

# RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN

– RAI –

## EFFECTOS DE LA PLATAFORMA DIGITAL AIRBNB EN LA INDUSTRIA HOTELERA DE LA LOCALIDAD DE CHAPINERO

---

*Pérez, Laura*

### **PALABRAS CLAVE**

Airbnb, industria hotelera, informalidad, localidad de Chapinero.

### **DESCRIPCIÓN**

La informalidad dentro de la industria hotelera que ha afectado tanto al sector, ahora es representada por la presencia de una plataforma digital donde usuarios del país han venido prestando servicios de alojamiento, sin acogerse a la normatividad para prestadores de servicios de alojamiento en Colombia. Por lo anterior, la investigación que se presenta a continuación pretendió identificar los

efectos que ha causado la plataforma digital Airbnb a la industria hotelera de la localidad de Chapinero en Bogotá, mediante la consecución de objetivos específicos tales como la indagación de los alojamientos de Airbnb en la localidad de Chapinero, el conocimiento de perspectivas de empresarios de la industria hotelera de la zona y, por último, la identificación del perfil de un anfitrión de la plataforma en la localidad.

### **FUENTES**

Para la elaboración del marco teórico y como parte fundamental de la investigación,

se utilizaron fuentes como investigaciones de otros países acerca de los efectos de Airbnb en sus ciudades, libros acerca de la hotelería, fuentes secundarias especializadas en turismo, artículos acerca del impacto que la plataforma digital ha causado mundialmente, y publicaciones relacionados con la informalidad dentro del sector hotelero en Colombia.

## **CONTENIDO**

La investigación, dentro de su marco teórico, tuvo como eje cuatro temáticas importantes: la hotelería (su historia, su desarrollo en Colombia y sus tendencias actuales), Airbnb y sus efectos en otras ciudades del mundo, y de igual manera, lo que se conoce de la informalidad tanto en su teoría como su desarrollo en el país, finalizando con una reseña acerca de la importancia histórica y cultural de la localidad de Chapinero en Bogotá. De esta manera, se pudo indagar acerca de la

evolución que ha experimentado la hotelería, pasando de ser una actividad mal vista en sus inicios, a ser el eje que mueve la economía de importantes países del mundo, como en este caso, Colombia. Sin embargo, por medio del estudio que se realizó acerca de la informalidad dentro de la hotelería se encontró que este es uno de los retos más importantes que enfrenta la industria en estos momentos, siendo uno de los actores que representa esta informalidad, la plataforma digital Airbnb, donde usuarios de la misma prestan servicios de alojamiento sin cumplir con la normatividad existente para estos tipos de prestadores en Colombia. Esta plataforma ha generado efectos en algunas de las ciudades más turísticas del mundo como Barcelona, Berlín y Boston, siendo presentados en estudios incluidos dentro de esta investigación y los cuales sirvieron de base para la formulación de objetivos de esta investigación. Como parte de esa formulación, se buscó identificar los

efectos de la plataforma Airbnb a la industria hotelera en la ciudad de Bogotá, y asimismo se pretendió indagar por los alojamientos de Airbnb en la localidad de Chapinero, conocer las perspectivas de empresarios de la industria hotelera de la zona y, por último, identificar el perfil de un anfitrión de la plataforma en la localidad.

## **METODOLOGÍA**

Este estudio se realizó de una manera exploratoria y tuvo un enfoque cualitativo, por lo cual se contó con la observación, la entrevista semiestructurada y la encuesta como instrumentos de investigación y la fotografía, matrices de análisis y formatos estructuradas como herramientas de la misma. Para esta finalidad, se contó con la colaboración de empresarios de la industria hotelera de la localidad y anfitriones de Airbnb de la misma zona.

## **CONCLUSIONES**

Gracias a la ejecución de los objetivos específicos planteados, se caracterizaron alojamientos alquilados en Airbnb como una habitación privada, un apartamento y una casa entera, dentro de los cuales se prestan servicios de alojamiento. Asimismo, se halló una ambigüedad dentro de las perspectivas de los empresarios de la industria hotelera respecto a la afectación por parte de Airbnb a la industria, e igualmente, se hallaron los rasgos generales del perfil de un anfitrión de la plataforma digital en la localidad de Chapinero. Finalmente, para dar respuesta al objetivo de la investigación, se identificó que, aunque si se evidencia la informalidad de parte de la plataforma, puesto que no se apega al marco legal exigido para los prestadores de servicios de alojamiento en Colombia, los efectos que se presentan en la industria parecen ser meramente económicos y generan mayor impacto hacia la hotelería cuyo enfoque es el turismo corporativo y los turistas por negocios.

## **ANEXOS**

Como anexos, la investigación incluye el formato estructurado de la encuesta realizada a los anfitriones de Airbnb encontrados en la localidad de Chapinero.

