



**UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE TURISMO**

MODALIDAD INVESTIGACIÓN

**AUTORES:
JULIETH ANDREA RAMIREZ SAIZ
MARIANA SALDARRIAGA TAMAYO**

**DOCENTE ASESOR:
YOLANDA URREGO SÁNCHEZ**

**TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADO:
HOSPEDAJE FORMAL Y USUARIOS DE AIRBNB: ANÁLISIS COMPARATIVO DEL
SECTOR DE ALOJAMIENTO EN LA LOCALIDAD DE LA CANDELARIA**

**BOGOTÁ D.C.
02/DICIEMBRE/2020**

**HOSPEDAJE FORMAL Y USUARIOS DE AIRBNB: ANÁLISIS COMPARATIVO DEL
SECTOR DE ALOJAMIENTO EN LA LOCALIDAD DE LA CANDELARIA**

**JULIETH ANDREA RAMIREZ SAIZ
MARIANA SALDARRIAGA TAMAYO**

**UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE TURISMO**

**BOGOTÁ, D.C.,
GOOGLE MEET 02 / DICIEMBRE / 2020**

**HOSPEDAJE FORMAL Y USUARIOS DE AIRBNB: ANÁLISIS COMPARATIVO DEL
SECTOR DE ALOJAMIENTO EN LA LOCALIDAD DE LA CANDELARIA**

**JULIETH ANDREA RAMIREZ SAIZ
MARIANA SALDARRIAGA TAMAYO**

**TRABAJO DE GRADO PRESENTADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE:
PROFESIONAL EN TURISMO**

**MODALIDAD:
INVESTIGACIÓN**

DOCENTE ASESOR: YOLANDA URREGO SÁNCHEZ

**UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE TURISMO**

**BOGOTÁ, D.C.,
GOOGLE MEET 02 / DICIEMBRE / 2020**

Agradecimientos

El presente trabajo de grado, ha requerido de esfuerzo y mucha dedicación de nuestra parte, no hubiese sido posible su finalización sin la cooperación desinteresada de todas y cada una de las personas que contribuyeron al desarrollo de este trabajo

Agradecemos especialmente a Dios por permitirnos estudiar y darnos la oportunidad de emprender este camino, así como por posibilitarnos los medios para realizar la investigación, y la fortaleza necesaria para finalizar este trabajo. A nuestros padres por el apoyo incondicional en cada paso que damos y en los momentos más difíciles de nuestra carrera.

Agradecemos a la universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, por habernos dado la oportunidad de cursar nuestra profesión de Turismo y, al cuerpo docente que impartió sus conocimientos desinteresadamente, permitiendo que nos formemos como profesionales aptos y responsables.

Resumen

La industria de la hotelería clásica tiene una larga trayectoria dentro de la economía Colombiana, y en la actualidad ha tenido cambios gracias a la era digital. Es por esta razón, que la aparición disruptiva de los nuevos modelos de hospedaje, impulsados por la economía colaborativa, promueven la aparición de plataformas como Airbnb, cambiando y transformando los hábitos de los consumidores. Por tal motivo, el presente trabajo se centra en realizar un análisis comparativo de estos dos modelos de negocio, específicamente en la localidad de la Candelaria de la ciudad de Bogotá Colombia.

El diseño de la investigación tiene un enfoque metodológico mixto, que consiste en la recolección de datos cuantitativos y cualitativos. Se analizó la percepción y preferencias de los turistas, con respecto a estos dos sistemas de alojamiento. Posterior a esto, se analizaron las opiniones de los anfitriones, administradores de hoteles y hostales para determinar las relaciones, diferencias y semejanzas sin sesgar la investigación a un solo punto de vista.

Se concluyó que el vínculo entre los hoteles/ hostales y Airbnb no puede ser considerado como una competencia porque no se encuentran bajo las mismas condiciones de legalidad y cuentan con una gran cantidad de características diferenciales. Sin embargo Airbnb se presenta como un producto sustituto para todos los establecimientos de alojamiento que prestan este servicio.

Palabras claves: Hospedaje formal, Airbnb, Percepción, Economía Colaborativa, Plataforma.

Abstract

The classic hotel industry has a long trajectory inside the Colombian economy; currently it has had changes thanks to the digital age. It is for this reason that the disruptive appearance of new hosting models, driven by the collaborative economy, promotes the emergence of platforms such as Airbnb, changing and transforming consumer habits. For this reason, this work focuses on conducting a comparative analysis of these two business models, specifically in the town of La Candelaria in the city of Bogotá, Colombia.

The research design has a mixed methodological approach, which consists of the collection of quantitative and qualitative data. The perception and preferences of tourists with respect to these two accommodation systems were analyzed. After this, the opinions of the hosts, hotel and hostel managers were analyzed to determine the relationships, differences and similarities without biasing the research to a single point of view.

It was concluded that the link between the hotels / hostels and Airbnb cannot be considered as a competition because they are not under the same legal conditions. In addition, they have a large number of differential characteristics. However, Airbnb is presented as a substitute product for all accommodation establishments that provide this service.

Keywords: Formal hosting, Airbnb, Perception, collaborative Economy, Platform.

Objetivo General

Realizar un análisis comparativo del sector de alojamiento formal y Airbnb desde el punto de vista de los turistas, los anfitriones de la plataforma y administrativos de hoteles y hostales en la localidad de La Candelaria.

Objetivos Específicos

1. Caracterizar la oferta del sector de alojamiento formal y las propiedades vinculadas a la plataforma virtual de Airbnb en la localidad de La Candelaria.
2. Establecer una comparación entre los hoteles, hostales y la plataforma Airbnb a partir del punto de vista de los anfitriones, administrativos hoteleros y turistas.
3. Sugerir alternativas para mitigar la informalidad de Airbnb en la localidad de La Candelaria.

Tabla de Contenido

Resumen	14
Abstract	15
Introducción	16
Generalidades del proyecto	17
Planteamiento del problema	17
Objetivos	18
Objetivo General	18
Objetivos Específicos	19
Justificación del proyecto	19
Marcos de referencia	20
Antecedentes	20
Marco Conceptual	24
Marco Geográfico	28
Marco Legal	29
Desarrollo Metodológico	34
Tipo de investigación	34
Diseño de la investigación	35
Unidad de Análisis	36
Población	36
Tamaño de la muestra	36
Fuentes utilizadas	38
Instrumentos de Recolección de Datos	38
Resultados	39
Caracterización del sector de alojamiento formal en la localidad de La Candelaria	39
Caracterización del alojamiento ofertado por Airbnb	41
Análisis comparativo del sector de alojamiento desde el punto de vista de los usuarios y los administrativos hoteleros	43
Variables presentadas a los turistas en la encuesta	43
Percepción del alojamiento formal y Airbnb desde el punto de vista de los anfitriones y administradores hoteleros	57
Diagrama de Afinidad.	57
Síntesis del análisis comparativo	62
Matriz DOFA	66

Alternativas	68
Conclusiones	73
Recomendaciones	75
Referencias	77

Índice de Tablas

Tabla 1	29
Tabla 2	57
Tabla 3	62

Índice de Figuras

Figura 1 Mapa demarcación de los límites de la localidad La Candelaria	28
Figura 2 Figura del desarrollo metodológico.....	34
Figura 3 Barrios con mayor oferta de alojamientos con RNT	39
Figura 4 Densidad de la oferta acumulada Airbnb en la ciudad de Bogotá 2015 - 2019	41
Figura 5 Barrios con mayor oferta de Airbnb en la localidad de La candelaria	42
Figura 6 Importancia del Registro Nacional de Turismo (RNT) para el turista	43
Figura 7 Importancia del ingreso de animales en el hospedaje para el turista.....	45
Figura 8 Preferencia del alojamiento según la facilidad en el ingreso de animales	46
Figura 9 Preferencia del alojamiento según el trato recibido por parte del personal/ anfitrión .	47
Figura 10 Características particulares para el turista a la hora de elegir un alojamiento.....	48
Figura 11 Preferencia del alojamiento según la seguridad y confianza.....	49
Figura 12 Preferencia del alojamiento según el suministro de datos personales	50
Figura 13 Preferencia del alojamiento según la comodidad que brinda el hospedaje	51
Figura 14 Preferencia del alojamiento según el factor acogedor	52
Figura 15 Preferencia del alojamiento según la imagen/ apariencia que transmite	53
Figura 16 Preferencia del alojamiento según los costos/ precios ofertados.....	54
Figura 17 Niveles de satisfacción para el turista según la experiencia general que brinda el servicio.....	55
Figura 18 Matriz DOFA de los alojamientos formales.....	66
Figura 19 Ficha de registro a huéspedes	69

Resumen

La industria de la hotelería clásica tiene una larga trayectoria dentro de la economía Colombiana, y en la actualidad ha tenido cambios gracias a la era digital. Es por esta razón, que la aparición disruptiva de los nuevos modelos de hospedaje, impulsados por la economía colaborativa, promueven la aparición de plataformas como Airbnb, cambiando y transformando los hábitos de los consumidores. Por tal motivo, el presente trabajo se centra en realizar un análisis comparativo de estos dos modelos de negocio, específicamente en la localidad de la Candelaria de la ciudad de Bogotá Colombia.

El diseño de la investigación tiene un enfoque metodológico mixto, que consiste en la recolección de datos cuantitativos y cualitativos. Se analizó la percepción y preferencias de los turistas, con respecto a estos dos sistemas de alojamiento. Posterior a esto, se analizaron las opiniones de los anfitriones, administradores de hoteles y hostales para determinar las relaciones, diferencias y semejanzas sin sesgar la investigación a un solo punto de vista.

Se concluyó que el vínculo entre los hoteles/ hostales y Airbnb no puede ser considerado como una competencia porque no se encuentran bajo las mismas condiciones de legalidad y cuentan con una gran cantidad de características diferenciales. Sin embargo Airbnb se presenta como un producto sustituto para todos los establecimientos de alojamiento que prestan este servicio.

Palabras claves: Hospedaje formal, Airbnb, Percepción, Economía Colaborativa, Plataforma.

Abstract

The classic hotel industry has a long trajectory inside the Colombian economy; currently it has had changes thanks to the digital age. It is for this reason that the disruptive appearance of new hosting models, driven by the collaborative economy, promotes the emergence of platforms such as Airbnb, changing and transforming consumer habits. For this reason, this work focuses on conducting a comparative analysis of these two business models, specifically in the town of La Candelaria in the city of Bogotá, Colombia.

The research design has a mixed methodological approach, which consists of the collection of quantitative and qualitative data. The perception and preferences of tourists with respect to these two accommodation systems were analyzed. After this, the opinions of the hosts, hotel and hostel managers were analyzed to determine the relationships, differences and similarities without biasing the research to a single point of view.

It was concluded that the link between the hotels / hostels and Airbnb cannot be considered as a competition because they are not under the same legal conditions. In addition, they have a large number of differential characteristics. However, Airbnb is presented as a substitute product for all accommodation establishments that provide this service.

Keywords: Formal hosting, Airbnb, Perception, collaborative Economy, Platform.

Introducción

El tema central de la presente investigación es el análisis comparativo del sector de alojamiento, visto desde la formalidad e informalidad presente en los establecimientos de la localidad de la Candelaria en Bogotá Colombia. Poco a poco, sistemas económicos basados en compartir e intercambiar bienes y servicios han tomado fuerza, ocasionando alteraciones a nivel mundial. A estos modelos económicos se les conoce como economía colaborativa (EC).

El propósito de la comparación, es analizar si la plataforma de Airbnb puede ser tomada como un igual, como una competencia directa, un producto sustituto o una diversificación de la oferta de alojamiento formal. Para esto, se tiene en cuenta la percepción de los turistas, los anfitriones de Airbnb y los administradores de alojamiento formal (hoteles y hostales). También se hizo una revisión bibliográfica acerca de la plataforma de Airbnb como modelo colaborativo y se estudió la normatividad colombiana sobre los alojamientos turísticos formales en el país, con el fin de identificar las relaciones, diferencias y semejanzas entre el alojamiento formalizado y el alojamiento informal en la localidad de la Candelaria.

La investigación tiene un enfoque metodológico mixto que consiste en la recolección de datos cualitativos y cuantitativos por medio de las entrevistas aplicadas a los anfitriones, administrativos hoteleros y las encuestas dirigidas a los turistas. Las principales limitaciones para llevar a cabo la investigación consistieron en la poca información de fuentes académicas verificadas y el difícil acceso a campo debido a la cuarentena nacional declarada por el virus Covid - 19.

El documento se divide en ocho capítulos: Planteamiento del problema, antecedentes, marcos de referencia, diseño metodológico, resultados, alternativas, conclusiones y, por último, las recomendaciones.

Generalidades del proyecto

Planteamiento del problema

Definición del problema.

La economía Colaborativa es un modelo económico que consiste en compartir e intercambiar bienes y servicios, con el fin de simplificar los procesos de transacción por medio de plataformas digitales. Según Bostman (2013), la economía colaborativa es: “una economía basada en redes distribuidas de individuos y comunidades conectados, distinta de los modelos tradicionales centralizados, las cuales están transformando la forma de producir, consumir, financiar y aprender” (Buenadicha, C., Cañigüeral, B.A., & L. De León, I. 2017, p. 4).

La tecnología resulta ser un elemento crucial en la alteración de las dinámicas consumistas, pues ha logrado modificar las viejas estructuras económicas constituidas a escala mundial y, es allí donde se reconoce que la industria turística se ha transformado ante estas tendencias emergentes. Un protagonista a nivel mundial bajo este concepto de EC fue Airbnb, demostrándole a la industria de hospedaje que no es necesario tener bienes para ofrecer un servicio, lograr un posicionamiento y una adecuada acogida por parte del público. Así lo ratifica Quintero (2018) esta plataforma, alcanza un 22% de alojamientos promedio por noche, por encima de la cadena hotelera mundial, Hilton (p. 107).

Airbnb ha alterado drásticamente la industria de la hostelería desde su entrada en el mercado en 2008. Las opciones tradicionales de alojamiento para los consumidores suelen incluir establecimientos hoteleros tradicionales que varían en calidad y precio [...] Durante generaciones, antes de la explosión de la tecnología, los hoteles tradicionales fueron la opción preferida (Carris, 2019, p. 23, párr 3).

Ahora bien, citando el documento de Quintero (2018), se demostró que América Latina ha evidenciado una creciente proliferación de las plataformas de EC desde el 2013, siendo Brasil y México los países con mayor crecimiento de esa iniciativa. Colombia se encuentra en quinto lugar con un crecimiento significativo.

Airbnb informó que durante 2019 las estadías de viajeros locales e internacionales en Colombia a través de la plataforma superaron los 1,6 millones. Más de la mitad de los viajeros son colombianos hospedados dentro del país y el resto extranjeros provenientes principalmente de Estados Unidos, y también de México, Canadá, Francia y Alemania, ansiosos de experimentar cómo es vivir como un local donde sea que viajen (Airbnb News, 2020).

Revistas como el Diario Portafolio indican que “la aplicación tecnológica Airbnb tiene acorralado al sector hotelero del mundo”, y esto se afirma porque la plataforma se ha vuelto un agente económico importante en el país y más en el mundo de servicios de residencia y alojamiento (Arciniegas Parra, 2020). La cantidad total de propiedades registradas en la base de datos de Airbnb en la ciudad de Bogotá cubre un 70% equivalente a 20.650 establecimientos en alquiler de las cuales 627 propiedades se encuentran en la localidad de La Candelaria. Representando una alta densidad de propiedades ofertadas por Airbnb entre los años 2015 - 2019 (Instituto Distrital de Turismo – Observatorio de Turismo, 2019).

El presente trabajo de grado analiza las relaciones y diferencias entre el modelo de hospedaje tradicional formalizado y los alojamientos ofertados por Airbnb, ya que la industria hotelera ha ido manifestándose frente a la aparición de esta plataforma. A partir de esto, se plantea el siguiente interrogante ¿Qué relación existe entre el sector de alojamiento formal y Airbnb desde el punto de vista de los turistas, los anfitriones de Airbnb y los administrativos de hoteles y hostales en la localidad de La Candelaria?

Objetivos

Objetivo General

Realizar un análisis comparativo del sector de alojamiento formal y Airbnb desde el punto de vista de los turistas, los anfitriones de la plataforma y administrativos de hoteles y hostales en la localidad de La Candelaria.

Objetivos Específicos

4. Caracterizar la oferta del sector de alojamiento formal y las propiedades vinculadas a la plataforma virtual de Airbnb en la localidad de La Candelaria.
5. Establecer una comparación entre los hoteles, hostales y la plataforma Airbnb a partir del punto de vista de los anfitriones, administrativos hoteleros y turistas.
6. Sugerir alternativas para mitigar la informalidad de Airbnb en la localidad de La Candelaria.

Justificación del proyecto

El turismo en Colombia hace parte del sector terciario dentro de la economía y día a día cobra más fuerza y genera crecimiento a pasos agigantados, en especial en el sector hotelero. Según cifras del Instituto Distrital de Turismo (IDT), la ciudad de Bogotá tuvo un aumento considerable en la llegada de turistas con respecto a los años anteriores, en los cuales se puede destacar lo siguiente, “para el 2018, el total de turistas que arribó a Bogotá fue de 12.923.975 personas, aumentando en un 28,4% en comparación al año 2017” (IDT 2019, párr. 3). Por esta razón, una de las peticiones del sector hotelero al gobierno nacional colombiano, es promover un proyecto de ley para que los alojamientos de Airbnb que presten el servicio de alojamiento turístico en el país se sometan a las mismas regulaciones de los hoteles tradicionales, entre las cuales están: la facturación con IVA, el RUT y el Registro Nacional de Turismo (RNT). Patricia Lastra Alarcón, directora ejecutiva de la Asociación Hotelera y Turística de Colombia (COTELCO), afirma que la práctica ilegal de alojamiento se ha vuelto un dolor de cabeza para el sector hotelero.

“Cualquier persona pone su habitación o apartamento en alquiler sin pagar impuestos, sin cobrar un IVA, sin generar empleo y muchas veces incomodando a aquellas personas que viven en los demás apartamentos si se está hablando de una propiedad horizontal. Es frente a este tema que los empresarios no están de acuerdo; pues se tienen diferentes reglas de juego y están en un nivel diferente de competencia” (Noticiascaracol, 2019., párr. 4).

