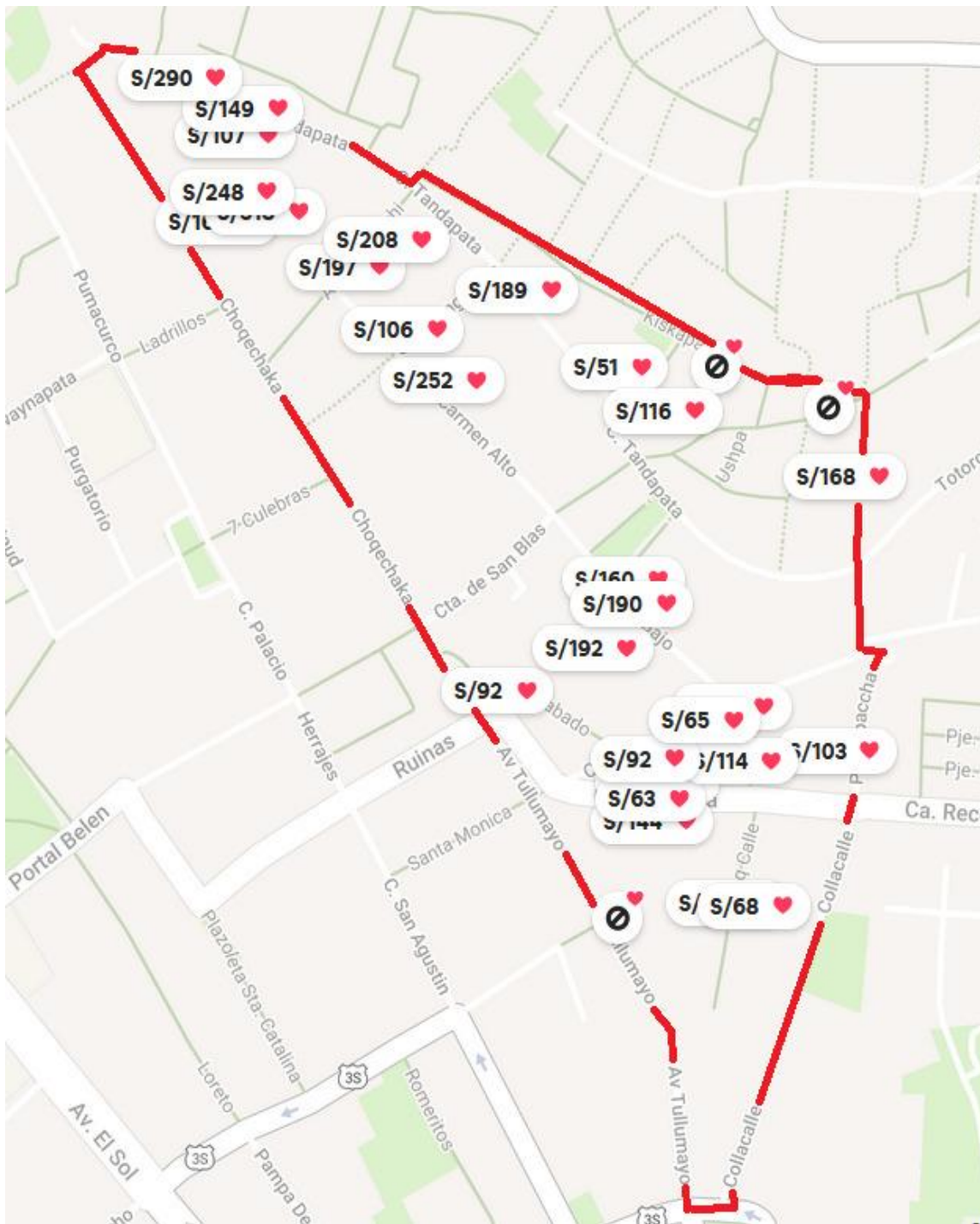


Gracias por su colaboración.

C. ANEXOS

Mapa AIRBNB del Barrio de San Blas - Centro Histórico

Plan



AIRBNB, 2022. (<https://www.airbnb.com.pe/>) In the public domain.