**EFFECTOS DE LA PLATAFORMA DIGITAL AIRBNB EN LA INDUSTRIA  
HOTELERA DE LA LOCALIDAD DE CHAPINERO**

**LAURA MARÍA PÉREZ ALVARADO**

**AUTORA**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC**

**ESCUELA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

**BOGOTÁ, 1 DE NOVIEMBRE DE 2018**

**EFFECTOS DE LA PLATAFORMA DIGITAL AIRBNB EN LA INDUSTRIA  
HOTELERA DE LA LOCALIDAD DE CHAPINERO**

**LÍNEA: ESTUDIOS SOCIALES, ECONOMICOS, CULTURALES Y  
AMBIENTALES DEL TURISMO Y LA GASTRONOMIA**

**ALVELAYIS NIETO MEJIA**

**ASESOR**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC**

**ESCUELA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

**BOGOTÁ, 1 DE NOVIEMBRE DE 2018**

**Quiero agradecer a Dios, a mis papás,  
mi hermana, demás familiares y amigos.**

**A Kaya.**

## Tabla de Contenido

<b>RESUMEN</b> .....	10
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	12
<b>PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	15
Planteamiento del problema.....	15
Formulación del problema.....	19
Objetivos de la investigación .....	20
<b>Objetivo general</b> .....	20
<b>Objetivos específicos</b> .....	20
<b>JUSTIFICACIÓN</b> .....	21
<b>CAPÍTULO I: ESTRUCTURA METODOLÓGICA COMO SUSTRATO DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	23
<b>CAPÍTULO II: HACIA LA CONSOLIDACIÓN DE UN CORPUS TEÓRICO</b> .....	30
La historia de la hotelería en el mundo, en Colombia y sus tendencias actuales.....	30
La creación de Airbnb y su presencia en tres ciudades turísticas del mundo.....	37
La economía informal en teoría y su desarrollo dentro de la hotelería.....	42
Historia de la localidad de Chapinero y su importancia cultural y económica.....	48
<b>CAPÍTULO III: HACIA UNA DESCRIPCIÓN DEL ALOJAMIENTO AIRBNB</b> .....	51
Caracterización de diferentes alojamientos en Chapinero.....	51
Perspectivas de empresarios de la industria hotelera en la localidad de Chapinero .....	56
Perfil del anfitrión de Airbnb.....	63
<b>CAPÍTULO IV. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b> .....	77
Efectos de la plataforma digital Airbnb sobre la industria hotelera en la localidad de Chapinero.....	77
<b>CONCLUSIONES</b> .....	85
<b>REFERENCIAS</b> .....	87
<b>ANEXOS</b> .....	91

## RESUMEN

Con la entrada y funcionamiento de la plataforma digital Airbnb, la cual presta servicios de alojamiento de manera informal desde su entrada al país en el año 2013, se han generado efectos que pueden ser de tipo económico, cultural, social a la industria hotelera del país, pero sobre los cuales no hay claridad. Por esta razón se originó el presente proyecto de investigación, por el cual se busca identificar los efectos causados por la plataforma digital Airbnb en la industria hotelera de Chapinero en Bogotá en el año del presente documento, con el fin de proveer información sobre este fenómeno a la ciudad. La identificación de estos efectos se hará mediante la caracterización de alojamientos ofrecidos por los usuarios de la plataforma en la localidad, seguido del conocimiento de perspectivas de empresarios hoteleros de la zona y finalizando con la descripción del perfil de un anfitrión de Airbnb en la ciudad.

**Palabras clave:** Airbnb, industria hotelera, informalidad, localidad de Chapinero.

With the entrance and operation of the digital platform Airbnb, which provides lodging services in a non-formal mode since entering the country in the year 2013, economic, cultural, social effects have been generated to the hotel industry of the country, which is the main reason of this investigation project which seeks to identify the effects caused by the digital platform Airbnb in the hotel industry of the Chapinero locality in Bogotá in the year of the present project, with the purpose of providing a source of information about this phenomenon in the city. The identification of these effects will be reached through the characterization of lodging sites offered by the users of the platform in the locality, followed by the knowledge of the different perspectives of hotel business managers in the area and concluding with the profile description of an Airbnb host in the city.

**Keywords:** Airbnb, hotel industry, informal, Chapinero locality.

## INTRODUCCIÓN

Es claro que las demandas de un turista en la actualidad no son las mismas que este tenía en el pasado. Elementos tales como la generación de experiencias, el intercambio de culturas, el deseo de probar nuevas gastronomías, entre otros, han sobrepasado las demandas pasadas, que consistían en el confort y un servicio al cliente de primera, de calidad sin duda, pero distante y atiborrado de reglas y procedimientos.

Por lo anterior, tanto un turista en el mundo como el que ha tomado la decisión de visitar Bogotá, ha renunciado un poco a las facilidades y el tipo de servicio al cliente que un hotel brinda, por tener el mayor intercambio cultural posible con el lugar que visita, y además por un menor precio.

Es así que, la respuesta a este tipo de demanda la ha dado la plataforma digital Airbnb, tanto aquí en Bogotá como en el mundo entero. Tener un mayor intercambio cultural, conocer de primera mano, nativos del lugar que visita, generar mayores experiencias que las que se obtendrían al hospedarse en un hotel y sin tanta formalidad: son los beneficios que ofrece Airbnb, y por menos dinero de lo que pagaría un turista si se hospedase en un hotel.

Empero esto ha causado un gran problema para la industria hotelera en Bogotá y otras de las ciudades turísticas más importantes del mundo como Nueva York, Barcelona, Ámsterdam, etc. Este yace en que Airbnb funciona en la informalidad, puesto que mientras un hotel debe incurrir en una cantidad importante de gastos para funcionar (activos, personal, administración, etc.) y otro tanto de permisos para poder ejercer como un prestador del servicio de alojamiento, Airbnb, o mejor los usuarios que prestan sus servicios de alojamiento, no tienen que hacerlo.

De igual manera, con la entrada de Airbnb dentro de un área específica, se ha incrementado la existencia de habitaciones, o lugares donde hospedarse, sin ellos pagar los mismos rubros que la

industria, lo cual se ha desencadenado en un desequilibrio y una competencia desbalanceada, en el mercado hotelero de ese lugar.