No obstante, la presencia de Airbnb ha despertado controversia y disputa: en primer lugar, las cadenas hoteleras tradicionales atienden un segmento diferente, pues generalmente los hoteles se centran en un turismo de negocio donde se ven involucradas empresas y clientes de alto nivel, que implica precios más elevados, por el contrario, la plataforma se enfoca en viajeros con presupuestos más reducidos; en segundo lugar, el crecimiento de Airbnb, ha alterado los establecimientos de alojamiento. Christopher Nassetta, director ejecutivo de Hilton Worldwide dice: "El efecto de la economía compartida se está acelerando con internet y la tecnología, lo que está impactando nuestro negocio" (Carris, 2019, p. 24, párr 3). Por este motivo, surge la polémica con respecto a Airbnb, pues se sostienen opiniones totalmente distintas, es visto como una amenaza, una oportunidad, o como una actividad que no perjudica de ninguna manera al sector hotelero tradicional.

De ahí, se busca describir la relación entre los hoteles y Airbnb con el fin de identificar si la actividad realizada por esta plataforma constituye alguna competencia para los hoteles formales debido a la dualidad de opiniones existentes desde su aparición. Para esto, se tiene en cuenta la percepción de los principales involucrados dentro de las dinámicas de alojamiento de la localidad de La Candelaria pertinentes a esta investigación (los turistas, los administradores hoteleros y los anfitriones de Airbnb). Con el objetivo de generar y aportar alternativas dirigidas al sector de alojamiento formal para mitigar la molestia que se evidencia por parte de los administrativos hoteleros en la localidad de la candelaria por la presencia informal de Airbnb.

Marcos de referencia

Antecedentes

El presente trabajo se apoya en el "Estudio de la oferta de Airbnb - HomeAway" (Instituto Distrital de Turismo, 2019). El cual caracterizó la oferta de propiedades ubicadas en Bogotá, vinculadas a las plataformas virtuales Airbnb y HomeAway entre 2015 y 2019. Se apoyó en el Modelo Sarima, en Redes neuronales y mapas de calor heatmaps. El aporte principal del documento es la identificación de las localidades y barrios con mayor presencia de Airbnb. Determinando que las localidades La Candelaria, Santafé y Chapinero presentaban mayor densidad de propiedades Airbnb por unidad de área, en el periodo 2015 al 2019. Es por esto que,

una de las conclusiones que se tomó como referencia para la realización del presente trabajo fue la distribución de las propiedades de Airbnb desde el año 2015 ubicadas con mayor densidad en el barrio la Catedral de la localidad de La Candelaria.

Continuando con la revisión documental, se tiene en cuenta el artículo elaborado por Banco Interamericano de Desarrollo (BID) “Retos y posibilidades de la economía colaborativa en América Latina y el Caribe” (Buenadicha et al., 2017). La investigación analizó los impactos de las plataformas digitales colaborativas, particularmente en el ámbito laboral y fiscal de las regulaciones existentes. Propuso políticas públicas dirigidas a propiciar una transición no conflictiva que permita potenciar los beneficios de los nuevos modelos de negocio de manera inclusiva. El estudio está dividido en cuatro secciones: la primera, examina la definición, los elementos constitutivos y el alcance de la EC; la segunda, su impacto económico, incluido un análisis sobre la estructura bidireccional de las plataformas digitales sobre las cuales se asientan los modelos de negocio; la tercera sección se dedica a examinar las implicaciones normativas y de políticas públicas. Este artículo aporta a la investigación porque resaltó el modo de producción modificado por la EC, en una amplia diversidad de sectores como el transporte, el turismo, las finanzas, las industrias creativas y del conocimiento, entre otros. Asimismo, destacó la importancia de un diálogo y una regulación apropiada que permita desarrollar todo el potencial de esta economía promoviendo soluciones locales, protegiendo los intereses de los usuarios, recolectando impuestos y planificando cómo mitigar los efectos de este nuevo modelo productivo en los negocios tradicionales.

Otro documento, es el de “Economías Colaborativas, Nuevas tendencias de consumo y retos para Latinoamérica y Colombia” (Quintero, M. I. 2018). Esta investigación fue liderada por el observatorio de turismo y analizó el impacto de las economías colaborativas en las prácticas y relaciones de consumo. Se realizó en el marco del semillero de investigación EPIKA de la Universidad Sergio Arboleda. El proyecto se basó en información recolectada con fuentes primarias y secundarias; las fuentes primarias se basaron en entrevistas a expertos (personal del gobierno, startups, y líderes de opinión en EC) y a usuarios de las diferentes plataformas tanto en el rol de consumidor, como en el rol de proveedor para lograr una visión integral del fenómeno. Los resultados arrojaron una creciente proliferación de plataformas en los últimos cinco años

para América Latina, siendo Brasil y México los países con mayor número de iniciativas, Colombia se posicionó en quinto lugar con un crecimiento significativo. Es así, como este estudio resultó relevante para la investigación pues establece que estas tendencias de consumo han modificado las expectativas del consumidor a nivel global creando un conflicto con sistemas reguladores y compañías tradicionales del mercado.

El siguiente documento base fue “El cambio del comportamiento del consumidor hacia la economía compartida: Un estudio de Airbnb y cómo está afectando al viajero moderno” (Canaley Brandreth Kaye, 2015). El objetivo principal fue analizar cómo el comportamiento del consumidor ha cambiado con respecto a la economía compartida. Se realizó bajo una metodología de estudio empírico con el objetivo de demostrar que la economía compartida fue creada por los consumidores y para los consumidores. Concluye que el comportamiento del consumidor influye en los mercados, técnicas de marketing y estrategias empresariales. Este análisis, corrobora que la gente tiene un interés cada vez más alto en la participación del consumo colaborativo porque va de la mano con la actitud de los Millennials.

En el trabajo de grado titulado “Desarrollo del Turismo Informal - Airbnb - En la localidad La Candelaria de la Ciudad de Bogotá D.C. (Zuleta y Hernández, 2018) Se analizó la incursión y evolución del turismo informal Airbnb en la localidad La Candelaria de la ciudad de Bogotá. La investigación es de tipo descriptiva, bajo un enfoque mixto. Se obtuvo la información de fuentes como: la página de Airbnb, periódicos digitales y evaluaciones realizadas por las personas que han utilizado la plataforma, Asimismo, se encontró que Airbnb ha sido una de las ideas más novedosas de los últimos años y ha revolucionado los servicios hoteleros. Cabe resaltar que el estudio menciona la falta de control legal por parte del gobierno colombiano, y cómo las personas del sector hotelero legalmente constituido, se quejan del juego desleal por parte de los anfitriones de Airbnb al no cumplir con lo exigido por la ley para constituir sitios de hospedaje. De igual forma, se identificó que la gente acude a estos medios informales de alojamiento por los tratos familiares de los anfitriones, generando seguridad y valores agregados diferentes a los que se pueden encontrar en establecimientos de hospedaje y alojamientos legalmente constituidos.

Para abordar el tema de competencia se toma el estudio de (Arciniegas Parra, 2020) “Airbnb bajo la ley de competencia desleal en Colombia”. El trabajo de investigación explica lo referido a la EC y en lo que consiste la plataforma de Airbnb, y bajo qué óptica se inscribe dentro de la normativa legal colombiana, en materia de competencia desleal. Para dicho cometido, se verificó si la actividad ejercida por esta plataforma constituye alguna vulneración del ordenamiento jurídico aplicable a la luz de la ley 256 de 1996. Menciona los efectos económicos y jurídicos que Airbnb produce no sólo en Colombia, sino en el resto del mundo; trae a colación un estudio de derecho comparado, donde se reseñan las principales posturas que algunos ordenamientos extranjeros han tomado respecto a Airbnb; De esta forma, el documento investigativo de Arciniegas Parra contribuye en establecer que la economía colaborativa está en auge y necesita observaciones concretas por parte de los estados y en la necesidad de ahondar en la naturaleza del servicio de Airbnb para analizar la situación que plantea la economía colaborativa bajo una perspectiva de regulación, más no de prohibición.

El documento de (Tello Jiménez, 2018) “Un nuevo modelo de negocio en el sector turístico: Airbnb” Describe la evolución del negocio de los hoteles, con el fin de conocer el nuevo panorama que Airbnb está creando en diversos sectores y los problemas legales y tributarios que está ocasionando. Las metodologías utilizadas son: descriptiva porque analizo contextos específicos y una metodología analítica basada en ciertos cálculos básicos que permiten estudiar la evolución y situación de Airbnb. A manera de conclusión, se encontró: 1. Las startups tipo Airbnb, Uber o Blablacar han dado la vuelta al modelo de negocio tradicional 2. Muchas empresas tradicionales no han sabido afrontar el cambio, los sectores tradicionales a los que estos nuevos modelos de negocio han afectado de forma directa no han sabido realmente gestionar la situación y anticiparse a ella, 3. Este nuevo modelo de negocio ha dado lugar a una estructura fiscal nueva y diferente 4. Toda competencia debe verse como una oportunidad de crecer y adaptar su oferta a las nuevas necesidades y demandas del consumidor.

Por último, El “Estudio: Censo de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje del 2018” (Instituto Distrital de Turismo - Observatorio Turístico, 2018) fue relevante para la realización de la investigación porque estudió, caracterizó y analizó el comportamiento y evolución de los establecimientos que prestan el servicio de alojamiento como actividad principal y que se

encuentran en el Registro Nacional de Turismo (RNT). El censo, agrupó la información de 869 establecimientos de alojamiento y hospedaje distribuidos en 17 localidades de la ciudad de Bogotá lo que representa un aporte importante para la investigación, porque uno de los resultados de este censo, arrojó que la oferta de alojamiento de Bogotá se concentra principalmente en 4 zonas de la ciudad: Teusaquillo (32,1% (179)), Chapinero (23,1% (129)), La Candelaria (11,8% (66)) y Usaquén (11,1% (62)).

Marco Conceptual

Para este estudio, resulta pertinente definir la economía colaborativa (EC) como un nuevo modelo económico que parece estar provocando un enorme cambio social y cultural. Tal ha sido su impacto, que en el año 2011 la revista Time ya la calificaba como una de las grandes ideas que cambiarían el mundo. El concepto no se encuentra especificado de manera concisa, pero se pueden encontrar aproximaciones: En el 2016, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) explicó: “la EC es un conjunto heterogéneo y cambiante de modos de producción y consumo entre agentes que comparten, de forma innovadora, activos, bienes o servicios, a cambio o no de un valor monetario, a través de internet” (Pérez González et al., 2016, p. 6). Según Rachel Bostman (2010), en el libro “*What’s mine is yours: how collaborative consumption is changing the way we live*”, nacen “[...] Los conceptos de consumo colaborativo y economía colaborativa, los cuales hacen referencia a toda una serie de prácticas y actividades articuladas a través de plataformas digitales que facilitan el intercambio de bienes [...]” (Fuhem, 2019., párr. 5). Es así como se fundamenta un nuevo contexto económico, que marca una etapa de transformaciones para la humanidad, cambiando los valores y hábitos de consumo en las personas.

Inicialmente, el Consumo colaborativo se basa en la acción de compartir y colaborar como una acción innata que el hombre ha realizado durante toda su vida, apoyándose en la utilización de tecnologías que permite que estos comportamientos adquieran una escala y una velocidad sin precedentes, poniendo en contacto a desconocidos, facilitando el encuentro entre la oferta y la demanda, a la vez que proporciona los mecanismos necesarios para que los intercambios y las transacciones sean confiables.

El concepto de consumo colaborativo, inicialmente fue acuñado por Marcus Felson y Joe L. Spaeth en 1978, su popularización actual arrancó con el artículo de Ray Algar en 2007, titulado precisamente consumo colaborativo, y desarrollado posteriormente por Bostman y Rogers en su libro *“Lo que es mío es tuyo: el auge del consumo colaborativo”*. Es así como, el consumo colaborativo podría definirse, por lo tanto, como un modelo basado en el intercambio, en el alquiler, en el uso compartido, en el préstamo, en la comercialización o en la donación (Banco BBVA, 2017).

En definitiva, este fenómeno económico impacta enormemente a la sociedad y modifica la forma en que, hasta el momento, las personas logran satisfacer sus necesidades. Como ejemplo, se encuentra la actividad de alojamiento que juega un papel fundamental como parte indispensable dentro del sector turístico y se ha visto transformado por estas nuevas economías. Guillermo Cerdeira Bravo de Mansilla (2018) dice, “Se entiende por actividad turística de alojamiento, la ejercida por las empresas que presten servicios de hospedaje al público, mediante precios de forma profesional, bien sea de modo permanente o temporal, con o sin prestación de servicios complementarios” (p. 174).

Efectivamente estos procesos se han ido transformando a medida de que las necesidades del hombre van cambiando con el paso del tiempo, esto ha hecho que la humanidad se vea en la obligación de diseñar, transformar y aplicar soluciones prácticas a problemas cotidianos, es ahí, cuando llega la tecnología para simplificar procesos y actividades realizadas en el día a día posibilitando la ampliación del conocimiento para generar bienestar y satisfacción. Según Jorge Sábato & Michael Mackenzie (1982) la tecnología es:

El conjunto ordenado de todos los conocimientos usados en la producción, distribución (a través del comercio o de cualquier otro método) y uso de bienes y servicios. Por lo tanto, cubre no solamente el conocimiento científico y tecnológico obtenido por investigación y desarrollo, sino también el derivado de experiencias empíricas, la tradición, habilidades manuales, intuiciones, copia, adaptación, etc.” (Como se citó en visión Industrial, 2012, párr. 5).

Ahora bien, la tecnología juega un papel fundamental en el consumo colaborativo. Cañigüeral apunta que a menudo se habla de este sistema económico como “la tercera ola de Internet”, donde la gente se encuentra online y comparte offline. Afirma que no es sorprendente que los avances tecnológicos hayan sido la principal causa de la evolución de la economía colaborativa, como fenómeno y como concepto (Pérez González et al., 2016, p. 10). Por esto, la satisfacción de las necesidades humanas se ha facilitado por el aumento de espacios virtuales que permiten la ejecución de diversas tareas complejas compuestas por aplicaciones o programas en un mismo lugar, herramientas online denominadas plataformas digitales, estas reducen costos y facilitan la interacción entre las partes involucradas. Por lo tanto, los nuevos modelos colaborativos operan de forma destacada en el sector de alojamiento, afectando significativamente a los distintos sectores tradicionales de la economía con un indudable éxito debido a los reducidos costos casi inexistentes- de las empresas creadas bajo el concepto de EC. Según CNMC (2016), “estas empresas se sirven de plataformas digitales como nuevo canal de intermediación para poner en contacto la oferta con la demanda de una forma más eficiente, favoreciendo así una reducción en los costos de transacción.” (Pérez González et al., 2016, p. 11, párr 2).

En definitiva, la revolución digital ha transformado por completo a las personas y, el consumo colaborativo está alterando los modelos de negocios tradicionales, esto no solo genera una implicación directa al sector turístico del país, sino que está iniciando un gran volumen de discusiones con respecto a los efectos al mercado clásico.

En este orden de ideas, nace Airbnb como una plataforma online que a través de Internet pone en contacto a personas que quieren ofrecer sus viviendas en alquiler, con huéspedes que necesitan alojamiento temporal. Paulatinamente, esta plataforma se ha convertido en un referente mundial, millones de anfitriones y viajeros optan por crear una cuenta gratuita allí, a fin de anunciar sus espacios y reservar alojamientos únicos en cualquier parte del mundo (Airbnb, 2020). Para entender este concepto, resulta pertinente citar la definición de María Gutiérrez Gallego:

Airbnb, es una empresa de nueva creación en Internet que en la actualidad está presente en más de 190 países, más de 34.000 ciudades y que cuenta con más de 60

millones de huéspedes. Fue fundada por Brian Chesky, Joe Gebbi y Nathan Blecharczyk en San Francisco (Arciniegas Parra, 2020).

La plataforma actúa como intermediaria al ofrecer alojamientos a particulares y turistas y, se denominan Anfitriones aquellas personas que publicitan su inmueble íntegramente o sólo una parte, lo que le atribuye un factor innovador al modelo de Airbnb. Normalmente, el anfitrión es el propietario, el administrador o el ocupante de la vivienda (Airbnb, 2020). Aun así, es indispensable que estos servicios de alojamiento turístico estén debidamente reglamentados para operar de forma adecuada en el país, inscribiéndose en el Registro Nacional de Turismo como requisito inherente de la actividad turística y, aunque no hay un concepto claro con respecto a la formalidad se le atribuye esta condición a los establecimientos que asumen costos operativos y de mantenimiento, asegurando estándares de calidad y seguridad que requieren esfuerzos adicionales (CITUR, 2010).

No se puede negar que diferentes modelos de negocio han aparecido bajo parámetros de la EC, acarreando diferentes consecuencias tanto positivas como negativas que dan paso a posiciones muy controversiales. Por esta razón, es importante destacar que cada persona o grupo social interpreta de forma diferente su entorno. Para ello, en esta investigación, resulta esencial realizar una comparación teniendo en cuenta las diferentes percepciones. Sartori (1984) dice: el método comparativo tiene como objetivo la búsqueda de similitudes y disimilitudes. Dado que la comparación se basa en el criterio de homogeneidad; siendo la semejanza el elemento que legitima la comparación, se compara entonces lo que pertenece al mismo género o especie. (Tonon, 2011).

Por esta razón, el concepto de percepción fue tomado como elemento fundamental en el desarrollo de la investigación y puede ser definida como un elemento biocultural ya que, depende de los estímulos físicos y sensaciones de cada persona debido a pautas culturales e ideológicas aprendidas desde la infancia. En términos generales, se define la percepción como: el proceso cognitivo que consiste en el reconocimiento, interpretación y simplificación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico o social

involucrando aspectos como el aprendizaje, la memoria y la simbolización para crear distintas interpretaciones subjetivas de la realidad. (Vargas Melgarejo, 1994,. págs 47 - 53).

