

# Análisis de Satisfacción de los Usuarios de Hospedajes Gestionado por Medio de la Plataforma Airbnb

## PROBLEMA

Al sector hotelero se han sumado nuevas herramientas tecnológicas que están elevando el nivel competitivo de este nicho de mercado dando como resultado cambios en las preferencias de los clientes al momento de contratar un servicio de hospedaje.



## OBJETIVO GENERAL



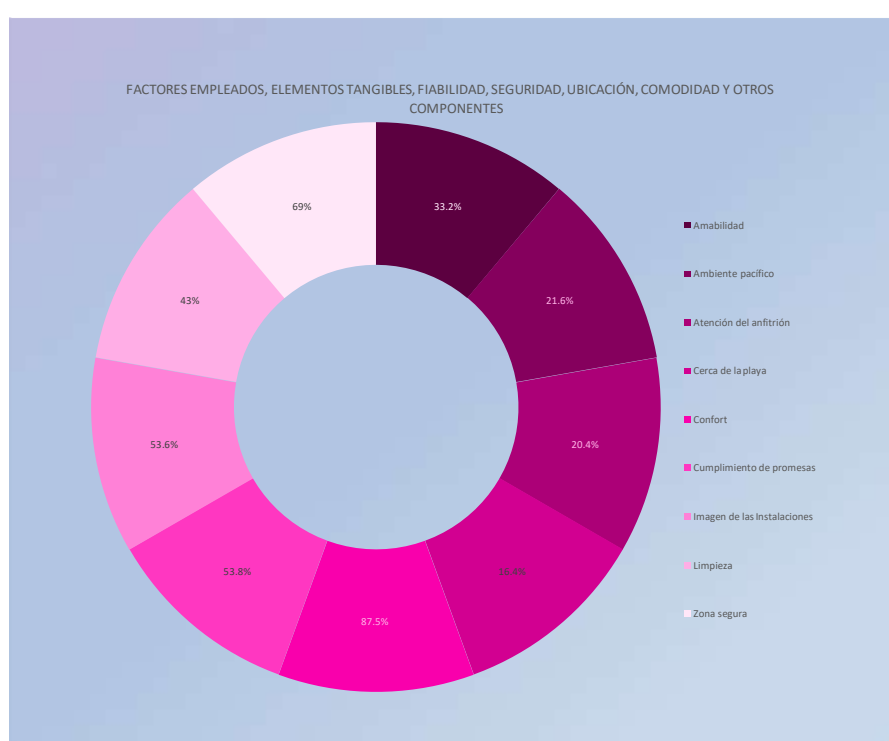
Determinar el nivel de satisfacción de los servicios de Airbnb en el cantón Salinas, mediante un análisis cualitativo (comentarios de usuarios en la plataforma) para conocer si el índice de contratación se encuentra dado por la calidad ofrecida o el precio.

## PROPUESTA

Mediante modelo HOTELSERV se analizaron 315 reseñas al azar de establecimientos que ofrecen sus servicios en la plataforma Airbnb.



## RESULTADOS



Se empleó un análisis de datos con estadística descriptiva por medio del programa QDA Miner Lite con el fin de determinar los atributos que generan la máxima satisfacción del cliente. Como resultado se obtuvo 70 atributos. Luego del análisis se redujo a 7 los atributos más influyentes que se describen en el gráfico siguiente:

Al ingresar al programa R Studio se obtuvo como resultado que los atributos cuya combinación generan la máxima satisfacción de los clientes son: Cerca de la playa + Confort + Imagen de las instalaciones + Vista al mar + Ambiente pacífico.

## CONCLUSIONES

Por medio del análisis se pudo denotar que, para establecimientos renteros como Airbnb los tres factores que propone el modelo HOTELSERV no son suficientes para elevar el nivel de satisfacción en los huéspedes, estableciéndose así cuatro nuevos factores: seguridad, ubicación, comodidad y otros factores en el que destaca ambiente pacífico.