Con el fin de entender las repercusiones de este problema, específicamente en una de las zonas de Bogotá y su mercado hotelero, surge este proyecto de investigación, y con él tres preguntas importantes: ¿Cómo son los alojamientos de Airbnb en la localidad de Chapinero en Bogotá?, ¿Qué piensan los empresarios del gremio hotelero acerca del impacto que ha generado Airbnb en la ciudad?, y finalmente ¿Cuáles son los rasgos generales de un anfitrión de Airbnb en la localidad de Chapinero?, lo cual está desarrollado en cuatro capítulos. Dentro del capítulo I, se realizó el marco metodológico de la investigación, estableciendo el enfoque cualitativo de esta, así como su diseño exploratorio. Allí se incluyen también, las técnicas e instrumentos de la misma y finalmente, los participantes, dentro de los cuales se contaron con empresarios de la industria hotelera de Chapinero y anfitriones de Airbnb del mismo sector. En el segundo capítulo, se construyó el marco teórico mediante temas como la hotelería (su historia, su desarrollo en Colombia y sus tendencias actuales), Airbnb y sus efectos en otras ciudades del mundo, y de igual manera, lo que se conoce de la informalidad tanto en su teoría como su desarrollo en el país, finalizando con una reseña sobre la importancia cultural e histórica de la localidad de Chapinero en Bogotá. Enseguida, en el capítulo III, se expuso el desarrollo de los objetivos específicos, por lo que se presentó la caracterización de los alojamientos de Airbnb, las perspectivas de los empresarios de la industria hotelera de la localidad de Chapinero y finalmente, los resultados de las encuestas a los anfitriones de Airbnb del mismo sector. Gracias al desarrollo de lo anterior se pudo concluir que, por un lado, los alojamientos caracterizados ofrecen servicios similares a los de una vivienda turística como lo son un dormitorio, cocina y baño. Por otro lado, entre la información que se recopiló acerca de las perspectivas de los empresarios, se halló que existe una ambigüedad entre ellas, puesto que parte

de ellos, aseveran que sí existen los efectos de Airbnb en la hotelería de la zona, sin embargo, otra parte de estos, afirmaron que el fenómeno es más que todo una percepción, y que pueden existir diferentes factores que pueden estar volviendo más competitiva la industria. Finalmente, se pudo identificar el perfil de un anfitrión de Airbnb de la localidad con sus características generales, todo lo que se encontrara desarrollado a continuación.

## PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

### Planteamiento del problema.

Air Bed and Breakfast-Airbnb- es una plataforma digital que permite ofrecer y alquilar propiedades a aquellas personas que busquen un lugar alternativo para hospedarse por el período de tiempo deseado. Fue creada en 2008 en San Francisco Estados Unidos y en la actualidad se encuentra en más de 65.000 ciudades, con más de 150'000.000 de usuarios de 191 países (Airbnb, 2017), entre los cuales se encuentra Colombia, desde el 6 de mayo de 2013.

Según Kay Kuehne, el director regional de Airbnb para España, Portugal y América Latina, citado en una entrevista para (El Espectador, 2013), la entrada de la plataforma al país se debió a dos razones principales: el crecimiento del turismo en Colombia y la evolución de Airbnb, que para el año 2015 según el Diario La República (2015), había generado un crecimiento del 170% en los usuarios del país, los cuales cobraban un promedio de U\$60 por noche, siendo Bogotá, Medellín y Cartagena, las ciudades más visitadas.

En la actualidad, Airbnb en Bogotá cuenta con 8176 espacios de alojamientos activos, de los cuales 40% son casas enteras; así como 3357 anfitriones activos que prestan sus inmuebles, siendo la tasa de ocupación del 61% y la tarifa promedio de \$65000 por noche (Airdna, 2017). Sin embargo, según las declaraciones dadas por la Asociación Hotelera y Turística de Colombia (Cotelco), para el ciclo de Conferencias Roundtables Hospitality Experts, en la Universidad Externado de Colombia, este fenómeno hace parte del turismo informal, y mientras el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo sólo les aprobaba 3000 habitaciones, Airbnb ya supera las 6200 (Universidad Externado de Colombia, 2017)

La informalidad dentro del turismo, de la que se habla anteriormente, es uno de ejes importantes dentro del fenómeno de Airbnb en el país y por ende en la ciudad. Este hecho “corresponde a la acepción de aquellas que eluden la normatividad, no tienen una representación legal ni mercantil, tampoco registros contables; además, basan su capacidad competitiva en la “clandestinidad tributaria...” (Leguizamón, 2016), refiriéndose a las empresas dentro del sector de turismo.

Con el fin de frenar este problema, los entes gubernamentales como el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo han establecido entre otras normas, el Registro Nacional de Turismo-RNT-, suscrito en la (Ley No. 1101, 2006), cuyo objeto son “todos los prestadores de servicios turísticos contemplados en el artículo 12 de esta ley, que efectúen sus operaciones en Colombia”. Entre los prestadores de servicios turísticos contemplados en el artículo que se menciona, que deben inscribirse al registro y que prestan el servicio de alojamiento, están: “los hoteles, centros vacacionales, campamentos, viviendas turísticas y otros tipos de hospedaje no permanente, excluidos los establecimientos que prestan el servicio de alojamiento por horas.”