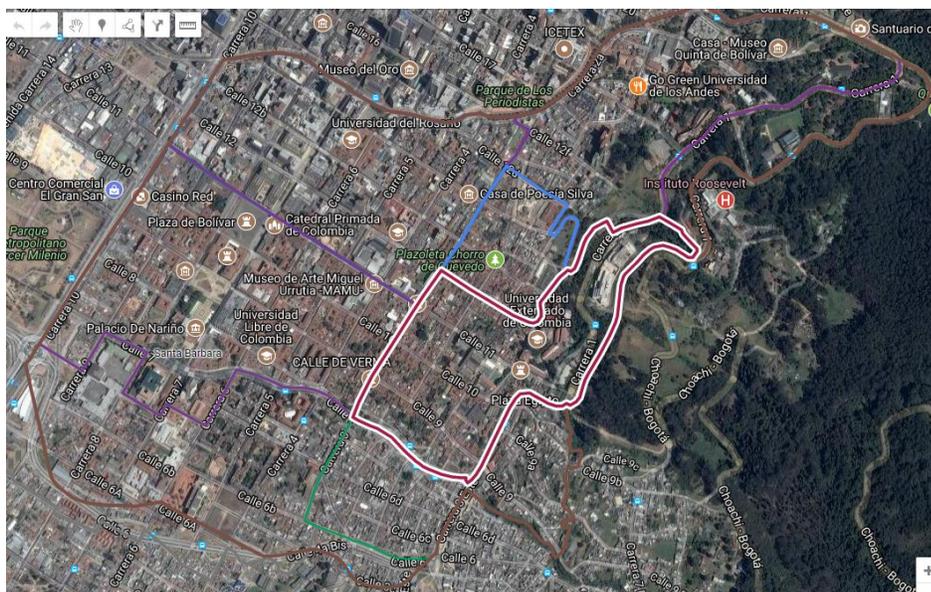
Marco Geográfico

La Candelaria es la localidad número 17, la más pequeña de la ciudad con una extensión de 183.89 hectáreas, ubicada en el sector centro oriental de Bogotá. Limita al norte con la localidad de Los Mártires; al sur, con la localidad de San Cristóbal; al oriente, con la localidad de Santa Fe, y al occidente, con las localidades de Los Mártires y Antonio Nariño. Su área está destinada para la construcción de equipamientos de nivel urbano y metropolitano, y no cuenta con zonas de tipo rural. Esta localidad abarca todo el centro histórico, conformada por los barrios Belén, Las Aguas, Santa Bárbara, La Concordia, Egipto, San Francisco, Centro Administrativo y Catedral.

De acuerdo con el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, en el centro histórico existen un total de 2.364 predios, de los cuales 54 están declarados como Bienes de Interés Cultural del Orden Nacional (antiguos Monumentos Nacionales) y 1.608 son predios de conservación arquitectónica (Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte de Bogotá, 2019).

Figura 1

Mapa demarcación de los límites de la localidad La Candelaria



Fuente: Alcaldía local de La Candelaria (2020).

Esta localidad es reconocida por su legado histórico, arquitectónico y cultural. Ha sido reconocida y certificada como la primera área turística sostenible en Colombia. Según Manuel Calderón (2019), alcalde de la localidad, para garantizar el posicionamiento de Bogotá como un destino de talla mundial se debe caracterizar las localidades que cuentan con una vocación turística. “En la localidad de La Candelaria tenemos el 12% de los establecimientos de comercio dedicados a la hotelería, y el 30% de los atractivos turísticos de la ciudad” (Editorial La República S.A.S., 2019, párr. 3).

Desde la investigación, es importante destacar la participación turística y hotelera de esta localidad, no es un secreto que La Candelaria es preferida gracias a la infraestructura emblemática que posee, pues narra la riqueza cultural, patrimonial, ideológica y social que representa a todos los bogotanos.

Marco Legal

Tabla 1

Ley/ Decreto	Regido por	Descripción	Que estipula
<i>Ley 300 de 1996</i>	El Congreso de la República	Por la cual se expide la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones.	Destaca la actividad turística, y determina las zonas de desarrollo de esta actividad, se dictan disposiciones sobre las tipologías de turismo desarrolladas dentro del territorio nacional, Asimismo, se determinan las entidades y requisitos que incentivan y controlan el desarrollo del sector. En sus artículos 79 y 81, establece que el contrato de hospedaje es un contrato de arrendamiento de carácter comercial y de adhesión, que se prueba con la

Tarjeta de Registro Hotelero.			
<i>Ley 1101 de 2006</i>	El Congreso de la República	Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 - Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones.	Decreta los aportantes de la contribución parafiscal para la promoción del turismo. Señala a los prestadores de servicios turísticos que deben inscribirse en el Registro Nacional de Turismo.
<i>Decreto 1074 de 2015</i>	Ministerio de Comercio Industria y Turismo	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo	Busca racionalizar, simplificar y unificar la normatividad reglamentaria en el país, compila la normatividad vigente expedida por el Gobierno Nacional para el cumplimiento de las leyes en el sector de Comercio, Industria y Turismo.
<i>Ley 1558 de 2012</i>	Congreso de la República	Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 -Ley General de Turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones.	Tiene por objeto el fomento, el desarrollo, la promoción, la competitividad del sector y la regulación de la actividad turística, a través de los mecanismos necesarios para la creación, conservación, protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales
<i>Decreto 2063 de 2018</i>	Ministerio de Comercio Industria y Turismo	Por el cual el MinCit introdujo modificaciones al Decreto 1074 de	Establece las condiciones y requisitos necesarios para la inscripción y actualización del Registro Nacional de Turismo y las demás condiciones

			2015	para el ejercicio de la función por parte de las Cámaras de Comercio.
Decreto de 2018	2119	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Por medio del cual se reglamenta la prestación del servicio de alojamiento turístico	Se definen 3 tipos de prestadores del servicio de alojamiento turístico: Establecimiento de alojamiento turístico, viviendas turísticas, otros tipos de hospedaje turístico no permanentes. Es así como estos prestadores deben publicar el número del registro en su publicidad para operar legalmente. De igual forma, el decreto habla acerca de la Tarjeta de Registro Hotelero.
Decreto de 2009	2590	El Ministro del Interior y de Justicia de la República de Colombia	Por medio del cual se decreta los prestadores de servicios de vivienda turística	Establece que cualquier persona natural o jurídica que entregue la tenencia de un bien inmueble para uso y goce a una o más personas a título oneroso por lapsos inferiores a treinta (30) días calendario, en forma habitual, se considera prestador de servicios turísticos y deben estar inscritos en el RNT y aplicables las normas referentes al arrendamiento de vivienda urbana. En el mismo sentido, habla sobre los servicios de vivienda turística en inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal y la terminación anticipada del contrato de hospedaje.

Ley 820 de 2003	Congreso de Colombia	Por la cual se expide el régimen de arrendamiento de vivienda urbana y se dictan otras disposiciones.	Fijar los criterios que deben servir de base para regular los contratos de arrendamiento de los inmuebles urbanos destinados a vivienda, en desarrollo de los derechos de los colombianos a una vivienda digna y a la propiedad con función social.
Ley 820 de 2003 - Artículo 17	Congreso de Colombia	Subarriendo y cesión	El arrendatario no tiene la facultad de ceder el arriendo ni de subarrendar, a menos que medie autorización expresa del arrendador de lo contrario el arrendador podrá dar por terminado el contrato.
Ley 675 de 2001	Ministerio de Justicia y Derecho	Por medio de la cual se expide el régimen de propiedad horizontal.	La presente ley regula la forma especial de dominio, denominada propiedad horizontal, en la que concurren derechos de propiedad exclusiva sobre bienes privados y derechos de copropiedad sobre el terreno y los demás bienes comunes, con el fin de garantizar la seguridad y la convivencia pacífica en los inmuebles sometidos a ella, así como la función social de la propiedad.
Decreto 410 de 1971	Código de Comercio	Los comerciantes y los asuntos mercantiles se regirán por las	Son comerciantes las personas que profesionalmente se ocupan en alguna de las actividades que la ley considera mercantiles, se presume

		disposiciones de la ley comercial.	<p>que una persona ejerce el comercio cuando se halle inscrita en el registro mercantil.</p> <p>De igual forma, son mercantiles para todos los efectos legales: La adquisición a título oneroso de bienes muebles con destino a arrendarlos; el arrendamiento de los mismos; el arrendamiento de toda clase de bienes para subarrendarlos, y el subarrendamiento de los mismos.</p>
Artículo 523	Código de Comercio	Subarriendo y cesión de contrato de arrendamiento	<p>El arrendatario no podrá, sin la autorización expresa o tácita del arrendador, subarrendar totalmente los inmuebles, ni darles, en forma que lesione los derechos del arrendador, una destinación distinta a la prevista en el contrato. Por otro lado, si se hace un arriendo a término comercial se podrá subarrendar hasta la mitad del inmueble, sin embargo a manera de la investigación se anima a dirigirse al artículo 76 de la Ley 300 de 1996 que define como prestador de servicios turísticos a toda persona natural o jurídica que habitualmente proporcione, intermedie o contrate directa o indirectamente con el turista y, se requiere que estén inscritos en</p>

			el Registro Nacional de Turismo.
<i>Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH-006 2004</i>	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC	Evalúa los factores de planta y factores de servicio de los establecimientos de alojamiento	Establece la clasificación de los establecimientos de alojamiento y hospedaje. Verifica el estado de las edificaciones y otorga la categorización por estrellas.
<i>Ley estatutaria 1581 de 2012</i>	Congreso de la república	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.	Se reglamentan aspectos relacionados con la autorización del titular de información para el tratamiento de sus datos personales y la responsabilidad demostrada frente al tratamiento de datos personales.

Fuente: Elaboración propia a partir de la revisión de la literatura.

Desarrollo Metodológico

Tipo de investigación

La presente investigación se desarrolló dentro de un enfoque metodológico mixto (cuantitativo - cualitativo) según Sampieri (2014), con el fin de lograr un desarrollo lógico y establecer un análisis comparativo que respondiera correctamente a los objetivos y a la pregunta planteada dentro del trabajo. Se analizó la percepción de los turistas y el punto de vista de los anfitriones de Airbnb y administradores del sector de hospedaje formalizado de la localidad de La Candelaria, para sugerir unas alternativas que beneficien a la industria de alojamiento turístico. A continuación, se describen las etapas propuestas.

Figura 2

Figura del desarrollo metodológico

Airbnb y los Hoteles formalizados

Análisis comparativo del sector de alojamiento formal y Airbnb desde el punto de vista de los turistas, anfitriones de Airbnb y administrativos de hoteles y hostales en la localidad de La Candelaria



Fuente: Elaboración propia.

Diseño de la investigación

Se recoge y analiza datos cuantitativos mediante la aplicación, y tabulación de los resultados obtenidos de los instrumentos de recolección de datos diseñados. También se analizaron datos cualitativos por medio de entrevistas semiestructuradas que recogieron la percepción de los anfitriones de la plataforma de Airbnb y los administrativos de hoteles y hostales. Estos puntos de vista se recopilaban en un diagrama de afinidad que dio paso a la estructuración de una matriz DOFA que muestra con claridad las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas del sector de alojamiento. Por último, se propuso unas alternativas viables para mitigar la informalidad de la plataforma de Airbnb en la localidad de La Candelaria.

Se aclara que, la investigación se realizó bajo un enfoque metodológico mixto, que permite analizar la situación actual del sector de alojamiento en la localidad, comparando los establecimientos de Airbnb y los hospedajes formales para determinar su verdadera relación e incidencia.

Unidad de Análisis

Población

Se tomó como muestra un segmento específico de hoteles/ hostales con Registro Nacional de Turismo y usuarios de la plataforma de Airbnb (turistas y anfitriones). Se evaluaron los diferentes puntos de vista de los usuarios de la plataforma y de administradores hoteleros, de la localidad de la Candelaria en la ciudad de Bogotá; ya que según el estudio Oferta de Airbnb - HomeAway, en el 2019 la Candelaria, se ubicó entre las localidades con más número de apartamentos ofertados por Airbnb, seguida de localidades como Chapinero, Santa Fe y Teusaquillo (IDT, 2019).

Tamaño de la muestra

Para la aplicación del instrumento de recolección de información a los turistas, se realizó el cálculo del tamaño óptimo de muestra, mediante la fórmula para población infinita con respecto a la proporción, así:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q}{E^2}$$

Dónde:

N: Tamaño de la muestra

Z: Valor de Z crítico, calculado en las tablas del área de la curva normal, a partir del nivel de confianza. Para el estudio se calculó: $Z = 1,64$ (con un nivel de confianza del 90%)

E: Error máximo permitido para el estudio. Para el estudio se fijó un error del 10%

P: Proporción aproximada del fenómeno en estudio en la población de referencia. Para el estudio se fijó $P = 0,8$ a partir de prueba piloto

Q: Proporción de la población de referencia que no presenta el fenómeno en estudio ($1 - P$). Para el estudio $Q = 0,2$

Reemplazando los valores fijados y calculados en la fórmula tenemos:

$$n = \frac{1,64^2 * 0,8 * 0,2}{0,10^2} = \frac{0,43}{0,01} = 43 \text{ encuestas}$$

Al resolver la fórmula con los anteriores datos se determina un total de 43 encuestas por aplicar a la población de turistas.

Ahora bien, para la aplicación del instrumento de recolección de información a los administrativos hoteleros y anfitriones de Airbnb, se les aplicó una entrevista semiestructurada, mediante muestreo por conveniencia no probabilístico.

La población empleada para este tipo de muestra está establecida bajo parámetros de selección gracias a la proximidad y conocimiento que estos individuos pueden aportar a la investigación, Por tal motivo la selección fue la siguiente:

- El primer grupo fue escogido por recomendación del director del clúster de la Candelaria, el señor Albeiro Madrigal, quien proporcionó los contactos directos de algunos administrativos hoteleros que conocen los procesos de vinculación e intromisión de Airbnb en el sector de la Candelaria desde sus inicios. Luego del primer contacto, se realizó un acercamiento a otros administrativos hoteleros recomendados por ellos, para lograr escuchar y entender la percepción que tienen sobre la plataforma y su forma de operar.
- El segundo grupo fue contactado mediante el grupo privado de Airbnb Colombia con 4.709 miembros en la Red Social de Facebook, donde el Señor Juan Ortega, administrador de la página principal, dio el acceso y localizó a un grupo de anfitriones de la localidad, quienes fueron contactados por las investigadoras y aportaron información sobre el tiempo que llevan operando y el funcionamiento de este nuevo modelo de negocio.

Teniendo en cuenta estos vínculos de proximidad, se determinó un total de 11 entrevistas aplicadas, definiendo dos grupos de la siguiente manera:

Grupo A: Administrativos de hoteles y hostales de la localidad La Candelaria (n= 6)

Grupo B: Anfitriones Airbnb de la localidad de La Candelaria (n= 5)

Fuentes utilizadas

La investigación tiene fuentes de tipo primaria y secundaria, que sirvieron de apoyo en la obtención de la información y el posterior desarrollo del proyecto. Para llevar a cabo este proceso, se consideró necesario buscar documentos y artículos científicos sobre el tema de investigación que enriquecieron el estudio.

Teniendo en cuenta lo anterior, se inició con recolección de información mediante fuentes secundarias, por lo tanto, se buscaron investigaciones o publicaciones en internet sobre estudios de la plataforma de Airbnb a nivel mundial y principalmente se tuvo como referencia países europeos y latinoamericanos. Para la obtención de las fuentes primarias, se estableció la estructura y aplicación de los instrumentos de recolección de datos; es decir, encuestas y entrevistas con los actores involucrados que proporcionaron información valiosa para un posterior análisis.

Instrumentos de Recolección de Datos

Para lograr el desarrollo metodológico y la recolección de información, se emplearon dos tipos de herramientas, que se especifican a continuación:

- Encuestas: Se diseñó una encuesta específica para un segmento de turistas que han utilizado la plataforma de Airbnb y se han alojado en hoteles y/o hostales formales en la localidad de La Candelaria. Esto se logró por medio de una pregunta filtro que realizó la distinción entre las personas que habían utilizado estos dos modelos y las personas que no. La encuesta se aplicó con el objetivo de obtener la percepción de los turistas (ver anexo 1).
- Entrevistas: Se aplica esta herramienta de forma semiestructurada, utilizando el muestreo por conveniencia no probabilístico a administradores del sector hotelero y anfitriones de la plataforma Airbnb de la localidad de la Candelaria, con el fin de establecer la percepción frente a este modelo de negocio colaborativo (ver anexo 2 y 3).

Resultados

Caracterización del sector de alojamiento formal en la localidad de La Candelaria

Es evidente que la industria del hospedaje ha tenido un crecimiento durante los últimos años en la ciudad de Bogotá; según Gustavo Adolfo Toro Velásquez, presidente ejecutivo nacional de la Asociación Hotelera y Turística de Colombia, dijo: “el sector turístico y hotelero en el país sigue creciendo, gracias al aumento en el número de turistas internacionales que llegan a nuestro país [...]”. Igualmente, gracias a las diferentes festividades y eventos desarrollados a nivel regional Bogotá D.C logró posicionarse en el cuarto puesto en materia de ocupación, alcanzando un 63.15% y un crecimiento de 2.94 puntos porcentuales (Cotelco, 2019., párr. 2).

Tomando como referencia el Censo de establecimientos y hospedaje del 2017, realizado por el IDT - Observatorio de Turismo, se identificó que para ese año la cobertura era de 869 establecimientos de alojamiento y hospedaje distribuidos en las 17 localidades de la ciudad Bogotá. En torno a la ubicación de estos establecimientos encuestados se encuentra la localidad de La Candelaria con 96 alojamientos que representan el 11,1% de participación.

Ahora bien, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT) y la Cámara de Comercio de Bogotá (CCB), en el 2018 la ciudad de Bogotá contaba con 829 establecimientos de hospedaje, de los cuales a la localidad de La Candelaria le correspondía 66 (7,96%). De esto, se infiere que en el transcurso de un año desaparecieron aproximadamente 30 establecimientos y hubo una disminución del 3,14% en la participación de la localidad.

Se consultó el directorio de establecimientos de alojamiento y hospedaje con fecha de actualización al 31 de diciembre del año 2019 con el cual se realizó el siguiente cuadro:

Figura 3
Barrios con mayor oferta de alojamientos con RNT

Barrio	Hotel	Hostal	Apartahotel	Totalidad por Barrio
Egipto	4	13	1	18
La Catedral	11	9	0	20
Centro Administrativo	6	2	0	8
La Concordia	5	12	0	17
Las Aguas	3	10	0	13
Santa Bárbara	0	0	0	0
Belén	0	0	0	0
San Francisco	0	0	0	0
Total de establecimientos en la localidad	29	46	1	76

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos por el Instituto Distrital de Turismo – Observatorio de Turismo (2019).

Se identificó que la localidad de La Candelaria presenta una concentración de establecimientos de hospedaje bastante importante, lo cual esto se puede atribuir al gran flujo de turistas que arriban a la capital. El Observatorio de Turismo estipula que el total de turistas que visitaron Bogotá ha ascendido desde 2015. En cuanto a la cantidad de turistas que visitaron la ciudad en 2018 y 2019, estos fueron 10.067.288 y 12.462.731 respectivamente. Manuel Calderón, alcalde de la localidad, en una entrevista para el diario La República dijo:

No tenemos un dato específico para la localidad, pero a Colombia llegan por año cerca de tres millones de turistas extranjeros; y según el Observatorio de Turismo de Bogotá, el año pasado 1,9 millones de extranjeros visitaron la capital, de eso, calculamos que entre 70% y 80% vino al centro histórico, bien sea a quedarse o solo un día para conocer (Arango M, 2019., párr, 5).

