



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

“Análisis del comportamiento del consumidor de Airbnb en el distrito de Miraflores -
Lima, 2019”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería**

AUTORA:

Huaman Arroyo, Gabriela Ilian (ORCID: 0000-0001-6547-9698)

ASESORA:

Mgtr. Janampa Gómez, Glady Guissela (ORCID: 0000-0003-3663-3064)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión Turística

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mis padres por haberme formado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este. Gracias por mostrarme el camino hacia la superación.

Gracias mamá y papá.

Agradecimiento

A mis hermanos Toño, Angélica y Beatriz por su comprensión, consejos y apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

A mi asesora Guissela, quien me incentivó en muchos sentidos a seguir adelante y sin su apoyo esto no sería posible.

Y a todas las personas que de una u otra forma me apoyaron para realización de este proyecto

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Gabriela Ilian Huaman Arroyo, cuyo título es: Análisis del comportamiento del consumidor de Airbnb en el distrito de Miraflores – Lima 2019.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *16* (número) *dieciséis* (letras).


Lima, 04 de diciembre del 2019



.....
PRESIDENTE
Dr. Alvaro Fernando Valdez Roca



.....
SECRETARIO
Mgtr. Anselmo Martín Butrón Sánchez



.....
VOCAL
Mgtr. Gladys Guissela Janampa Gómez

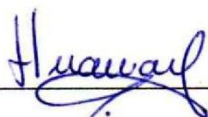
| | | | | | |
|---------|--------------------|--------|--|--------|-----------|
| Elaboró | Dirección de | Revisó | Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación | Aprobó | Rectorado |
|---------|--------------------|--------|--|--------|-----------|

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Gabriela Ilian Huaman Arroyo, con DNI N° 70352107, presento al jurado encargado de mi evaluación, mi tesis y expongo:

Al fin de cumplir con las disposiciones vigentes estimadas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Administración en Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda información y documentación presentada en mi tesis es veraz y legítimo.

Lima, diciembre del 2019.



Gabriela Ilian Huaman Arroyo

ÍNDICE

| | |
|---|-----|
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento..... | iii |
| Página del jurado..... | iv |
| Declaratoria de autenticidad..... | v |
| Resumen..... | 6 |
| Abstract..... | 7 |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 8 |
| II. MÉTODO..... | 36 |
| 2.1. Tipo y diseño de investigación..... | 36 |
| 2.2. Escenario de estudio..... | 36 |
| 2.3. Participantes..... | 37 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 38 |
| 2.5. Procedimiento..... | 38 |
| III. RESULTADOS..... | 39 |
| IV. DISCUSIÓN..... | 48 |
| V. CONCLUSIONES..... | 53 |
| VI. RECOMENDACIONES..... | 55 |
| REFERENCIAS..... | 58 |
| ANEXOS..... | 64 |

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es conocer el comportamiento del consumidor de Airbnb en el distrito de Miraflores – Lima 2019.

El siguiente estudio fue de campo, en esta investigación se empleó las técnicas e instrumentos de recolección de datos como son las entrevistas a profundidad, que facilitaron el conocimiento de los factores culturales, psicológicos, personales y sociales del consumidor. Los entrevistados fueron trece personas, entre ellos estaban 5 anfitriones y 8 huéspedes, ya que Airbnb tiene estos dos tipos de usuarios y ellos fueron quienes ayudaron a recaudar la información que se necesitaba.

Finalmente, los resultados obtenidos demostraron que los usuarios de Airbnb se influenciaron por la tecnología para registrarse en la plataforma, además la principal motivación de los anfitriones fue el ingreso económico que reciben por alquilar sus inmuebles, mientras que a los huéspedes los motivo la variedad de opciones que tienen para escoger y el precio es más accesible a diferencia de los alojamientos tradicionales afirmando que lo seguirán usándolo por su gran utilidad. Por otro lado, respecto a la edad, ambos usuarios señalan que la plataforma es tan amigable que puede ser usada por cualquier persona que tenga conocimiento básico de la tecnología. El uso de Airbnb en el caso de los huéspedes, fue por la sugerencia de amigos o familiares; sin embargo, los anfitriones empezaron a alquilar sus propiedades por iniciativa propia.

PALABRAS CLAVES: AIRBNB, HUÉSPED, ANFITRIÓN.

ABSTRACT

The main objective of this analysis is to comprehend the nature of the Airbnb consumer in the district of Miraflores - Lima 2019.

The following was field-based research, in this analysis, the techniques and instruments of data collection were used, such as in-depth interviews, which promoted understanding of the cultural, psychological, personal and social factors of the consumer. The interviewees were thirteen people, among them were 5 hosts and 8 guests, since Airbnb has these two types of users and they were the ones who helped collect the information that was required. Finally, the results obtained showed that Airbnb users were influenced by the technology to register on the platform, in addition the primary motivation of hosts was the economic factor from the income they receive for renting their properties, while the guests were motivated by the mixture of options available to choose , and pricing is more accessible compared to traditional accommodation stating that they will continue using it for its great convenience. On the other hand, regarding age, both users point out that the platform is so friendly that it can be used by anyone who has basic knowledge of the technology. The use of Airbnb in the case of guests was at the suggestion of friends or family; however, hosts began to rent their properties on their own endeavor.

KEYWORDS: AIRBNB, GUEST, HOST.