Asimismo, el (Decreto No. 229, 2017), señala tres puntos importantes que Airbnb estaría infringiendo, lo cual da luz respecto a la informalidad que representa:

1. Se decreta que los prestadores de servicio de alojamiento y hospedaje deben ser denominados y clasificados “conforme a lo establecido en la norma técnica sectorial NTSH 006, denominada "Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. Categorización por estrellas de hoteles, requisitos normativos”
2. Las viviendas turísticas, ya sean intermediarios o propietarios deben estar inscritos dentro del Registro Nacional de Turismo, así como aquellos que publiciten sus servicios en páginas web u otro medio publicitario.

3. Las viviendas turísticas mencionadas, tanto en el Decreto No. 229, como en (Resolución no. 3772, 2009), son aquellas “a) quienes se dediquen a la operación de sus inmuebles o a la administración o intermediación del servicio de alojamiento en viviendas turísticas. b) quienes destinen su vivienda ocasionalmente a prestar el servicio de alojamiento turístico.”

Por lo anterior, cual se puede entender basados en las leyes y normatividad que rigen la prestación de servicio de alojamiento turístico, que Airbnb ya sea como prestador de servicio de alojamiento o como propietario o intermediario de una vivienda turística, o como un medio para publicitar los servicios de esta, funciona en la informalidad, en vista que los usuarios que prestan sus inmuebles no se rigen bajo ninguna normatividad antes mencionada.

Por esta problemática, ciudades como Nueva York han venido prohibiendo la operación de Airbnb. Ejemplo de esto fue la acción de un juez que dictaminó una ley estatal en el estado de Nueva York, la cual prohibía rentar determinada propiedad por un período inferior a 29 días (Ley Estatal de Nueva York 5393/13, 2013). De igual modo, en ciudades como Barcelona, según la Generalidad de Cataluña (2014) ya se le había impuesto una multa de 30.000 USD a la plataforma, por ofrecer alojamiento de manera ilegal, así que se comprometieron a pagar un porcentaje sobre el dinero que gane el negocio.

Respecto a Barcelona, los efectos de este tipo de plataformas han traspasado el aspecto legal como se ve reflejado en el documental ‘Bye Bye Barcelona’. Allí se exponen los distintos efectos socioeconómicos que un turismo masivo, informal y una oferta excesiva, pueden crear un tipo de plataforma como esta. Dentro de los efectos socioeconómicos, se encuentran los problemas de urbanidad que afectan a la zona donde ella funciona, reflejado en esta ciudad europea, generando conflictos con los habitantes de la zona y creando una burbuja especulativa que incrementa

precios, no sólo de los elementos de la vida diaria, sino los mismos inmuebles. Esto igualmente conlleva a un tipo de hotelería y turismo espontáneo, que no tiene ningún tipo de planeación ni gestión, por lo que estos tipos de lugares de alojamiento surgen en lugares que no cuentan con la infraestructura, ni la preparación para recibir a los turistas que arriban al destino.

Hay que agregar además, como se puede ver en el caso de Barcelona y en ciudades como Florencia, los locales no se ven beneficiados por este fenómeno; por el contrario, están siendo empujados fuera de sus ciudades, donde ellos solían vivir, debido al incremento de alojamientos y por ende de turistas de Airbnb. Para lo que ellos eran su ciudad y su patrimonio, se ha vuelto en un parque turístico para los turistas (Chibás, 2014). Esto contradice a las afirmaciones de Chris Lehane, el director global de Asuntos Públicos de la plataforma, que en una entrevista para Business Insider Uk (Gosh, 2017) aseguró que “Airbnb está ayudando a crecer y diversificar el turismo, y democratizar sus beneficios a más familias, comunidades y negocios locales”.

En síntesis, Airbnb funciona sin tributar por la operación realizada y sin acogerse a las normativas establecidas que funcionan para todos los prestadores de alojamiento, y sin cubrir con los mismos costos relacionados con la operación e implementación de estos. De igual manera, como se puede ver en ciudades turísticas como Barcelona, Florencia y entre otras, los efectos no son meramente legales, sino que se ha convertido en un problema social afectando a los habitantes del lugar en vez de beneficiarlos, como lo sustentan los representantes de Airbnb.

Por ende, debido a la coyuntura antes explicada se puede tener una idea acerca del impacto de Airbnb en el mundo, y la controversia que se ha generado entre usuarios de Airbnb y miembros de la industria hotelera sin aun conocer los efectos sociales, culturales y económicos de este fenómeno en la ciudad de Bogotá, más aún en una de sus localidades más importantes:

Chapinero.

Por lo cual se considera que, si se deben tomar medidas para el control del problema anteriormente dicho, es necesaria una investigación que identifique tales efectos en la ciudad de capitalina. Para dar cuenta de estos, como acción necesaria sería importante caracterizar alojamientos de Airbnb en Bogotá, conocer los puntos de vista de distintos actores involucrados en el fenómeno y, por último, el tratar de identificar un perfil de un anfitrión de la plataforma digital.

Es así como un estudio de este tipo aportara conocimiento acerca de las variables que están influyendo en el impacto de Airbnb en una de las localidades de Bogotá, para este caso Chapinero, con el fin de ser una fuente de información que permita a diferentes entidades del turismo y la hotelería comprender este fenómeno para fortalecer las estrategias turísticas y hoteleras en la ciudad.