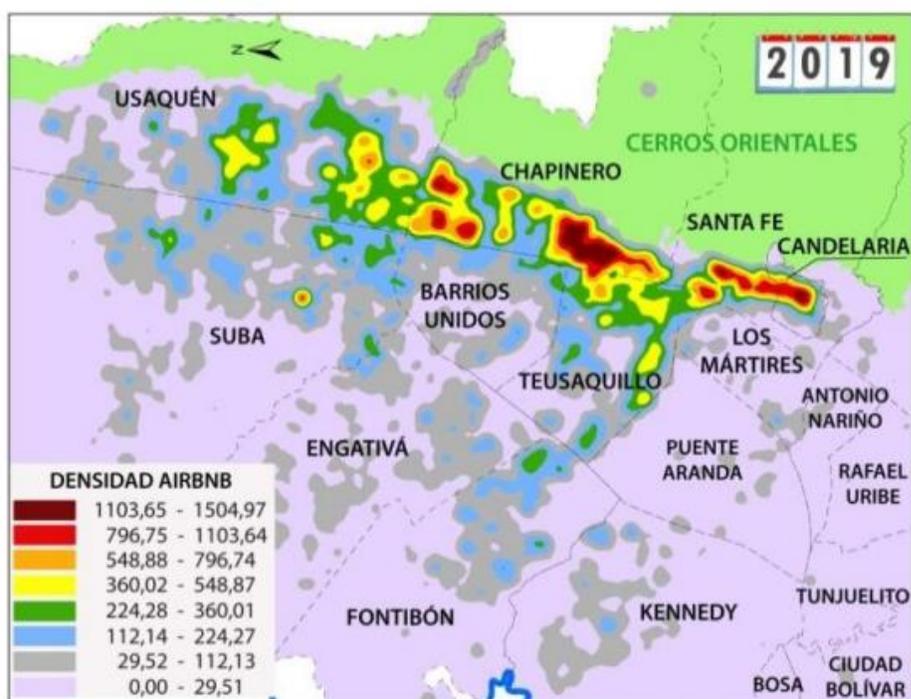
Esto convierte a la Candelaria en un foco de atención para los establecimientos de hospedaje, también da cabida a muchos establecimientos que de forma informal prestan el servicio de alojamiento. Resultó pertinente consultar el documento realizado por el IDT en el 2019 titulado “Estudio de la oferta de Airbnb - HomeAway”, con el fin de dar respuesta a la siguiente sección:

Caracterización del alojamiento ofertado por Airbnb

Según el estudio de caracterización realizado por el IDT, en el año 2015 la distribución de las propiedades ofertadas por la plataforma de Airbnb formaron aglomeraciones desde las localidades: La Candelaria, pasando por Santa Fe, Chapinero hasta Usaquén, cubriendo la zona oriental de la ciudad de Bogotá.

Figura 4

Densidad de la oferta acumulada Airbnb en la ciudad de Bogotá 2015 – 2019



Fuente: Estudio Oferta Airbnb Bogotá. Instituto Distrital de Turismo (2019).

Se identificó que, en el año 2015, el mayor rango de densidad en áreas puntuales de La Candelaria se concentraba en el barrio La Catedral. En el 2016, las áreas que alcanzaron mayor densidad en la localidad fueron: La Catedral y Veracruz, para el 2019 los barrios con mayor número de inmuebles ofertados en la plataforma de Airbnb, se ubicaron en barrios centrales como: Egipto, La Catedral, Centro Administrativo, Las Aguas y La Concordia, cercanos a la mayoría de los atractivos turísticos y próximos al sistema de transporte masivo Transmilenio. Por el contrario, el menor número de propiedades vinculadas a la plataforma se encontraron en

barrios periféricos de la localidad, ubicados al sur y nororiente: Santa Bárbara, Belén y San Francisco.

Figura 5

Barrios con mayor oferta de Airbnb en la localidad de La Candelaria

ID	Barrio	Cantidad	Participación %
1	Egipto	183	29%
2	La catedral	131	21%
3	Centro Administrativo	93	15%
4	La Concordia	82	13%
5	Las aguas	80	13%
6	Santa Bárbara	38	6%
7	Belén	12	2%
8	San Francisco	4	1%
Localidad la Candelaria		623	100%

Fuente: Instituto Distrital de Turismo – Observatorio de Turismo (2019).

Bajo la modalidad en que opera la plataforma de Airbnb se realiza la distinción de cuatro tipos de alquiler en la localidad de La Candelaria: habitación privada (54%), habitación compartida (7%), casa (6%) y apartamento entero (33%).

Entre las condiciones establecidas por el anfitrión se encuentran las políticas de cancelación que permite establecer tiempos y el valor de reembolso de las tarifas de alojamiento; a su vez, el reembolso dependerá de los días con anterioridad en los cuales se realiza la cancelación del alquiler.

En el “Estudio de la oferta de Airbnb - HomeAway” también se determinó que 75% de las propiedades de Airbnb en Bogotá no permite el acceso de animales de compañía, el 21% si permiten su acceso y tan solo un 4% no reporta información; sin embargo, se hace la aclaración que esta condición depende única y exclusivamente del anfitrión y se determina de acuerdo con sus preferencias, necesidades e intereses.

Asimismo, el estudio realizado por el IDT analizó la ubicación socioeconómica de los inmuebles ofertados por Airbnb en la localidad de La Candelaria de acuerdo con la cercanía espacial de cada propiedad, con respecto al estrato definido para el lote o manzana más cercano. La ubicación de cada propiedad que se oferta en Airbnb no es exacta, por el contrario, es aproximada como medida de seguridad para los anfitriones, ya que la plataforma busca mantener en privado las localizaciones precisas. De acuerdo con los resultados arrojados en ese estudio, se definió que el 36% de propiedades se ubican en estrato 3, el 63% corresponden a estrato 2 y el 1% se ubica en estrato 1.

Gracias al crecimiento masivo de la plataforma, se deduce que Airbnb ha tenido una gran acogida por parte de los huéspedes y turistas. El ingenio de incorporar la economía colaborativa en el sector de alojamiento, bajo parámetros de amabilidad, familiaridad y trato personalizado convierten a Airbnb en una plataforma innovadora.

Análisis comparativo del sector de alojamiento desde el punto de vista de los usuarios y los administrativos hoteleros

En este capítulo se realizó un análisis comparativo según las variables que se le presentaron a los turistas por medio de la encuesta y las entrevistas realizadas a los anfitriones y administrativos hoteleros. De esta forma, se pudo caracterizar mejor la oferta de Airbnb, los hoteles/hostales.

Variables presentadas a los turistas en la encuesta

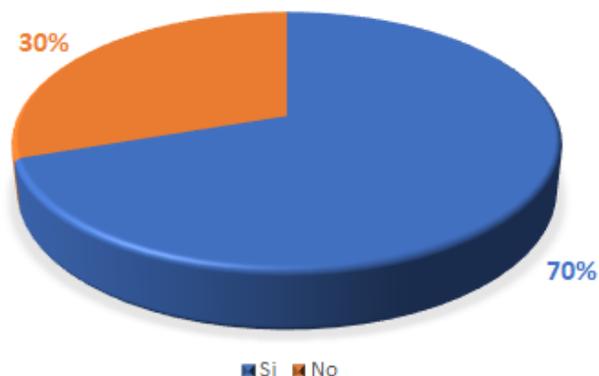
Importancia del Registro Nacional de Turismo

Se encuestó a una población específica de 43 turistas que alguna vez hubieran utilizado la plataforma de Airbnb con la siguiente pregunta: ¿Usted cree que es importante que un establecimiento de hospedaje tenga el Registro Nacional de Turismo (RNT)? El resultado fue el siguiente:

Figura 6

Importancia del Registro Nacional de Turismo (RNT) para el turista

¿USTED CREE QUE ES IMPORTANTE QUE UN ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE TENGA REGISTRO NACIONAL DE TURISMO?



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos por medio de la encuesta realizada (2020).

El Registro Nacional de Turismo (RNT) es importante para el 70% de los turistas, mientras el 30% restante no lo considera. Para los encuestados resultó importante que un establecimiento de hospedaje opere dentro de la ley y normativa colombiana. Sin embargo, muchos de los alojamientos que se ofertan no cuentan con el RNT, incentivando la competencia desleal en el sector hotelero.

Además, el RNT constituye el mecanismo por el cual el Viceministerio de Turismo obtiene información y control sobre los prestadores de servicios turísticos del país, estableciendo una comunicación con las empresas cuando se requiera. De esta forma, el Viceministerio de Turismo desarrolla acciones de vigilancia y control de acuerdo con las disposiciones legales. Una de las medidas de prevención implementada por el MINCIT es el programa contra la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (ESCNNA) en el contexto de Viajes y Turismo. Este programa fortalece el sector turístico como garante de los derechos de niños, niñas y adolescentes, y protege a la industria turística del delito de la ESCNNA, trata de personas, micro tráfico, entre otros.

Ingreso de mascotas o animales domésticos

Cada vez más, las prioridades y preferencias de las personas van cambiando; en el caso de los turistas, se ha identificado un aumento en el número de viajeros que optan por viajar con su

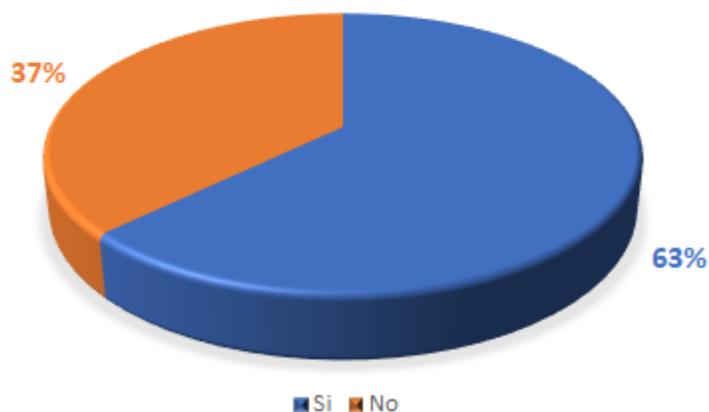
mascota, y buscan estadías que no restrinjan el ingreso de sus animales domésticos, lo que representa un claro reto para los prestadores de servicios turísticos. “En 2012, 29,1 millones de turistas viajaron con sus mascotas, creando un mercado muy específico para los hoteles y propiedades que aceptan a animales domésticos” (Camacho, 2019, párr, 5).

Con relación a lo anterior, se entiende que uno de los más recientes desafíos afrontados por los hoteles es el *Pet Friendly*, lo que significa que los animales domésticos son bienvenidos en un establecimiento. *Pet Friendly* también se refiere a la amabilidad con las mascotas, esto quiere decir que el lugar cuenta con áreas específicas para ellos y que se les proporcionará un buen trato y se designará un lugar para su permanencia (Nieto, 2016, p. 2, párr 5). Por esta razón, resultó conveniente preguntar a los turistas acerca de este tema:

Figura 7

Importancia del ingreso de animales en el hospedaje para el turista

PARA USTED, ¿ES IMPORTANTE QUE UN ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE PERMITA EL INGRESO DE ANIMALES DOMÉSTICOS?



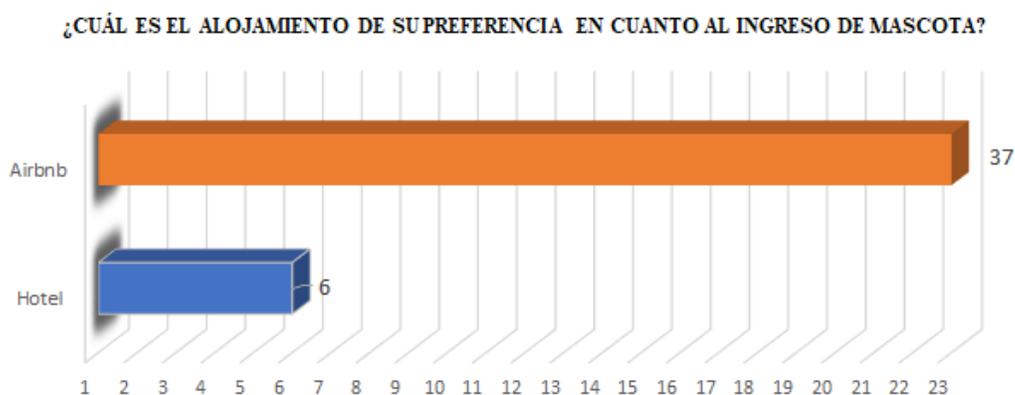
Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos por medio de la encuesta realizada (2020).

Se identificó que tan solo el 37% de los turistas encuestados contestaron: No es importante el ingreso de animales domésticos; por el contrario, para el 63% de los turistas es importante, demostrando que el ingreso de animales es relevante para los viajeros. Por esto, esta

característica es significativa en la decisión final del turista y se refleja en la preferencia de los encuestados en cuanto a la elección del alojamiento bajo este condicionante.

Figura 8

Preferencia del alojamiento según la facilidad del ingreso de animales



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos por medio de la encuesta realizada (2020).

El 86% de los turistas anteponen un Airbnb para viajar con sus mascotas y únicamente el 14% sostienen una posición contraria eligiendo un hotel. En definitiva, la facilidad en el ingreso de animales trae consigo beneficios agregados: en primer lugar, los establecimientos de alojamiento se pueden dirigir a un mayor número de turistas, sin realizar ningún tipo de distinción, ya que por medio de las encuestas se evidenció que los turistas prefieren alojamientos que permitan el ingreso a mascotas, mejorando la percepción del viajero, la calificación y las opiniones de los consumidores al facilitar nuevas experiencias. Por último, el establecimiento se convierte en un alojamiento más atractivo para los dueños de mascotas, generando más reservas.

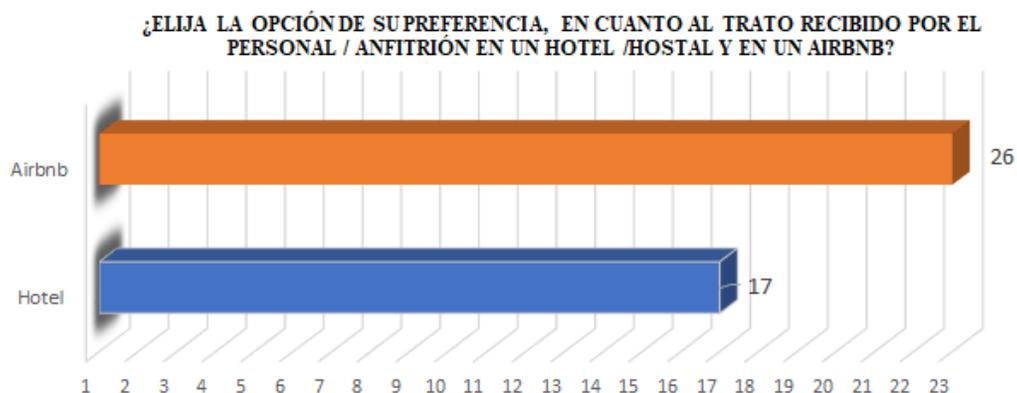
Trato recibido por el personal o el anfitrión

El trato en el alojamiento es indispensable porque mejora la experiencia del cliente, haciendo que su estancia sea más amena, satisfactoria y que en un futuro pueda volver a adquirir el hospedaje. Un buen servicio de alojamiento no solo se limita a la cordialidad y hospitalidad, también se percibe con el adecuado funcionamiento interno, el trabajo proactivo, la buena y efectiva comunicación que se refleja en la forma amable, respetuosa, atenta, diligente y servicial

en la que el personal se dirige a sus huéspedes. En este orden de ideas, se preguntó a 43 turistas acerca del trato recibido en un Airbnb y en un hotel/hostal formal de la siguiente forma:

Figura 9

Preferencia del alojamiento según el trato recibido por parte del personal/ anfitrión



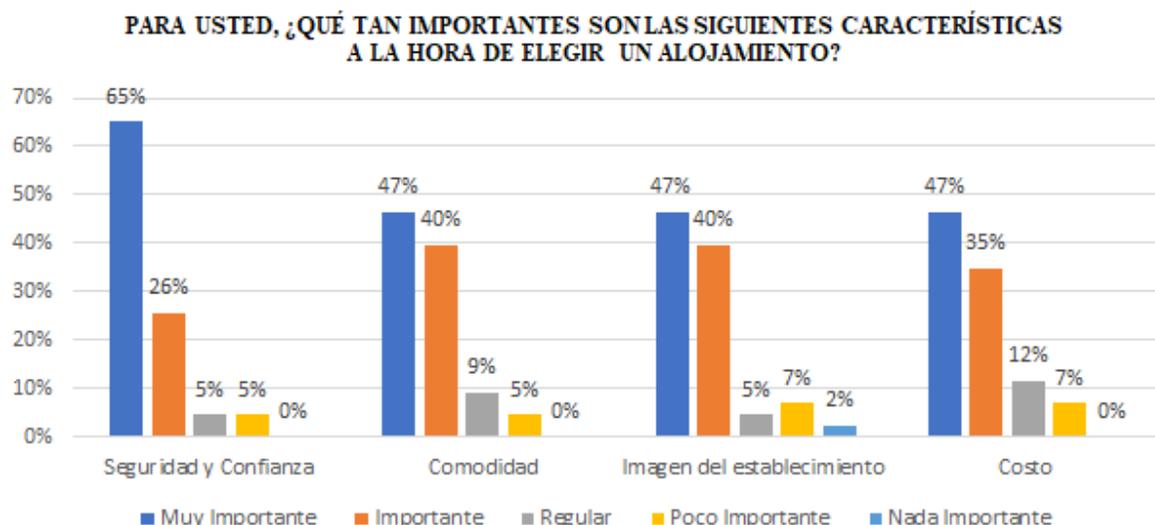
Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos por medio de la encuesta realizada (2020).

Los anfitriones de Airbnb deben cumplir con cuatro requisitos básicos para ofertar sus viviendas: valoración general, tiempo de respuestas, cancelaciones y aceptación de reservas. La plataforma emplea un sistema de comentarios y opiniones de los usuarios, evaluaciones que se ven influenciadas por la comunicación eficaz y proactiva entre los anfitriones y los usuarios. Las bajas puntuaciones constantes conllevan a penalizaciones por parte de la plataforma. Por esto, se puede decir que el 60% de los encuestados manifiestan sentir un mejor trato por el anfitrión antes que en un hotel, que obtuvo una puntuación del 40%. Se puede decir que esto se debe a que la plataforma de Airbnb valora y puntúa la calidad, claridad y gentileza del trato por parte del anfitrión y simultáneamente los motiva a mejorar sus servicios y su atención, dado que estas calificaciones aparecen en la página principal del anuncio, mientras que los hoteles prestan sus servicios bajo distintos protocolos rigurosos y estrictos lejos de parecer gentiles y familiares.

Por otra parte, en el desarrollo de la investigación, se hizo necesario analizar unas características específicas a la hora de que el turista elija un alojamiento. Los resultados se dieron de la siguiente manera:

Figura 10

Características particulares para el turista a la hora de elegir un alojamiento



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos por medio de la encuesta realizada (2020).

A partir de la información recopilada mediante esa pregunta, se pudo entender el orden de prioridad para los turistas de la siguiente manera:

Seguridad y confianza

El 65% de los turistas encuestados consideran muy importante esta característica a la hora de elegir un alojamiento. La seguridad es el factor determinante para que un turista tome las decisiones de su viaje. El usuario se inclina por un establecimiento al percibir la ausencia de riesgos y peligros, por tanto, es importante que un hospedaje cuente con normas de seguridad para ofrecer al turista tranquilidad y confianza. Estos elementos garantizan la integridad de los huéspedes, mejorando su experiencia y elevando sus niveles de satisfacción. De esta forma, se logra que el huésped regrese a las instalaciones del hotel y recomiende sus servicios.

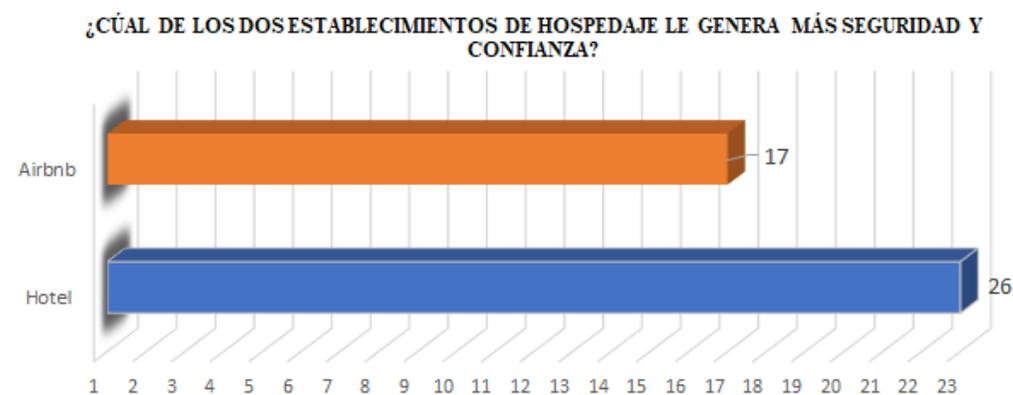
El hotel debe proporcionar seguridad e incluir medidas preventivas desde el exterior hasta el interior de la edificación, teniendo en cuenta la seguridad perimétrica del alojamiento y en lo posible, contar con servicios de seguridad pública cercanos. Además, la localización del hotel

determina el entorno social de la instalación, lo que puede condicionar la decisión final del turista.

Ahora bien, la seguridad que ofrece un Airbnb y un hotel/hostal es diferente, por tanto, resultó necesario preguntar a los turistas su punto de vista con respecto a la preferencia de estos dos alojamientos según la seguridad y confianza. Los resultados fueron los siguientes:

Figura 11

Preferencia del alojamiento según la seguridad y confianza



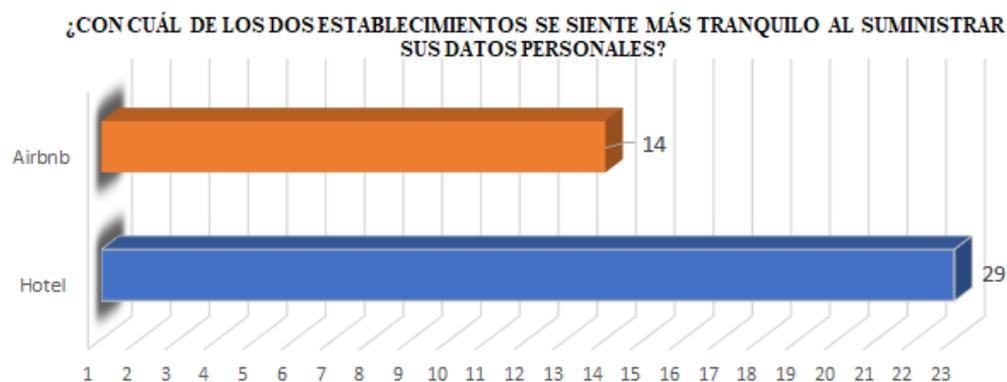
Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos por medio de la encuesta realizada (2020).

Se identifica que en relación a la variable de seguridad y confianza, el 60% de los encuestados eligen un hospedaje formal antes que un Airbnb. Aunque se podría decir que el sistema de alojamiento de esta plataforma no es inseguro al 100%, pues si así lo fuera, simplemente no existiría. La explicación del 40% restante de los turistas que escogieron Airbnb en cuanto a la seguridad y la confianza, se basa en que la plataforma emplea sistemas de evaluación, en donde tanto anfitriones como huéspedes se califican entre sí y dejan comentarios públicos que el resto de los usuarios pueden ver. Es así como, se entiende que la familiaridad y la atención con que los anfitriones prestan los servicios es un indicador de seguridad y confiabilidad para algunos viajeros.

Por último, en lo que respecta a seguridad y confianza y teniendo en cuenta que Airbnb se emplea bajo una plataforma virtual, resultó necesario indagar acerca de la preferencia de los usuarios respecto a proveer información personal a los hoteles y hostales formalizados o a una plataforma tan amplia como lo es Airbnb.

Figura 12

Preferencia del alojamiento según el suministro de datos personales



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos por medio de la encuesta realizada (2020).

De los resultados se obtuvo que un 67% de los turistas encuestados se sienten más tranquilos proporcionando sus datos personales a establecimientos hoteleros formalizados; se puede inferir que los establecimientos regulados transmiten mayor confiabilidad a las personas. En efecto, los alojamientos formalizados son estrictos con los procesos de privacidad y el tratamiento de datos personales asegurando los principios de confidencialidad, legalidad y transparencia. Por el contrario, tan solo un 33% de los encuestados se inclina por Airbnb para suministrar sus datos personales. Sin embargo, Airbnb, en su página principal, reconoce que la verificación de usuarios en Internet es difícil, y por tanto, no asume ninguna responsabilidad por la confirmación de identidad de ningún miembro y, aunque realiza ciertos procedimientos de seguridad y confirmación de identidad y protección, no garantiza la seguridad total del consumidor. Es posible que algunos usuarios fraudulentos logren eludir la fase de verificación empleada por Airbnb por sofisticados y eficientes que parezca, sin mencionar que solo realizan la verificación del titular de la reservación, sin tener en cuenta la información de sus acompañantes.

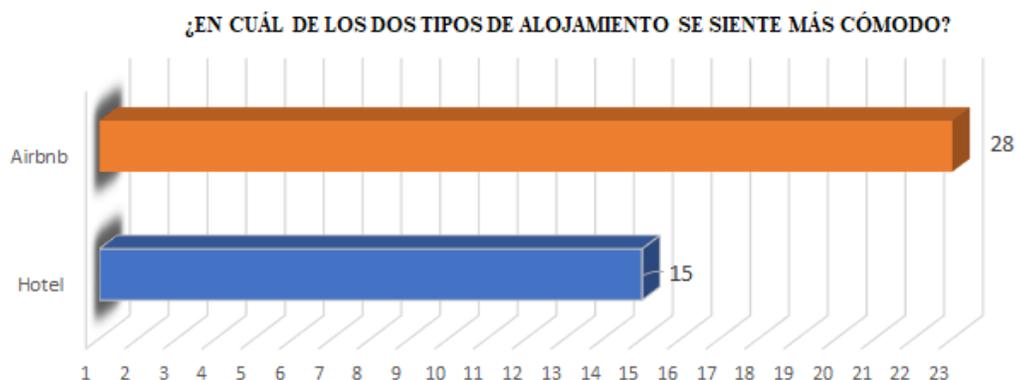
Comodidad

Los turistas encuestados clasifican la comodidad que otorga un hospedaje como muy importante e importante, con un total de respuesta de 47% y 40% respectivamente. De esto se puede deducir que esta característica es esencial para el turista, porque trae consigo condiciones añadidas como: el confort, la relajación, la calma y una oportunidad para despejar la mente. Al fin y al cabo, todos estos aspectos influyen en la experiencia final del turista.

Vale la pena aclarar, este es un concepto difícil de definir, pues la comodidad es una condición que varía dependiendo de la percepción y los intereses de cada individuo con respecto al alojamiento. Por ello, resultó imprescindible analizar y profundizar en esta característica, preguntando a los turistas acerca de la comodidad ofrecida en un alojamiento ofertado por un Airbnb y por un hotel/hostal formal.

Figura 13

Preferencia del alojamiento según la comodidad que brinda el hospedaje



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos por medio de la encuesta realizada (2020).

La población encuestada se inclina por Airbnb con un porcentaje del 65%, mientras un hotel/hostal cuenta con 35%. Se deduce que los encuestados prefieren un Airbnb, ya que los alojamientos de esta plataforma ofrecen a los turistas todos los elementos, herramientas y

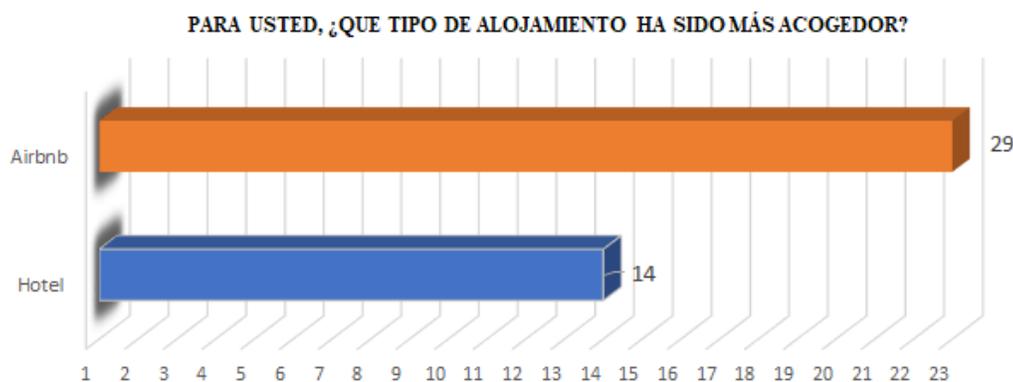
características clave que el huésped pueda necesitar durante su estadía con el fin de generar una experiencia inigualable para el viajero.

Igualmente, a Airbnb se le atribuyen características particulares que resultan ser interesantes para los usuarios; en primer lugar, está la posibilidad de elegir la ubicación más conveniente para el viajero, ya que la oferta de propiedades vinculadas a la plataforma se encuentra en distintos lugares y zonas del destino; en segundo lugar, los alojamientos de Airbnb cuentan con espacios personalizados, pues el hecho de que los hospedajes sean las casas de los anfitriones permite al turista encontrar diversos estilos y decoraciones de su agrado. Finalmente, Airbnb posibilita al huésped cocinar en su alojamiento para que no deba comer siempre afuera.

Ahora bien, otra característica unida al aspecto de la comodidad es la variable acogedor. La Real Academia Española (RAE) lo define como un sitio agradable por su ambientación, comodidad, tranquilidad. Dicho de otro modo, el anfitrión ampara o recibe con afecto al huésped. De esta forma se quiso indagar sobre la experiencia de los turistas en cuanto a qué alojamiento es más acogedor.

Figura 14

Preferencia del alojamiento según el factor acogedor



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos por medio de la encuesta realizada (2020).

El término acogedor engloba aspectos como amabilidad, afecto, respeto, calidez, entre otros; efectivamente, está muy ligado a la comodidad y a la ambientación del lugar. Por lo general, los

espacios se determinan acogedores, cuando hacen que las personas se sientan a gusto y tranquilas. Airbnb cuenta con el 67% de las respuestas y el 33% de los encuestados eligieron los hoteles/hostales formales. Se atribuye este resultado porque el trato recibido por parte de un anfitrión en un Airbnb es más cercano y se tiene un contacto directo con la cultura del lugar, la gastronomía local y los lugares llamativos poco conocidos. Es decir, se tiene un acercamiento más humano, afectivo y genuino.

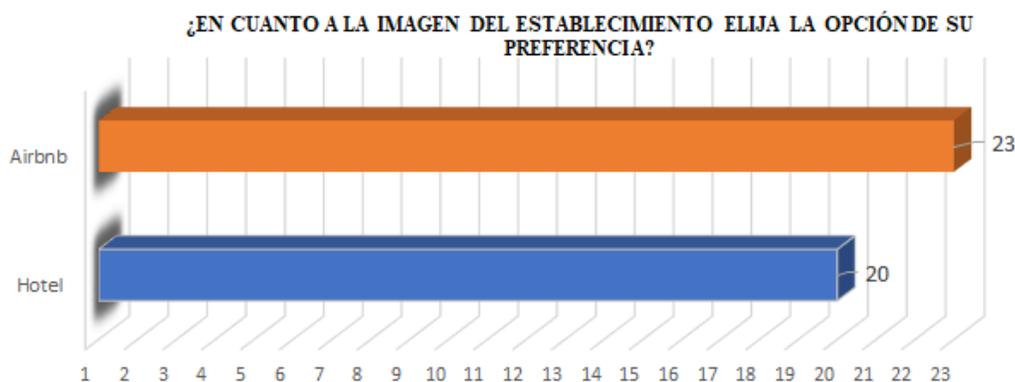
Imagen o apariencia del establecimiento

Cuidar la imagen que transmite un establecimiento es fundamental para atraer la atención de los clientes, favorecer la intención de compra y crear una imagen de marca fuerte; la imagen brinda una representación general del establecimiento y otorga una impresión a primera vista.

Los resultados en esta característica se dieron con el 47% en muy importante y el 40% de los turistas lo catalogan como importante. Por otro lado, es poco importante para tan solo el 7% de los encuestados. Se entiende que la apariencia a la hora de escoger un establecimiento juega un papel crucial porque logra transmitir al usuario la esencia del alojamiento dando una idea al huésped sobre la calidad del servicio así el usuario puede decidir si es lo que está buscando para su estadía.

Figura 15

Preferencia del alojamiento según la imagen / apariencia que transmite



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos por medio de la encuesta realizada (2020).

El 53% de los encuestados opinan que Airbnb tienen una mejor imagen; se debe tener en cuenta, la promoción y publicidad ofrecida por Airbnb es 100% virtual, posibilitando el uso de herramientas digitales que embellecen las imágenes enseñadas al público. La plataforma ofrece una amplia gama para crear anuncios innovadores y atractivos: “Airbnb ofrece a los Anfitriones la opción de contar con fotógrafos profesionales para que saquen fotografías que ilustran sus Servicios” (Airbnb, 2019., encabezado 5., párr. 6).

Los hoteles obtuvieron una puntuación del 47%. A simple vista se pudo percibir que estas dos puntuaciones son muy competitivas, esto se atribuye porque la apariencia o la imagen de un establecimiento para muchas personas está ligada con el sector en donde se encuentre ubicado el alojamiento. Igualmente, muchas personas lo relacionan con los estándares de lujo, calidad y protocolo que mejoran la apariencia de la propiedad.

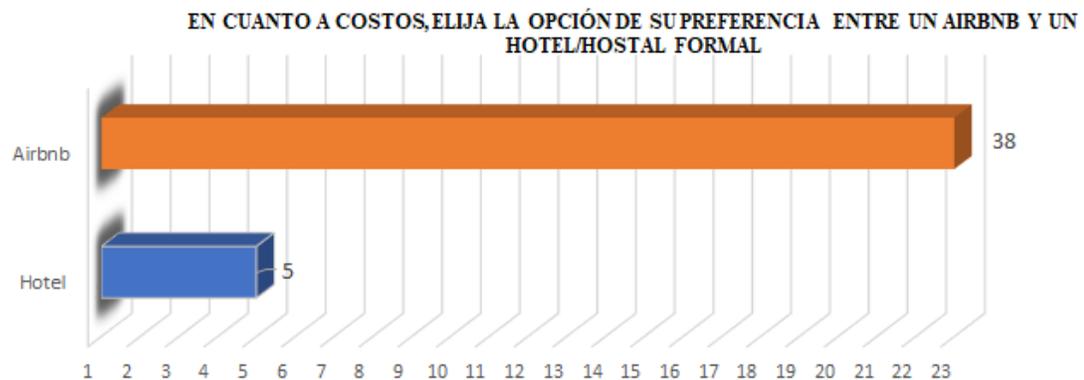
Costo

El costo/ precio es una característica importante para los turistas; ocupa el cuarto puesto dentro de la gráfica de aspectos importantes para adquirir un alojamiento. El 47% de los turistas consideran que el costo es una característica muy importante a la hora de elegir un alojamiento, de hecho, el precio es un elemento clave en la economía, ya que determina los límites monetarios del servicio y es el instrumento de comunicación más tangible que tiene una empresa con sus consumidores. De igual forma, el precio se usa para competir en el mercado y lograr un posicionamiento del producto o servicio.

Se preguntó a 43 turistas ¿Cuál es la opción de su preferencia entre Airbnb y un hotel/hostal en cuanto a costos?, respondieron de la siguiente manera:

Figura 16

Preferencia del alojamiento según los costos / precios ofertados



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos por medio de la encuesta realizada (2020).

Un 88% eligió Airbnb en cuanto a costos/ precio y, tan solo un 12% escogió un hotel. Los anfitriones publican y ofertan por medio de la plataforma alojamientos de buena calidad, con los servicios básicos necesarios y a bajos costos, haciendo incuestionable los precios económicos ofertados. En otras palabras, los precios de un Airbnb son acordes a los servicios del establecimiento. El anfitrión decide el costo de acuerdo con lo que considera vale la estadía por noche en su inmueble. Por tal motivo, los turistas tienden a migrar y adquirir estos servicios; el dilema de esta situación radica en que muchos de estos establecimientos ofertados allí no cumplen con los registros exigidos por el gobierno nacional y evaden los impuestos necesarios, desencadenando una serie de problemáticas en la industria del hospedaje formalizado.