### **Formulación del problema.**

Se puede entender brevemente, según la información expuesta en el apartado anterior el poder que ha adquirido la plataforma Airbnb dentro la industria hotelera, generando una gran incertidumbre frente a este fenómeno en la ciudad; por tanto, la pregunta que se quiere responder con este proyecto de investigación es:

**¿Cuáles son los efectos causados por la plataforma digital hotelera Airbnb en la industria hotelera de la localidad de Chapinero en Bogotá?**

**Sub-preguntas:**

- ¿Cómo son los alojamientos de Airbnb en la localidad de Chapinero en Bogotá?
- ¿Qué perspectivas tienen empresarios de la industria hotelera de la localidad de Chapinero sobre el impacto que ha tenido Airbnb en el mercado hotelero en Bogotá?
- ¿Cuáles son las características generales de un anfitrión de Airbnb en Bogotá?

**Objetivos de la investigación****Objetivo general.**

Identificar los efectos causados por la plataforma digital hotelera Airbnb en la industria hotelera de Chapinero en Bogotá.

**Objetivos específicos.**

- Indagar acerca de los alojamientos de Airbnb en la localidad de Chapinero en Bogotá mediante su caracterización de alojamientos de Airbnb.
- Conocer las perspectivas que tienen empresarios de la industria hotelera de la localidad de Chapinero sobre el impacto que esta plataforma ha tenido en el mercado hotelero de Bogotá.
- Identificar las características de un anfitrión de Airbnb en la ciudad de Bogotá.

## JUSTIFICACIÓN

La industria hotelera ha experimentado tal crecimiento durante los últimos años, que ha llegado al punto de crear hitos, como por ejemplo el año pasado cuando la ocupación hotelera del país cerró 2017 con la cifra récord de 56,3%, como afirmó la ministra de Comercio, Industria y Turismo, María Lorena Gutiérrez, en la realización de la 64a Asamblea anual de afiliados de la Asociación Hotelera y Turística de Colombia (Cotelco), que se celebró en Neiva en agosto de 2017. En tal evento, también sostuvo que el sector no solo está pasando por un buen momento, sino que cuenta con una gran habilidad para enfrentar desafíos: “La industria hotelera colombiana resistió y superó una importante disminución en la demanda global” (Dinero, 2017). Sin embargo, también como afirmó en esta asamblea, la industria hotelera debe enfrentarse a nuevos desafíos, tales como la informalidad, sobre los cuales existe un avance importante desde el gobierno, pero sobre los cuales deben trabajar mancomunadamente los diferentes organismos del sector.

Frente al reto que se propone, parte de este trabajo debe ser hecho desde la academia ya que está colaborará, no sólo con la profesionalización y estandarización de los saberes, sino que permitirá que desde ella se trabaje en la investigación de ramas tan poco estudiadas y documentadas como lo son la hotelería y el turismo. Teóricamente, “...ésta [la investigación] se convierte en la pieza clave para los nuevos retos a los que ha de enfrentarse el sector turístico. En la actividad diaria del sector, la investigación tiene que ayudar a incorporar y asumir todos estos cambios tecnológicos” (OMT, 2011). Así es que, para asumir los nuevos desafíos que surgen por el dinamismo que este sector comprende, sobre todo por el crecimiento que viene presentando el turismo y la hotelería en Colombia, tanto a nivel local y regional, así como para integrar la investigación al sector por medio de la academia, se hace justificable esta investigación ya que

permite, no sólo que la academia se acerque a los temas estudiados mediante la práctica de estos, sino que se aporte conocimientos sean aportados sobre los nuevos fenómenos presentados en la materia, tal como lo es una plataforma digital que presta los mismos servicios de alojamiento que un hotel, pero de una manera informal.

Es así que, la razón principal de la investigación reside en que se ha creado una gran incertidumbre por parte de medios de comunicación y boletines de los entes que regulan el ejercicio del turismo y la hotelería en Colombia, pero ninguna fuente primaria que cuestione directamente a los implicados de este fenómeno, por lo cual se hace necesaria una investigación de tipo cualitativa acerca del tema. Por el contrario, si no se lleva a cabo una investigación que aporte un mayor conocimiento acerca de estos efectos, la industria hotelera seguirá confiada solamente en datos estadísticos que arrojan bases de datos propias de Airbnb o aquellos que publican revistas o diarios nacionales, sin ahondar en el entendimiento de todo el fenómeno en su complejidad. En conclusión, como el fin último es dar una perspectiva sobre el impacto de la plataforma en la ciudad, al tratar temas como la caracterización alojamientos de Airbnb en Bogotá, los puntos de vista de distintos empresarios de la industria, y finalmente la identificación del perfil de un anfitrión de la plataforma en la ciudad, es necesario resaltar que si estos temas no se proveen, la industria no tendrá estos datos sobre los cuales pueda tener una idea sobre lo que pasa, así como no habrá una fuente primaria de consulta con la cual se pueda contar, ni tampoco un documento sobre el cual se pueden realizar mayores investigaciones en un futuro.

Ahora, los destinatarios de esta investigación son aquellos que pertenecen a la industria en general (hoteleros, estudiantes, académicos) puesto que se les pretende informar y dar una mayor claridad acerca de los efectos generados a partir de la entrada de Airbnb al país.

Dicho esto, es importante aclarar que la presente investigación no pretende solucionar el problema de Airbnb en Bogotá, ni proponer distintas soluciones de cómo hacerlo. Lo que se pretende hacer es proveer una fuente de información para responder a este fenómeno exponiendo ciertos puntos que se consideran necesarios para comprender el porqué del impacto de Airbnb en la ciudad.

Igualmente, se desea realizar este proyecto de investigación puesto a que, como parte de los antecedentes de esta investigación, no se encontraron como tal fuentes primarias de información que traten específicamente sobre cómo ha afectado o de qué manera está afectando la plataforma digital a la industria hotelera en Bogotá. Y en lo que respecta a las fuentes secundarias de información, existen más que todo, artículos publicados en diarios nacionales, revistas de economía, finanzas y negocios del país y publicaciones en sitios de internet enfocados hacia el turismo.

## **CAPÍTULO I: ESTRUCTURA METODOLÓGICA COMO SUSTRATO DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **Enfoque general de la investigación.**

Esta investigación es de tipo cualitativa, por ende, en este sentido, Sampieri (2010) dice que:

El enfoque cualitativo puede concebirse como un conjunto de prácticas interpretativas que hacen al mundo “visible”, lo transforman y convierten en una serie de representaciones en forma de observaciones, anotaciones, grabaciones y documentos. Es naturalista (porque estudia a los objetos y seres vivos en sus contextos o ambientes naturales y cotidianidad) e interpretativo (pues intenta encontrar sentido a los fenómenos en función de los significados que las personas les otorgan) (p. 10).

Con base en el anterior apartado, el enfoque de la investigación presente es de tipo cualitativo puesto que este facilitará la visibilidad de los efectos que pueden haber sido causados sobre la

industria hotelera en Bogotá por la plataforma digital Airbnb que presta el servicio de alojamiento de una manera similar, pero en la informalidad.

Por otro lado, entre las características de la investigación de tipo cualitativo parafraseando a Sampieri, que permitieron escoger este enfoque como el indicado para llevar a cabo la investigación, sobresalen las siguientes:

1. Según como se explica, un investigador en una investigación de este tipo puede realizar entrevistas, analizar datos e interpretarlos, y así sucesivamente, hasta que este responda a lo que busca con su investigación. Bajo esta premisa, este tipo de investigación permitirá explorar y llegar a un descubrimiento mediante entrevistas, con el fin de generar conclusiones que responder al objetivo de la investigación.
2. Mediante la investigación cualitativa se pueden recolectar y analizar posiciones de distintos personajes o colectivos a través de herramientas que recaban datos verbales, escritos y hasta visuales. Así es que, este tipo de investigación facilitará la recolección de datos no numéricos y visuales como los que se quieren encontrar en este estudio.
3. En la realización de la investigación confluyen varias realidades: la de los participantes, la del que investiga y la que se va creando a medida que se realiza la investigación. “Por lo anterior, el investigador se introduce en las experiencias de los participantes y construye el conocimiento, siempre consciente de que es parte del fenómeno estudiado.” (Sampieri, 2010, p. 10) Razón por la cual este tipo de investigación es indicada para entender las realidades a las cuales los efectos de Airbnb están afectando.

### **Tipo de estudio.**

Definido el enfoque, es necesario establecer el diseño sobre el cual se desarrollará este estudio, siendo pertinente para el mismo el de tipo exploratorio que, según su propósito, Sampieri (2010) afirma que:

Se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas.

Sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, investigar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados. (Sampieri 2010, p. 79)

Dentro de los aportes dados por este autor en el apartado anterior acerca de lo que es un estudio exploratorio, se encontraron varias características que se piensan son las que mejor corresponden a lo que se quiere lograr en el presente documento. El primer apartado permite entender que el estudio exploratorio se lleva a cabo cuando al final de la revisión de literatura se descubre que el fenómeno o el problema que se quiere estudiar ha sido poco estudiado, lo que se hace evidente para el caso de Airbnb en la ciudad, pues se encontró que no ha sido estudiado ampliamente y de una manera cualitativa.

En el segundo apartado, el autor no sólo resalta que este estudio ayuda a investigar nuevos problemas, sino que permite identificar variables, lo cual es de gran utilidad al identificar variables en relación a los anfitriones de Airbnb, uno de los objetivos específicos planteados.

Asimismo, este se escogió puesto que dentro del alcance que permite un estudio de este tipo, se encuentra que, por un lado “los estudios exploratorios en pocas ocasiones constituyen un fin en sí mismos, generalmente determinan tendencias, identifican áreas, ambientes, contextos y

situaciones de estudio, relaciones potenciales entre variables; o establecen el “tono” de investigaciones posteriores más elaboradas y rigurosas”. (Sampieri, 2010, p. 79-80). Por otro lado, “los estudios exploratorios sirven para preparar el terreno y por lo común anteceden a investigaciones con alcances descriptivos, correlacionales o explicativos.” (Sampieri, 2010, p. 78), lo cual permite que este estudio sirva de base para investigaciones futuras, donde se investigue más del tema y donde si se desea, generen estrategias para sopesar el fenómeno.

En conclusión, se escogió el estudio de tipo exploratorio porque, primeramente, es aquel mediante el cual se puede investigar sobre un nuevo problema, en este caso los efectos de la plataforma digital en Airbnb, ya que al analizar la literatura que había sobre este fenómeno no se hallaron referencias suficientes. Además, porque a través de este tipo de estudio, se pueden identificar o caracterizar ciertas variables, como lo que se pretende aquí, lo cual es identificar perfiles y caracterizar alojamientos de Airbnb mediante el uso de la fotografía, la cual es una herramienta alterna que pertenece más que todo a la investigación social. Y finalmente, por que como se pudo comprender anteriormente, el estudio exploratorio es el primer paso para la consecución de investigaciones sobre esta misma, qué es lo que se pretende con este proyecto.