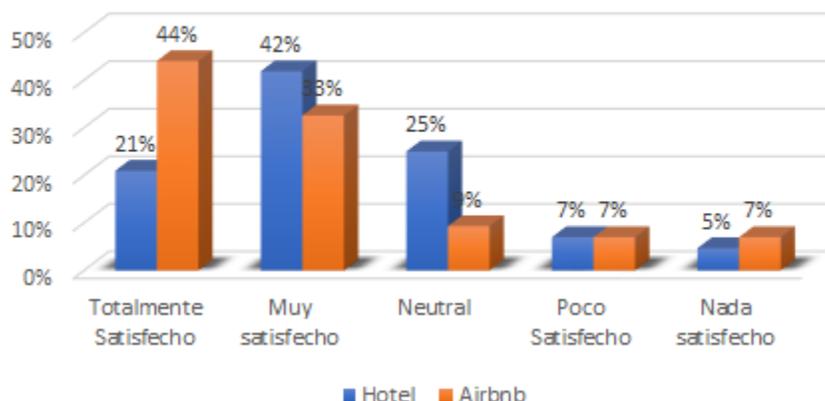
Experiencia del turista en los dos tipos de alojamiento

Después de analizar todas estas variables, resultó importante destacar la experiencia general que manifestó el turista con un Airbnb y con un hotel / hostal formal.

Figura 17

Niveles de satisfacción para el turista según la experiencia general que brinda el servicio

¿CÓMO HA SIDO SU EXPERIENCIA GENERAL DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO DE UN AIRBNB Y DE UN HOTEL/HOSTAL FORMAL?



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos por medio de la encuesta realizada (2020).

Se deduce que los niveles de satisfacción de los turistas con respecto a los hoteles/hostales y para Airbnb son altos: el 44% de los encuestados indicaron estar totalmente satisfechos con las experiencias que brinda Airbnb, y el 42% de los turistas se han sentido muy satisfechos en un hotel, indicando que la población de viajeros encuestados están en un nivel de satisfacción “alto”, es decir, están conformes con los servicios de ambas modalidades. Esto se debe fundamentalmente porque las experiencias vividas en cada tipo de alojamiento son distintas. En un hotel se cuenta con todos los servicios y comodidades dependiendo de la categoría de estrellas que le hayan sido otorgadas, sin embargo, los servicios básicos de cualquier hotel son: restaurantes y bares, servicio de limpieza, room service y zonas de descanso; por el contrario, en Airbnb el huésped se ocupa de su propia alimentación y la limpieza de la habitación o el área en que se encuentre. Para algunas personas, hospedarse en ambientes totalmente diferentes a los de su hogar trae la sensación de descanso, por otro lado, otras personas prefieren alojarse en espacios hogareños que los hagan sentir como en casa en cualquier parte del mundo. Se entiende que la satisfacción varía dependiendo de los gustos, preferencias y necesidades que cada persona manifiesta (Diario de Madrid (MDO), 2019).

Percepción del alojamiento formal y Airbnb desde el punto de vista de los anfitriones y administradores hoteleros

A continuación, después de haber analizado la percepción del turista, se tuvo en cuenta las opiniones de los anfitriones y de los administrativos hoteleros acerca de la plataforma de Airbnb. Se realizó una entrevista semiestructurada tomando una muestra estratificada por conveniencia no probabilística, aplicada a 6 administradores de hoteles y hostales del sector de La Candelaria y a 5 anfitriones de Airbnb, escogidos de forma aleatoria para tener en cuenta la opinión de todos los actores involucrados.

Las opiniones y puntos de vista de las personas entrevistadas se agruparon y se organizaron mediante el siguiente diagrama de afinidad:

Diagrama de Afinidad.

Tabla 2

Preguntas	Respuestas de los administrativos hoteleros y hosteleros	Respuestas de los Anfitriones de la plataforma Airbnb
¿Cuánto tiempo lleva operando en la localidad de La Candelaria?	Entre 10 a 15 años de	Entre 3 a 5 años.
¿Usted cuenta con el RNT?	Todos los hoteleros entrevistados manifiestan que cuentan con la documentación reglamentaria para operar legalmente.	Los anfitriones reconocen que no ven necesario obtener este registro, porque no se consideran como prestadores turísticos. Sin embargo, una de las personas entrevistadas manifestó que obtendrá el RNT antes de volver a ofertar por la plataforma.
¿Qué percepción tiene	Los hoteleros consideran a la	Los anfitriones consideran a

usted de Airbnb o qué piensa al respecto?	plataforma como una amenaza en cuanto a la imagen informal que transmite debido a los casos de explotación sexual de menores que se han evidenciado en los establecimientos no regulados de la localidad de La Candelaria.	Airbnb como un modelo de negocios que mejora o incrementa su economía personal y ofrece diferentes alternativas para el turista con experiencias más cercanas y vivenciales.
¿Usted considera a Airbnb como una competencia de los alojamientos tradicionales formalizados?	Los entrevistados reconocen que en la actualidad no es una competencia; sin embargo, afirman que a futuro puede llegar a convertirse en una, si se manejan parámetros igualitarios obteniendo el RNT.	Los anfitriones entrevistados aseguran que sí son una competencia porque satisfacen una misma necesidad. Asimismo, afirman que la oferta de Airbnb es muy llamativa para los turistas por los precios más asequibles.
¿Considera que los precios de Airbnb son competitivos?	La mayoría de los hoteleros entrevistados concuerda en decir que los precios ofertados por la plataforma de Airbnb no son competitivos, porque no son comparables con los servicios que se ofrecen en un alojamiento formalizado; además, Airbnb evade impuestos destinados al turismo.	Los anfitriones de Airbnb aseguran que los precios ofertados por la plataforma son asequibles porque cada anfitrión maneja su propia tarifa, de acuerdo con lo que incluye el alojamiento. Además, el tiempo de estadía de un turista es mayor en un Airbnb que en un hotel.
¿Usted permite el ingreso de mascotas al	Los administradores hoteleros reconocen que sí está permitido	Los anfitriones encuestados no permiten el ingreso de mascotas a

establecimiento?	y tienen espacios para los animales domésticos (Pet Friendly). Sí no permiten el acceso de animales, es por cuestiones de higiene y seguridad.	su establecimiento, pero reconocen que para los huéspedes es importante viajar con sus animales y suelen ser más flexibles en esta regla. En caso de aceptarlos, cobran tarifas adicionales de limpieza, desinfección y seguridad.
------------------	--	--

¿Cómo se maneja el ingreso de menores de edad al establecimiento?	Todas las niñas, niños y adolescentes que ingresen a un hotel u hostel formal deben cumplir con los procesos de registro, autorización y documentación requerida. Es así como en ocasiones, los hoteles y hostales optan por vincularse con organismos internacionales que garantizan el cuidado y protección del menor para la prevención de la explotación sexual.	En el caso de Airbnb, los anfitriones afirman que: si es hijo, se debe llevar el registro civil y, en caso de tener otro parentesco, se debe tener la autorización escrita de los responsables. Sin embargo, los entrevistados aclaran que este aspecto se acuerda con cada anfitrión y depende de ellos la decisión final.
---	--	---

Otras preguntas realizadas exclusivamente a los anfitriones de la plataforma Airbnb

¿El turista al realizar un proceso de reserva en Airbnb, adquiere algún tipo de contrato?	Todos los anfitriones concuerdan con que no se establece ningún tipo de contrato entre el huésped y el anfitrión, pues todos los procesos de registro y reserva se realizan por medio de la plataforma.	
¿Cómo se siente al alquilar su hogar a	Todos los entrevistados manifiestan que se sienten seguros y respaldados por la plataforma en caso de cualquier daño personal o	

personas o extranjeros perjuicio ocasionado dentro de la vivienda ofertada.
desconocidos?

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en las entrevistas.

De estas entrevistas se recopiló información valiosa a partir del punto de vista de los involucrados en el sector de alojamiento; recoge experiencias, ideas y pensamientos acerca de la llegada de Airbnb a un sistema estructurado como la hotelería tradicional. Antes que nada, se debe reconocer que la plataforma de Airbnb dio sus inicios en el 2008 y comenzó a operar en Colombia en el 2013 como un mercado comunitario (Zuleta y Hernández, 2018., p.17., párr 3). Es así, como esta plataforma es relativamente nueva dentro del país frente a los modelos de hospedaje clásicos ya posicionados que cuentan con una larga trayectoria.

Ahora bien, la plataforma de Airbnb es un modelo de negocio innovador para los anfitriones, al vincular la economía colaborativa y presenta una nueva forma de hacer contacto con los turistas. Airbnb emplea un sistema bidireccional, es decir, que no tiene una estructura vertical y jerarquizada, por el contrario, cuenta con “socios”, “colaboradores” o “asociados”. De ahí, que la plataforma se presenta como una solución económica usada como aplicativo para hacer dinero extra en los tiempos libres, como lo dijo William Peñalosa, anfitrión entrevistado: “tengo pensado a futuro ser dueño de muchas casas y poder alquilar algunas con uso turístico que mejoren los ingresos de forma rentable” (Peñalosa, comunicación personal, 11 de septiembre, 2020). Los anfitriones manifiestan abiertamente que la plataforma es segura, accesible, innovadora, y les genera la posibilidad de proyectarse a futuro a través del fortalecimiento de diferentes vínculos sociales.

Estos modelos de negocios, si bien han traído grandes beneficios, también han provocado una alteración en los procesos empleados originalmente en el sector de hospedaje. Los hoteleros de la localidad de La Candelaria destacan que aunque este modelo se ha vinculado en su sector, no lo consideran como una competencia porque no cumple con los mismo requisitos legales y económicos que tiene un hotel/ hostel. Asimismo, el sector formalizado se enfoca en ofrecer servicios de hospedaje con todos los protocolos de seguridad, tranquilidad y confiabilidad,

mientras que, Airbnb maneja o tiene valores corporativos totalmente diferentes, ya que se enfoca en crear experiencias inolvidables para el turista, ofreciendo tratos justo con respecto a la inclusión y la autenticidad.

Sin embargo, la mayor discrepancia en estos dos modelos de negocio es que Airbnb en Colombia no se cataloga como prestador de servicios turísticos, eximiendo a sus miembros de adquirir el RNT, lo que hace que opere bajo la ilegalidad. Oscar Payan, un entrevistado de Botanic Hostel, destacó la gran responsabilidad que tienen estas plataformas al publicitar alojamientos no reglamentos, y destacó la plataforma de hostelworld en un trabajo conjunto con la Asociación Colombiana de Hostales en su función de fomentar e impulsar propiedades que cuentan con el RNT y la Cámara de Comercio como requisitos mínimos para promocionar un alojamiento. Dijo:

“[...] Hostelworld es una plataforma seria no como Airbnb. Está el ejemplo de la familia de 4 brasileños que en mayo-junio del año pasado en Santiago de Chile alquilaron un apartamento por Airbnb. Cuando los fueron a buscar para hacer el check-out los encontraron todos muertos, había una fuga de dióxido de carbono en el apartamento, nadie se dio cuenta de esto, porque en esta plataforma nunca nadie está pendiente” (Payan, comunicación personal 24 de septiembre, 2020).

Para evitar estas situaciones, los alojamientos deben asegurar en todo momento el control de las llegadas de los clientes, así como la coordinación con los servicios de seguridad de todas las situaciones sospechosas. Sin embargo, Airbnb no acata muchas de las normas de seguridad y protección para el turista; por esta razón, la plataforma ha sido objeto de intensos debates desde su creación, aun así, su imagen de marca positiva y buena publicidad han permitido que los atributos negativos de Airbnb pasen desapercibidos para la población en general y se posicione como una nueva tendencia de consumo que mejorar la experiencia del usuario.

Síntesis del análisis comparativo

Esta sección presenta una descripción abreviada de los contenidos cuantitativos y cualitativos más importantes, identificados en el análisis comparativo presentado anteriormente, para determinar las diferencias y semejanzas entre estos dos modelos de negocio.

Tabla 3

Variables comparadas por los turistas	Categorías	
	Hotel / Hostal	Alojamientos ofertados por Airbnb
Ingreso de mascotas o animales domésticos	14%	86%
Trato recibido por el personal o el anfitrión	40%	60%
Seguridad y Confianza	60%	40%
Seguridad al suministrar datos personales	67%	33%
Comodidad	35%	65%
Acogedor	33%	67%
Imagen o apariencia del establecimiento	47%	53%
Costo/ Precio	12%	88%
Experiencia del turista (Totalmente satisfecho - Muy satisfecho)	46%	54%

Promedio	39%	61%
Otras características estudiadas por los usuarios de la plataforma y los administrativos hoteleros		
Registro Nacional de Turismo (RNT)	Cuenta con todos los documentos requeridos	No cuenta con los documentos requeridos
Percepción de competencia	No es considerado como una competencia porque no maneja parámetros igualitarios	Considerada como competencia por ofrecer el mismo servicio de alojamiento
Trayectoria en el sector de alojamiento en Colombia	Gran trayectoria	Poca trayectoria
Procedimiento de seguridad en el ingreso de menores de edad	Alta protección y rigurosidad	Poca protección y cuidado de los menores
Precios competitivos	No son competitivos por la diferencia de los impuestos y servicios a pagar	Si son competitivos por ser considerados como asequible pues son determinados por cada anfitrión
Ingreso de mascotas o animales domésticos	Políticas rigurosas con respecto al ingreso de animales por temas de seguridad y protección, sin embargo, hay hoteles considerados Pet Friendly	El ingreso de animales es una política flexible, cobran tarifas adicionales de limpieza y desinfección y la autorización de ingreso depende de cada anfitrión

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en los instrumentos de recolección.

Después de organizar y analizar la información anterior, se identificó que los turistas prefieren los servicios de alojamientos ofrecido por Airbnb con un 61% al promediar todas las características evaluadas por ellos. Por el contrario, para los hoteles/ hostales se determinó un 39% de promedio, ubicándolo por debajo de Airbnb con respecto a las variables presentadas a los turistas.

Las características presentes en Airbnb que presentan mayor diferencia son ingreso a mascotas, trato recibido por el anfitrión, costo/precio, comodidad y acogedor. Es así como se infiere que la plataforma de Airbnb ha marcado una nueva tendencia de consumo basada en la economía colaborativa, estos aspectos logran destacarse entre las preferencias de los viajeros que alguna vez han utilizado la plataforma. Airbnb se fundamenta en crear una comunidad basada en intercambiar conocimientos, experiencias, hábitos y formas de vida y, ha logrado que compartir sea más agradable, sencillo y confiable por medio de la familiaridad y la cercanía que se transmite de huésped a anfitrión. Asimismo, el crecimiento acelerado de esta plataforma, ha permitido que identifique nuevas necesidades del turista como por ejemplo: viajar con su mascota, sentirse en casa, aprender sobre culturas nuevas, potenciando la actividad turística como promotor de desarrollo.

Por el contrario, los elementos predominantes presentes en el sector de alojamiento formal son: suministro de datos personales, seguridad y confianza. Esto se debe a que el sector es responsable legalmente de todos actos lícitos e ilícitos que se desarrollen dentro de sus establecimientos, brindando una seguridad integral a los turistas para que su experiencia de viaje sea agradable tanto en el establecimiento como en el destino, y posteriormente se logre una fidelización del huésped hacia ese hospedaje. Por ende, entre las profundas diferencias de estos dos modelos se encuentra el RNT, que posibilita el control y conteo de cada propiedad que presta servicios turísticos, minimizando los efectos negativos y los riesgos presentes durante un viaje.

Otra diferencia marcada entre estos dos modelos es el tiempo de operación y trayectoria de Airbnb y de los hoteles/hostales. Airbnb tiene un tiempo de operación en el país relativamente corto en comparación con la industria hotelera tradicional, abriendo paso a una diversificación

del mercado al ofrecer una manera diferente de prestar el servicio de alojamiento. No obstante, es imprescindible acoger los modelos de negocio colaborativo como Airbnb bajo una perspectiva de regulación específica y no de prohibición para no reducir el desarrollo tecnológico y favorecer la creaciones y el uso de plataformas que contribuyen al ser humano.

En efecto, la regulación resulta ser un factor esencial para salvaguardar y prevenir a los turistas de los delitos conexos al turismo, como la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes, tráfico de personas, venta de estupefacientes, entre otros. En el caso de los prestadores de servicios turísticos de alojamiento, los controles, inspecciones y registros son más rigurosos, estrictos y exhaustivos, para asegurar el cuidado de todas las personas involucradas en el servicio de hospedaje. Con respecto al ingreso de menores de edad, los hoteles cuentan con fichas de registro tanto para los adultos como para los niños, autorizando el ingreso por medio de la validación de los documentos de identificación del menor y sus acompañantes, con el fin de constatar los parentescos correspondientes. Por el contrario, la seguridad que ofrece Airbnb a los menores es precaria, pues aclara que los menores de dos años de edad no son contados como huéspedes formales dentro del proceso de registro y reserva, por lo tanto, su ingreso solo se permite siempre y cuando los anfitriones autoricen y especifiquen qué tan seguro es el alojamiento para la entrada del menor, lo que genera muchos cuestionamientos acerca de la verdadera seguridad de los niños, niñas y adolescentes.

Por último, el precio resulta ser una característica relevante para analizar. Sin duda, los hoteles cuentan con la ventaja de ofrecer servicios privados y de lujo, pero pierden competitividad en sus grandes inversiones y elevados costos de mantenimiento; aun así, los precios no se pueden comparar por la diferencia de servicios complementarios que ofrecen estos dos modelos, ya que los hoteles cuentan con un mayor acondicionamiento que se refleja en su infraestructura, decoración y atención, al contar con un trato especializado en los servicios de comida, limpieza, transporte. Por tal motivo, los hoteleros de la localidad de La Candelaria no consideran a Airbnb como una competencia, ya que no operan bajo los mismos parámetros legales y operacionales.

Ahora bien, entre las características semejantes se encuentra la imagen o apariencia del establecimiento y la experiencia general del turista, con una diferencia de seis puntos porcentuales y ocho puntos porcentuales respectivamente, evidenciando que estos factores son similares entre Airbnb y hoteles/hostales. Se consideran los diferentes diseños y adecuaciones de cada establecimiento dirigidos para cada gusto, de manera que es un factor cambiante dependiendo de las preferencias de cada tipo de cliente.

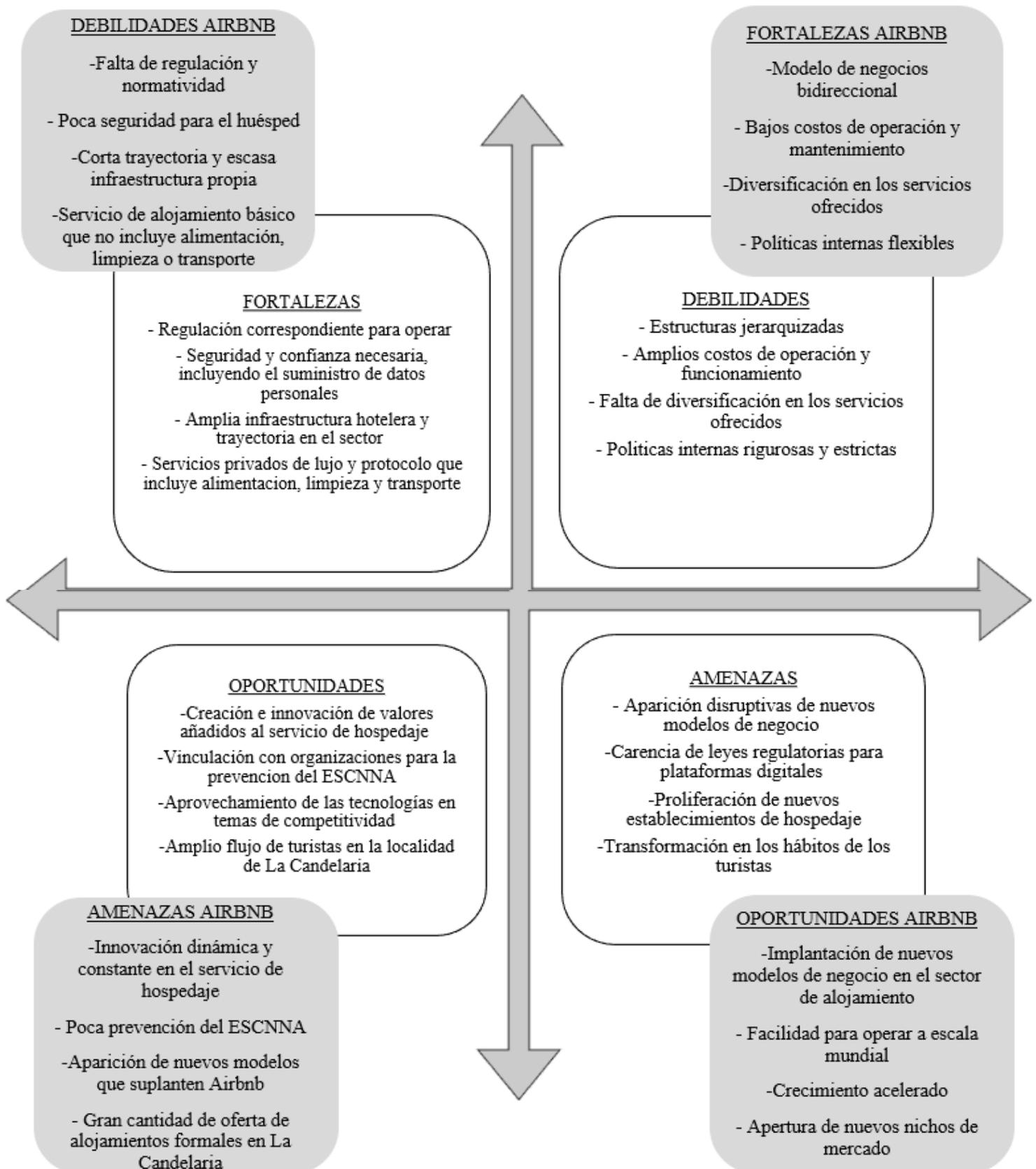
De acuerdo con el análisis que se realizó anteriormente, se identifica que los hoteles tienen una desventaja con respecto a Airbnb, evidenciada en la síntesis del análisis comparativo, por tal razón se realizó la siguiente matriz DOFA:

Matriz DOFA

La siguiente matriz tiene como finalidad mostrar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas del sector de alojamiento formal, teniendo en cuenta el análisis anterior. Se aclara que la matriz DOFA es directamente inversa, por lo tanto, las debilidades y amenazas de un modelo, son las fortalezas y oportunidades del otro y viceversa.

Figura 18

Matriz Dofa de los alojamientos formales



Fuente: Elaboración propia a partir de la información recolectada (2020).

Mediante la síntesis realizada en la matriz DOFA, se puede deducir que, los hoteles u hostales tienen fortalezas que los hacen competitivos dentro de la industria turística gracias al posicionamiento y trayectoria que ofrecen, lo cual brinda al turista la certeza necesaria en seguridad, confidencialidad y protección al huésped. Por otro lado, vale la pena mencionar que estos establecimientos poseen una ventaja muy amplia en el sector, al estar totalmente reglamentados por los entes de control y vigilancia; aun así, estos modelos tradicionales son amenazados por la aparición disruptiva de nuevos modelos de negocio que utilizan herramientas digitales y se instauran dentro del sector hotelero, alterando la manera en la que el turista se comunica y demanda productos, bienes o servicios de alojamiento.

No cabe duda que con el desarrollo de la economía compartida se han producido una serie de impactos positivos, tanto económicos como sociales. En cierto modo, la EC ayuda a reducir los costos de transacción, pone a la disposición de los consumidores alternativas de bajos costos, incentiva la acción de compartir y flexibiliza la relación entre los productores y consumidores. A pesar de esto, que Airbnb no esté totalmente reglamentada impide que opere con libertad en el país y que estimule una competencia desleal, lo que simboliza una clara debilidad para la plataforma.

De esta forma, y gracias al análisis DOFA, se establecen unas alternativas que ayudan a mejorar los procesos de inclusión de Airbnb al sector de alojamiento formal, y que podría ayudar a disminuir las brechas de informalidad presentes en los hospedajes de la localidad de La Candelaria.

Alternativas

En primera instancia, gracias a los resultados obtenidos por medio de los instrumentos de recolección de datos, se logró identificar que el poco manejo por parte de los entes regulatorios, la desprotección, vulnerabilidad de los huéspedes y menores de edad y los delitos que se dan por el desconocimiento del número de viviendas ofertadas, son las principales oposiciones de los administrativos hoteleros frente a estas plataformas.

Las distintas apreciaciones de los anfitriones, turistas, hoteleros y hosteleros de la localidad de La Candelaria, se logró comprender las apreciaciones e ideas que reflejan su experiencia con el modelo colaborativo de Airbnb. Todos los actores del sector de alojamiento de la localidad concuerdan en que es indispensable generar un control y/o regulación para que efectivamente esta modalidad o sistema opere adecuadamente, ya que resaltan que Airbnb estimula las prácticas genuinas de intercambio y cooperación con respecto al consumo de bienes y servicios. Por tal motivo, y a raíz de lo anteriormente enunciado, en busca de una regulación o un alivio de las molestias del sector de alojamiento con respecto a la informalidad de Airbnb y de manera propositiva, teniendo en cuenta los aspectos de discrepancia hacia la plataforma, se plantea como opción de mejora lo siguiente:

1. Con el fin de disminuir los delitos que se dan gracias al desconocimiento tanto de los Airbnb ofertados como de las personas que ingresan al inmueble principalmente menores de edad, la alternativa es: Realizar un acuerdo con Airbnb que exija a los huéspedes de la plataforma una ficha, la cual se deberá diligenciar en su totalidad al momento de concretar la reserva. Esta ficha incluye datos personales del titular del alquiler (nombre completo, edad, tipo y número de documento de identidad, nacionalidad, fecha de nacimiento, género, celular y/o teléfono) y algunos datos del establecimiento a alquilar (dirección, nombre completo del anfitrión). Se deberá especificar el número de acompañantes a los cuales se les pedirá el diligenciamiento de la misma información personal. Para el caso de menores de edad, se deberá adjuntar el registro civil y documentos de identidad. En efecto, los datos recolectados estarán bajo las disposiciones en materia de protección y manejo de datos personales, con el fin de mantener la privacidad y seguridad de los usuarios.

Figura 19

Ficha de registro a huéspedes



**FICHA DE REGISTRO A HUESPEDES
PLATAFORMA DE AIRBNB**

TITULAR DEL ALQUILER / RENTAL HEADLINE

NOMBRE COMPLETO / FULL NAME		EDAD / AGE	CORREO ELECTRÓNICO / E-MAIL		
DOCUMENTO DE IDENTIDAD / TRAVEL DOCUMENT	NACIONALIDAD / NATIONALITY		FECHA NACIMIENTO / BIRTHDAY	SEXO / SEX	
Tipo / Type	Nº			F <input type="radio"/> M <input type="radio"/>	
MUNICIPIO DE LA VIVIENDA DE ALQUILER / MUNICIPALITY OF RENTAL HOUSING		CELULAR / PHONE	TELÉFONO / TELEPHONE		
DIRECCION DE LA VIVIENDA DE ALQUILER/ ADDRESS OF RENTAL HOUSING			PRECIO FINAL / FINAL COST		
MOTIVO DEL VIAJE / PURPOSE OF TRIP			ENTRADA / ENTRANCE		
Turismo/Tourism	Negocio/Business	Convención/Convention	Otro/Other	SALIDA / DEPARTURE	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	DIA / DAY	HORA/HOUR
				DIA/DAY	HORA/HOUR
Nº DE ACOMPAÑANTES / Nº OF ACCOMPANYING PERSONS			NOMBRE COMPLETO DEL ANFITRION / FULL NAME OF THE HOST		

DATOS DEL ACOMPAÑANTE / ACCOMPANYING PERSON'S DATA

NOMBRE COMPLETO / FULL NAME		EDAD / AGE	PARENTESCO / KINSHIP	
DOCUMENTO DE IDENTIDAD / TRAVEL DOCUMENT	NACIONALIDAD / NATIONALITY		CELULAR / PHONE	TELÉFONO / TELEPHONE
Tipo / Type	Nº			

INGRESO MENORES DE EDAD / MINOR CHILD ENTRANCE

NOMBRE COMPLETO / FULL NAME		EDAD / AGE	PARENTESCO / KINSHIP	
DOCUMENTO DE IDENTIDAD / TRAVEL DOCUMENT	NACIONALIDAD / NATIONALITY		FECHA NACIMIENTO / BIRTHDAY	SEXO / SEX
Tipo / Type	Nº			F <input type="radio"/> M <input type="radio"/>
NOMBRE COMPLETO DEL ADULTO RESPONSIBLE / FULL NAME OF THE RESPONSIBLE ADULT			<input type="checkbox"/> ANEXAR DOCUMENTOS DE MENOR / ATTACHMENT CHILD'S DOCUMENTS	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la investigación (2020).

La información recolectada en la “ficha de registro a huéspedes” permitirá a las autoridades competentes conocer la existencia y la ubicación de estos domicilios, es decir, por medio de estos datos se pretende alcanzar un mayor control de los inmuebles presentes en Airbnb. La ficha resultaría provechosa para alcaldías, gobiernos municipales y entidades responsables de la

planeación, levantamiento, procesamiento, análisis y difusión de las estadísticas oficiales en el país como el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). De esta forma, se busca aumentar el control por parte de los entes gubernamentales al tener mayor conocimiento de cada una de las personas que acceden a este tipo de alquiler, y se pretende minimizar los riesgos y peligros a los que se exponen los huéspedes y usuarios de una vivienda informal.

Vale la pena aclarar que la “ficha de registro al huésped”, surge a raíz de la molestia manifestada por los hoteleros con respecto a las propiedades no reglamentadas que aumenta la inseguridad hacia los menores y los turistas, deteriorando la imagen del sector y reduciendo el número de personas que se dirigen a la localidad para hospedarse.

En resumen, el propósito de estas fichas radica en obtener información verídica respecto a los huéspedes que acceden y reservan un Airbnb en la localidad de la Candelaria, con el fin de lograr mayor vigilancia, tener soportes y conocimiento en caso de cualquier hecho desfavorable. Además, se puede ejecutar un conteo y generar unos datos estadísticos cercanos a la realidad.

2. Durante las entrevistas se evidenció el desconocimiento por parte de los anfitriones con respecto a los requisitos necesarios para operar legalmente en el territorio colombiano como operador turístico. Por tal motivo, se sugiere una consultoría estratégica, con el fin de prestar un acompañamiento y una asesoría a todos aquellos anfitriones que tienen problemas con la adopción de las regulaciones exigidas por el gobierno nacional. La consultoría busca solucionar y atender las inquietudes o cuestionamientos que surgen a partir de la evidente confusión presente en muchos de los ofertantes de estas plataformas en cuanto a los requerimientos necesarios para poder operar libremente a través de la plataforma de Airbnb. En este orden, la consultoría operará de la siguiente forma:
 - Se consideran temas como: Documentos y requisitos necesarios para ser prestador de servicios de alojamiento turístico en Colombia; beneficios e incentivos tributarios y fiscales consagrados a su favor en disposiciones de orden nacional, departamental, distrital o municipal por la obtención del RNT; las normas de mejoramiento de calidad en los servicios turísticos prestados a la comunidad; La responsabilidad normativa con la

industria, los turistas y el sector; los permisos y autorizaciones requeridos para la explotación de actividades comerciales en la propiedad horizontal.

Este servicio de consultoría estratégica se dirigirá a los prestadores de servicios turísticos informales, con el fin de ofrecer un acompañamiento en cuanto a las necesidades manifiestas por ellos, y posteriormente concretar una transición hacia la legalidad, alcanzando un mayor nivel de competitividad y una amortiguación de la competencia desleal.

3. Actualmente, el decreto 2119 establece los 3 tipos de prestadores de alojamiento turístico, los cuales son:

- Establecimiento de alojamiento turístico: Son los establecimientos de comercio que brindan el servicio de alojamiento turístico con oferta permanente.
- Viviendas turísticas: Unidad inmobiliaria destinada en su totalidad a brindar el servicio de alojamiento según su capacidad, a una o más personas, la cual puede contar con servicios complementarios y como mínimo con: dormitorio, cocina y baño. El decreto 2590 de 2009 establece que los prestadores de servicio de vivienda turística es cualquier persona natural o jurídica que entregue la tenencia de un bien inmueble para uso y goce a una o más personas a título oneroso por lapsos inferiores a treinta (30) días calendario, en forma habitual.
- Otros tipos de hospedaje turístico no permanente: Son aquellos bienes inmuebles donde se presta el servicio de alojamiento turístico y que no se encuentran definidos en los incisos precedentes.

Los alojamientos de Airbnb no se encuentran catalogados dentro de los tipos de prestador de alojamiento turístico mencionados anteriormente, debido al periodo de estadía que puede ofrecer, ya que estos varían de una noche a 6 meses o más. Para ello, se propone otorgar el sello ATNP - Alojamientos Turístico No Permanente, como distintivo de aquellos inmuebles que presten el servicio de alojamiento turístico por medio de la plataforma de Airbnb de forma compartida y/o por más de 30 días, con el fin de distinguir este tipo de servicios y que no les sean aplicables de manera alguna las normas atinentes al arrendamiento de vivienda urbana.

Este sello busca incluir a todos aquellos establecimientos que se sienten excluidos del decreto 2119 y aminorar la confusión respecto a la categoría en la que Airbnb operaría. La identificación por medio del sello ATNP representaría un instrumento útil en la lucha contra las prácticas ilegales y la competencia desleal y como reconocimiento ante aquellos empresarios del sector que buscan cumplir con las normas nacionales.

El certificado será otorgado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCit) con el principal objetivo de minimizar los riesgos del acelerado incremento de los alojamientos informales. El ATNP será totalmente distinto al Registro Nacional de Turismo, porque no solo representará un mecanismo de conteo e identificación, sino que favorecerá aquellos modelos emergentes e innovadores para que operen libremente en el país bajo los parámetros necesarios de vigilancia y control. De igual forma, este sello asigna una distinción a los alojamientos ofertados por Airbnb o por cualquier otra plataforma que maneje un modelo similar de los hospedajes tradicionales vinculados a la Asociación Colombiana de Hostales o Cotelco.

Conclusiones

Una vez analizado el modelo de negocio de Airbnb que se ha desarrollado desde el 2013 en Colombia bajo la modalidad de economía colaborativa, se plantean una serie de conclusiones a partir de los resultados obtenidos a lo largo de la investigación, partiendo de lo general a lo particular de la comparación realizada entre estos dos tipos de hospedaje.

Antes que nada, se inicia aclarando que, el aumento de las propiedades de Airbnb en la localidad de La Candelaria ha tenido un incremento súbito aprovechando el gran número de turistas que arriban a esa localidad, puesto que entre el 70% y el 80% de las personas que llegan a Bogotá transitan por el centro histórico (Arango M, 2019., párr, 5). De esta forma, las personas que ofertan por medio de la plataforma de Airbnb aprovechan la ubicación estratégica y el potencial de la localidad al concentrar el mayor número de atractivos turísticos de la ciudad y acumular una gran cantidad de visitantes transitorios.

De cualquier modo, el vínculo existente entre Airbnb y los hoteles/hostales no podría catalogarse como una relación de competencia, principalmente por dos razones: la primera debido a que estos dos tipos de hospedaje generan experiencias distintas gracias a las características que los diferencian; la segunda razón, consiste en que Airbnb frente a los hoteles/hostales, no se encuentra bajo parámetros igualitarios, es decir los alojamientos ofertados por Airbnb en Colombia no asumen los impuestos de renta, el impuesto al patrimonio, el IVA, y las contribuciones parafiscales, obligaciones de las que si se hacen cargo los alojamientos formales, por esta razón, los hoteles/hostales y Airbnb no tienen el mismo nivel de legalidad exigido por el sector.

Como se mencionó anteriormente estos dos tipos de alojamiento no son competencia. Pues, las cadenas hoteleras se centran en un mercado corporativo y en una clientela de alto nivel con servicios más ostentosos; por el contrario, Airbnb se enfoca en viajeros con un presupuesto más reducido. De esta forma, se entiende que aunque Airbnb no afecta directamente a los grandes hoteles, sí puede representar una gran rivalidad para los hostales porque satisfacen la necesidad de alojamiento de una forma muy similar, manejando precios asequibles, generando experiencias más cercanas y de buena calidad para los turistas. Sin embargo, esta competencia no es directa porque Airbnb no cumple con la reglamentación impuesta por el gobierno Nacional y Cotelco.

No obstante, Airbnb sí se consolida como un producto sustituto para cualquier establecimiento que oferte servicios de alojamiento; si bien es un servicio que satisface la misma necesidad, difieren en atributos y características esenciales, como se mostró en la síntesis del análisis comparativo donde Airbnb obtuvo el 61% con respecto a las características evaluadas exclusivamente por los turistas. De igual forma, se logró determinar que las diferencias predominantes entre estos dos servicios son: La posibilidad del ingreso a mascotas, el trato recibido por el anfitrión o los empleados de un hotel, el costo o precio, tener el registro nacional de turismo, ofrecer un ambiente cómodo y acogedor, tiempo de operación y trayectoria. Con respecto a las similitudes, solo se encontró que la imagen o apariencia del establecimiento y la experiencia general del turista, son elementos que comparten o son semejantes para el consumidor. Estos resultados se lograron determinar gracias al punto de vista de los administradores hoteleros, anfitriones de Airbnb y turistas.