### **Técnicas e instrumentos.**

<b>OBJETIVO</b>	<b>TÉCNICA</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
Indagar acerca del funcionamiento de Airbnb en la localidad de Chapinero en Bogotá mediante la caracterización de alojamientos de Airbnb.	Observación	Fotografía Diario de campo
Conocer las perspectivas que tienen los hoteleros de la industria hotelera de la localidad de Chapinero sobre el impacto que esta plataforma ha tenido en el mercado hotelero de Bogotá.	Entrevista	Matriz de análisis
Identificar el perfil de un anfitrión de Airbnb en la ciudad de Bogotá con el fin de hallar y manifestar sus características generales.	Encuesta	Formato estructurado

Tabla 1: Objetivos, Técnicas e Instrumentos a usar en la Investigación.

## *Técnicas de investigación*

### **Observación:**

La observación se usará en este proyecto de investigación con el fin de observar los diferentes alojamientos ofrecidos por los anfitriones de Airbnb y después de la cual se caracterizarán mediante la fotografía, como instrumento de investigación. Esta técnica se ha escogido puesto que se puede denominar como un proceso:

“...de contemplar sistemática y detenidamente cómo se desarrolla la vida social, sin manipularla ni modificarla, tal cual ella discurre por sí misma. Esta observación común y generalizada puede transformarse en una poderosa herramienta de investigación social y en técnica científica de recogida de información...” (Ruiz Olabuenaga, 2012, p. 125)

Dentro de los alojamientos que se observarán, se detallarán características de estos como: servicios, acceso, ubicación (rutas de acceso, medios de transporte), comodidad (elementos con que cuenta el alojamiento) y se indagará con el dueño del alojamiento sobre el tipo de servicios que ofrece, el tipo de clientes que suele recibir, la frecuencia y las dificultades principales que suelen presentarse. Para lo anterior se observaron tres (3) alojamientos ofrecidos en la plataforma, con los cuales se contaron de esta manera: una habitación, un apartamento y una casa entera.

### **Entrevista:**

Teóricamente, “en la entrevista a través de las preguntas y respuestas, se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema” Janesick (1998), mencionado en (Sampieri, 2010) por ende para esta investigación de tipo cualitativo, se hará uso, como técnica

de recolección, de la entrevista, con el fin de comprender las percepciones que tienen los hoteleros principales de la industria hotelera en Bogotá, específicamente de la localidad de Chapinero.

### **Encuesta:**

Respecto a la teoría se puede entender que “las encuestas de opinión (surveys) son investigaciones no experimentales transversales o transeccionales descriptivas o correlacionales-causales, ya que a veces tienen los propósitos de unos u otros diseños y a veces de ambos.” (Sampieri, 2006, p. 227) Se contó con esta técnica de recolección con el fin de recopilar datos generales de los anfitriones de Airbnb.

### *Instrumentos*

#### **Fotografía**

Frente al uso de la fotografía como herramienta de la investigación exploratoria, (Collier en Salazar, 1997, 19) “definió tres niveles de uso de la fotografía para la investigación: como respaldo apoyo de información existente, en la recolección de información y como resultado primario de la investigación.” (Jimenez, 2005) Dentro de la observación participante, esta se utilizó como técnica de investigación, como un sistema de registro del ejercicio ya que después de la observación se registró lo observado por medio de la cámara fotográfica. Gracias a este registro se expusieron las características y servicios ofrecidos en los diferentes tipos de

alojamientos ofrecidos en la plataforma digital de Airbnb (una casa entera, un apartamento y una habitación), su estado y las ubicaciones de las mismas.

### **Matriz de Análisis**

Dentro del análisis de información es necesario “analizar los contenidos (establecer categorías, identificar categorías, buscar información a cada categoría, establecer subcategorías, escribir resúmenes, describir los resultados (semejanzas y diferencias)” (Campoy & Gomes, 2009, p. 292). Para ello se diseñó una matriz de análisis donde se compiló y se triangularon los datos recopilados en las entrevistas realizadas a los empresarios hoteleros de la zona y a través de determinadas categorías, subcategorías y donde se interpretó la información obtenida según los objetivos planteados.

### **Formato estructurado de encuesta:**

Para llevar a cabalidad las encuestas a los anfitriones y con el fin que la información sea pertinente para la investigación, se contó un con un formato estructurado de doce preguntas cerradas de opción única y una pregunta abierta. Mediante estas preguntas se quiso indagar por distintos aspectos de un anfitrión de Airbnb, con el propósito de construir un perfil general de este, entre las cuales se preguntó por varias características sociodemográficas (edad, género, ocupación, etc.), ganancias percibidas gracias a la plataforma digital, necesidad de prestar este servicio, tiempo con este servicio, número de inmuebles listados, entre otros.

### **Participantes.**

Para este estudio se definieron dos tipos de participantes, entre los cuales se contó con diez personas que fueron seleccionados a través de un muestreo por conveniencia, donde la muestra de la investigación se “configura de acuerdo a la conveniencia del investigador, ya sea económica, por tiempo u otra razón. La unidad o elemento de muestreo se autoselecciona o se ha seleccionado con base en su fácil disponibilidad. Se utiliza extensamente en la práctica.” (Corral, 2015), a saber:

1. Hoteleros de la zona de chapinero. Se seleccionó tres hoteleros de la zona, para esto se tuvo como criterios de selección: ser empresarios de hoteles de la localidad de Chapinero que cuenten con el Registro Nacional de Turismo, y que aquellos tengan experiencia o formación en hotelería.
2. Anfitriones de Airbnb en la localidad de Chapinero. Se seleccionaron siete anfitriones de la zona de los cuales se tuvo como criterios de selección: tener el estatus de ‘Súper anfitrión’ en la página de internet de Airbnb, es decir que haya ofrecido un mejor servicio que los demás y tenga experiencia con la plataforma y que cuente con un número importante de evaluaciones positivas, es decir que los usuarios que se han hospedado con ellos hayan recomendado sus servicios.