Por otro lado, las ventajas sobresalientes de los hoteles formalizados son: los registros y regulaciones, la seguridad para menores de edad, y la confianza y tranquilidad en general que transmite al huésped. Asimismo, se le atribuye el tiempo de operación que ha tenido en la localidad de La Candelaria. Por ese motivo, los alojamientos formalizados también cuentan con unas oportunidades que se identificaron en el análisis DOFA, los cuales fueron: la creación e innovación de valores añadidos al servicio de hospedaje, el aprovechamiento de las tecnologías y los vínculos con organizaciones que previene el ESCNNA.

El trabajo de investigación sugiere alternativas para contrarrestar la ilegalidad de los alojamientos ofertados por Airbnb en el país. Se crearon debido a las molestias manifestadas con respecto a la operación descontrolada de los anfitriones de Airbnb según lo manifestaron los administradores hoteleros entrevistados. Es así, como las alternativas buscan controlar y disminuir los efectos negativos que puede ocasionar la informalidad en los alojamientos de la localidad de La Candelaria.

Se finaliza diciendo, el consumo colaborativo es una tendencia bastante sólida y sostenible que permite crear un entorno en donde no hace falta tener una gran infraestructura para ofrecer un servicio y sí posibilita el paso a nuevos modelos emergentes basados en la economía solidaria. Estos sistemas disruptivos han llamado la atención de los antiguos modelos de negocios y han logrado que plataformas como Airbnb tengan éxito al incorporar la tecnología a los impulsos innatos de colaboración humana creando comunidades conformada por gente que entiende las dinámicas del mercado. Las plataformas colaborativas indudablemente han llegado para quedarse, y en efecto contribuyen al buen desarrollo y crecimiento del país siempre y cuando se encuentren reglamentadas.

Recomendaciones

De acuerdo con las conclusiones y las alternativas, se recomienda en primera instancia que los entes gubernamentales y los principales involucrados dentro del sector de alojamiento se empapen de la forma de operación de la plataforma de Airbnb, para reconocer las ventajas y desventajas presentes en la industria de estos nuevos modelos de negocio con el fin de generar una inclusión por parte de los gremios hoteleros.

En segunda instancia, se sugiere que se hagan unos ajustes normativos que precisen, delimiten y clasifiquen con mayor detalle los prestadores de alojamiento vigente, pues diferentes plataformas tecnológicas proponen modelos de negocio distintos a los tradicionales, creando vacíos normativos que nublan y dificultan la regulación de plataformas como Airbnb. Esta regulación, en lo posible, debe incluir a todas las plataformas digitales que ejerzan la economía colaborativa en el país.

Asimismo, teniendo en cuenta los resultados obtenidos a lo largo de la investigación, es pertinente recomendar que el sector de hospedaje comience a realizar variaciones en cuanto a su forma de operar, innovando en sus servicios y mejorando las relaciones entre los usuarios y los administrativos o empleados del hotel u hostel. Esto permitirá generar más cercanía y conectividad en las relaciones interpersonales dentro de los servicios de alojamiento, pues, los establecimientos formales cuentan con una estructura jerarquizada. Por consiguiente, es importante que el sector de hospedaje tenga en cuenta los nuevos hábitos desarrollados por los turistas en la forma de adquisición de estos servicios y los aspectos fundamentales a la hora de escoger un alojamiento, porque los aspectos seguirán cambiando gracias a la transformación e innovación constante de la tecnología.

Por otro lado, se hace necesario sugerir a la plataforma de Airbnb establecer la información necesaria en materia jurídica para que los anfitriones cumplan con todos los procesos legales garantizando la confianza y seguridad al turista, y de esta forma, se pueda disfrutar libre y tranquilamente de todos los procesos vinculados a esta actividad.

Por último, se sugiere a los estudiantes de otros semestres de la carrera de Turismo en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca (UCMC) sigan con esta línea de investigación, ya que es un sector poco estudiado en la carrera. Asimismo, las futuras investigaciones respecto a estos nuevos modelos de negocio que eventualmente involucra la industria turística pueden ser consideradas como temas interesantes de investigación al tener una tendencia de crecimiento e ir cambiando con el paso del tiempo.

Referencias

- Airbnb News. (2020, 10 marzo). Más de 1,6 millones de viajeros se alojaron en Colombia con Airbnb en 2019. Airbnb. <https://news.airbnb.com/ea/mas-de-16-millones-de-viajeros-se-alojaron-en-colombia-con-airbnb-en-2019/>
- Airbnb. (2019, noviembre 1). Términos de servicio. <https://www.airbnb.com.co/terms>
- Airbnb. (2020). ¿Qué es un anfitrión principal? https://www.airbnb.com.co/help/article/1536/qu%C3%A9-es-un-anfitri%C3%B3n-principal?_set_bev_on_new_domain=1567414672_NTIjYTQ0OWMyOTJi#:~:text=Con%20los%20coanfitriones%2C%20el%20titular,anuncio%20ser%C3%A1%20el%20anfitri%C3%B3n%20principal.
- Airbnb. (s. f.). ¿Qué es y cómo funciona? - Centro de ayuda de. Airbnb. https://www.airbnb.com.co/help/article/2503/qu%C3%A9-es-y-c%C3%B3mo-funciona-airbnb?_set_bev_on_new_domain=1594825454_ODZkMTkxYmExM2I5
- Arango M., T. (2019, 22 abril). “La Candelaria es ahora un destino de talla mundial”, alcalde de La Candelaria. La Republica. <https://www.larepublica.co/ocio/la-candelaria-es-ahora-un-destino-de-talla-mundial-manuel-calderon-alcalde-de-la-candelaria-2853048>
- Arciniegas Parra, J. D. (2020, 14 enero). Airbnb bajo la ley de competencia desleal en Colombia. Blog de derecho de los negocios - Universidad Externado de Colombia. <https://dernegocios.uexternado.edu.co/airbnb-bajo-la-ley-de-competencia-desleal-en-colombia/>
- Banco BBVA. (2017, 18 abril). ¿Qué es el consumo colaborativo? <https://www.bbva.com/es/que-es-el-consumo-colaborativo/>
- Beltran i Cangròs, A. (s. f.). Plataformas De Economía Colaborativa: Una Mirada Global. The Ostelea School Of Tourism & Hospitality. http://www.aept.org/archivos/documentos/ostelea_informe_economia_colaborativa.pdf

Buenadicha, C., Cañigüeral Bagó, A., & L. De León, I. (2017, junio). Retos y posibilidades de la economía colaborativa en América Latina y el Caribe. Banco Interamericano de Desarrollo.

<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Retos-y-posibilidades-de-la-econom%C3%ADa-colaborativa-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe.pdf>

Camacho, M. (2019, 14 agosto). El alquiler vacacional que acepta mascotas es el futuro. Blog sobre alquiler vacacional - Lodgify.

<https://www.lodgify.com/blog/es/alquileres-vacacionales-mascotas/>

Canaley, B. K. (2015) PEI cambio del comportamiento del consumidor hacia la economía compartida: un estudio de Airbnb y como está afectando el viajero moderno [Universidad Pontificia ICAI ICADE] Repository

<https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/4549/TFG001321.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Carris, N. L. (2019, junio). El lado oscuro de Airbnb; El aburguesamiento, el impacto de la industria tradicional y las preocupaciones regulatorias. Repositorio comillas, Universidad Pontificia.

<https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/27173/Lahey%20Carris.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cerdeira Bravo de Mancilla, G. (2018). Viviendas de Uso Turístico: Régimen civil, Administrativo y Fiscal. Google Books. <https://books.google.com.co/books?id=yFLDwAAQBAJ&pg=PA174&lpg=PA174&dq=Se+entiende+por+actividad+tur%C3%ADstica+de+alojamiento+la+ejercida+por+las+empresas+que+presten+servicios+de+hospedaje+al+p%C3%BAblico+mediante+precio,+de+forma+profesional,+bien+sea>

CITUR. (2010, agosto). Conceptos Sobre Formalidad. http://www.citur.gov.co/upload/publications/documentos/233.CONCEPTOS_SOBRE_FORMALIDAD_TURISTICA_EN_EL_ESTUDIO_DE_INFORMALIDAD_DE_SANTA_MARTA.pdf

- Cotelco. (2019, 2 octubre). Ocupación hotelera en Colombia sigue en ascenso. Cotelco (Asociación hotelera y turística de Colombia). <https://www.cotelco.org/noticias/Ocupaci%C3%B3n%20Hotelera>
- COTELCO. (2020, 20 febrero). Cotelco: celebramos acuerdo entre Gobierno y Airbnb. <https://www.cotelco.org/noticias/Airbnb%20y%20Gobierno>
- Diario El Nuevo Siglo. (2018, 3 junio). Impuestos «ahogan» al sector hotelero. <https://www.elnuevosiglo.com.co/articulos/06-2018-impuestos-altos-estan-ahogando-al-sector-hotelero>
- FUHEM. (2020, 7 septiembre). ¿Qué son las economías colaborativas? FUHEM. <https://www.fuhem.es/2019/02/11/que-son-las-economias-colaborativas/>
- Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigación (6.a ed.). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC. (22 de noviembre de 2004). Norma Técnica NTSH Sectorial Colombiana 006. Obtenido de Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. Categorización por estrellas de hoteles, requisitos normativos: https://fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2004/NTSH006.pdf
- Instituto Distrital de Turismo – Observatorio de Turismo. (2019, 12 agosto). Estudio Oferta Airbnb - HomeAway Bogotá 2015 - 2019. <http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/Estudio%20Oferta%20Airbnb%20Bogota2015-2019v2.pdf>
- Instituto Distrital de Turismo - Observatorio Turístico. (2018). Estudio: Censo de establecimientos de alojamiento y hospedaje del 2018. IDT - Observatorio Turístico. <http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/Censo-2018.pdf>

Instituto Distrital de Turismo. (2019, 8 abril). En un 28.4% aumentó el número de turistas que llegaron a Bogotá. <http://www.bogotaturismo.gov.co/noticias/en-un-284-aument-el-numero-de-turistas-que-llegaron-bogot>

La Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte de Bogotá. (2019, 19 febrero). Bogotá y sus localidades. Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte. <https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/en/node/837#:~:text=De%20acuerdo%20al%20Instituto%20Distrital,son%20predios%20de%20conservaci%C3%B3n%20arquitect%C3%B3nica>.

MDO. (2019, 28 junio). Airbnb vs Hoteles: ¿cuál es la mejor opción para alojamiento? Diario MDO. <https://www.madriidiario.es/469678/airbnb-vs-hoteles:-cual-es-la-mejor-opcion-para-alojamiento>

Nieto, M. E. (2016). Emprendimiento del sector privado: Nueva modalidad de alojamiento turístico. Universidad Fasta. http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1264/2016_T_004.pdf?sequence=1

Pérez González, M. A., Suarez Silvestre, M., & Vera Diaz, D. (2016, septiembre). La economía colaborativa - El caso de Airbnb: ¿Economía o Colaboración? Universidad de La Laguna - San Cristóbal. <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/3606/La%20economia%20colaborativa%20-%20El%20caso%20de%20Airbnb%20%20C2%BFEconomia%20o%20Colaboracion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quintero, M. I. (2018). Economías colaborativas, nuevas tendencias de consumo y retos para Latinoamérica y Colombia. *Campos En Ciencias Sociales*, 6(2), 95-118. <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/campos/article/view/4032>

- Tello Jiménez, G. (2018, julio). Un nuevo modelo de negocio en el sector turístico: Airbnb. Universidad de Valladolid. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/35367/TFG-O-1509.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tonon, G. (2011, 27 mayo). La Utilización del Método Comparativo en Estudios Cualitativos en Ciencia Política y Ciencias Sociales: diseño y desarrollo de una tesis doctoral. KAIROS, Revista de Temas Sociales - Universidad Nacional de San Luis. <http://www.revistakairos.org>
- Visión Industrial. (2012, 28 febrero). ¿Qué es la Tecnología? [http://www.visionindustrial.com.mx/industria/la-tecnica/que-es-la-tecnologia#:~:text=%E2%80%9CTecnolog%C3%ADa%20significa%20aplicaci%C3%B3n%20sistem%C3%A1tica%20del,conocimiento%20organizado\)%20a%20tareas%20pr%C3%A1cticas.&text=Galbraith%20\(1984\)%20\(4\)%20%E2%80%9C,y%20creaci%C3%B3n%20de%20las%20t%C3%A9cnicas](http://www.visionindustrial.com.mx/industria/la-tecnica/que-es-la-tecnologia#:~:text=%E2%80%9CTecnolog%C3%ADa%20significa%20aplicaci%C3%B3n%20sistem%C3%A1tica%20del,conocimiento%20organizado)%20a%20tareas%20pr%C3%A1cticas.&text=Galbraith%20(1984)%20(4)%20%E2%80%9C,y%20creaci%C3%B3n%20de%20las%20t%C3%A9cnicas)
- Zuleta, S. V., y Hernández, T. W. (2018) Desarrollo Del Turismo Informal –Airbnb- En La Localidad La Candelaria De La Ciudad de Bogotá D.C. [Tesis de Especialización, Universidad La Gran Colombia] Repository UGC <https://repository.ugc.edu.co/bitstream/handle/11396/4671/TESIS%20AIRBNB%20PROYECTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Anexo 1. *Diseño de la encuesta aplicada a turistas*

HOTEL VS AIRBNB

Somos estudiantes de último semestre del programa de Turismo en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. La presente encuesta hace parte de nuestro trabajo de grado y tiene como objetivo generar propuestas de valor dirigidas al sector de alojamiento de la localidad de la Candelaria, es por esto que sus respuestas serán totalmente anónimas. De antemano, agradecemos su valiosa colaboración.

Se debe aclarar que dentro en la categoría establecida como Hotel se encuentran incluidos los establecimientos de hospedaje catalogados como Hostales puesto que es importante analizar los principales alojamientos formales y la plataforma de Airbnb.

1. ¿Usted cree que es importante que un establecimiento de hospedaje tenga el Registro Nacional de Turismo (RNT)?
 - a) Si
 - b) No

2. ¿Para usted es importante que un establecimiento de hospedaje permita el Ingreso de animales domésticos?
 - a) Si
 - b) No

3. Para usted, que tan importante son las siguientes características a la hora de adquirir un alojamiento.

	Nada	Poco	Regular	Importante	Muy
	Importante	Importante			Importante
Costo					
Imagen del establecimiento					

Comodidad
Seguridad y Confianza

5. A continuación, se presentan una serie de aspectos, según su experiencia elija la opción de su preferencia

	AIRBNB	HOTEL
Trato recibido por el personal/anfitrión		
Imagen o apariencia del establecimiento		
Comodidad		
Seguridad		
Qué tipo de Alojamiento es más acogedor		
Facilidad para el ingreso de mascotas		
Costos		
Con cuál de los dos alojamientos se siente más tranquilo al suministrar sus datos personales		

6. Según su experiencia podría indicar su grado de satisfacción con los aspectos mencionados a continuación

Para un hotel:

Nada	Poco	Neutral	Muy	Totalmente
------	------	---------	-----	------------

	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho
Experiencia que brinda el servicio				

Para Airbnb:

	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Neutral	Muy Satisfecho	Totalmente Satisfecho
Experiencia que brinda el servicio					

Anexo 2. Diseño de la entrevista semiestructurada para administrativos de establecimientos de hospedaje

Hola Buenas tardes/ días

Somos estudiantes de octavo semestre de Turismo en la Universidad Colegio mayor de Cundinamarca, para nosotras es un placer conocerlo/a y realmente nos alegra mucho poder haber concretado esta cita con usted.

Le contamos... en este momento estamos realizando una investigación acerca de los impactos que está generando Airbnb en los hoteles del sector de la Candelaria, por eso, es de vital importancia contar con su opinión y quisiéramos hacerle unas preguntas que nos proporcionarán información valiosa e importante para nuestro trabajo, le aseguro que no nos demoramos más que unos pocos minutos.

1. Inicialmente, nos gustaría saber ¿Cuánto tiempo lleva operando el hotel en esta localidad?

2. Usted, ¿Cuenta con la reglamentación (RNT) necesaria para operar?
3. Bueno, le pregunto Sr/ Sra. __, ¿qué percepción tiene usted de Airbnb o que piensa al respecto?
4. Ok, Conociendo que Airbnb ofrece alojamiento y que no es una entidad que esté reglamentada, ¿usted la considera como una competencia?
5. De acuerdo, Conociendo que esta plataforma lleva a lo largo de 5 años aproximadamente según un estudio realizado por el Instituto distrital de turismo en donde se tomaba un periodo de referencia desde el 2015 -2019 ¿considera que los precios de Airbnb son competitivos?
6. ¿Usted permite el ingreso de mascotas al hotel? ¿Siente usted que esta regla ha limitado de alguna forma o cambiado la decisión final de un turista por hospedarse aquí?
7. Por último, ¿Cómo se realiza el ingreso de menores de edad al hotel?

Eso ha sido todo por hoy, le volvemos a agradecer su atención prestada, le aseguramos que nos ha proporcionado información muy valiosa que nutrirá de gran manera nuestra investigación, Hasta luego Sr/Sra. __, muchas gracias.

Anexo 3. Diseño de la entrevista semiestructurada para anfitriones de Airbnb

Hola Buenas tardes/ días

Somos estudiantes de octavo semestre de Turismo en la Universidad Colegio mayor de Cundinamarca, para nosotras es un placer conocerlo/a y realmente nos alegra mucho poder haber concretado esta cita con usted.

Le contamos... en este momento estamos realizando una investigación acerca de los impactos que está generando Airbnb en los hoteles del sector de la Candelaria, por eso, es de vital importancia contar con su opinión y quisiéramos hacerle unas preguntas que nos proporcionarán información valiosa e importante para nuestro trabajo, le aseguro que no nos demoramos más que unos pocos minutos.

1. Inicialmente, ¿Cuánto tiempo lleva operando dentro de la plataforma de Airbnb?
2. Usted, ¿Cuenta con la reglamentación (RNT) necesaria para operar?
3. Usted, ¿considera a Airbnb como una competencia?
4. ¿Usted permite el ingreso de mascotas al hotel? ¿Siente usted que esta regla ha limitado de alguna forma o cambiado la decisión final de un turista por hospedarse aquí?
5. Finalmente, ¿Cómo se siente al alquilar su hogar a personas o extranjeros desconocidos?
6. Por último, ¿Cómo se realiza el ingreso de menores de edad al hotel?

Eso ha sido todo por hoy, le volvemos a agradecer su atención prestada, le aseguramos que nos ha proporcionado información muy valiosa que nutrirá de gran manera nuestra investigación, Hasta luego Sr/Sra. ____, muchas gracias.