## **CAPÍTULO II: HACIA LA CONSOLIDACIÓN DE UN CORPUS TEÓRICO.**

### **La historia de la hotelería en el mundo, en Colombia y sus tendencias actuales.**

#### **Antecedentes históricos de la industria del alojamiento.**

La industria hotelera surge gracias a la práctica de la hospitalidad, que fue tanto cultivada desde los tiempos más antiguos, como registrada en Grecia, Roma y en la Biblia, y arraigada a la religión y a creencias, razón por la cual, la gente recibía a los foráneos en pro de recibir dádivas y bendiciones a cambio. En Grecia, la hospitalidad surge de la mano del turismo hecho por misioneros, sacerdotes y peregrinos que realizaban sus peregrinajes hacia templos u oráculos, por lo que muchas de las zonas de alojamiento se ubicaban cercanos a los lugares de culto.

En Roma, los viajes se debían no sólo a motivos religiosos sino políticos, a razón de misiones militares o diplomáticas, debido a la expansión del Imperio más allá de los límites de Italia. Sin embargo, los lugares de alojamiento contaban con una mala imagen, puesto que al principio eran manejadas por esclavos, generando que los viajeros prefirieran hospedarse en sus propias tiendas, como por ejemplo los persas, que llevaban grandes caravanas con tiendas más completas para descansar en el camino.

Finalizando el Imperio Romano, vendrían las tabernas que empezaron a hacer uso de la hotelería como una actividad lucrativa, alojando todo tipo de viajero en unas instalaciones primitivas que contaban de habitaciones y establos, pero que al mismo tiempo le otorgaron una mala fama a la actividad, al permitir el robo y prostitución dentro de estos, por lo cual empezaron a ser restringidas tanto en Grecia como en Roma. (Perrin, 1986)

Paralelamente, a lado de las rutas de viaje los persas fueron construyendo alojamientos conocidos como khans, los cuales consistían en cuatro paredes, pero que permitían tanto el dormir del viajero como el resguardo de ladrones y tormentas de arena, y que luego evolucionarían en lugares denominadas yams, que alojaban tanto a soldados como aquellos que llevaban el correo, no sólo ofreciéndoles el alojamiento sino la alimentación.

En la Edad Media, las instituciones religiosas fueron las encargadas de promover la hospitalidad como un acto de caridad. Por parte de la iglesia, se construyeron albergues de montaña en las zonas más alejadas y los monasterios funcionaron como posadas; esto llegó a tal medida que se construyeron edificios independientes llamados xenodocheions, que significa posada o lugar de descanso.

Para 1282, en Florencia, Italia, el hecho de hospedar a alguien pasó de ser un acto caritativo a una actividad económica, ya que los posaderos del lugar formaron un gremio, donde funcionaban bajo un permiso, comercializando vino y operando las posadas, que pertenecían a la ciudad. Este modelo se extendió luego a Roma y otras ciudades de Italia.

Entre los siglos XVI al XVIII, Inglaterra contribuyó a mejorar el estatus de la industria de alojamiento gracias a un medio de transporte llamado diligencia. Debido a que, muchas veces estas debían parar por recorridos entre ciudades muy distantes como entre Edimburgo y Londres, se abrieron posadas y tabernas en los lugares por donde iba la diligencia, y en vista que sus pasajeros eran personas adineradas, este tipo de establecimientos eran lugares de lujo y calidad, donde posteriormente concurrían nobles, políticos, entre otros. Estas evolucionaron de tal manera, que ofrecían no sólo alojamiento, sino alimentación, lugar para los caballos y era lugar de entretenimiento pues en una de sus zonas, el patio, era lugar donde se presentaba el teatro y donde se llevaron a cabo ferias y bodas. Finalmente, la evolución de estas posadas llevaría a la construcción de los primeros hoteles europeos como El Hotel Enrique IV, construido en Nantes en 1788.

Este tipo de modelo de tabernas se llevó al Nuevo Mundo, más que todo en Estados Unidos, en forma de establecimientos similares, pero en pueblos cercanos al mar, de donde se rescatan posadas emblemáticas como Queens Head Tavern, la cual fue un lugar importante durante la

Revolución estadounidense; el primer Hotel que se inauguró en 1794 en Nueva York y el Boston's Tremont House, el cual sería el primer hotel de primera clase, inaugurado en 1929, donde se ofrecían habitaciones privadas, con botones y cocina francesa. Entre los siglos XIX y XX se edificaron hoteles como el Palace en San Francisco, el Waldorf Astoria en 1896 y el Astor, ambos en Nueva York.

Al mismo tiempo, se construían hoteles más pequeños, al lado de los ferrocarriles, para el tipo de viajero comercial, que cada vez aumentaba más y demandaba mayor comodidad y un mejor servicio. Elsworth M. Statler, considerado el padre de la industria hotelera moderna, vio la oportunidad de mejorar las condiciones para este tipo de nuevos huéspedes y la manera de atraer a la clase media, e instauró elementos como el baño privado dentro las habitaciones y a un precio asequible para esta población.

Después de la Gran Depresión en Estados Unidos, donde muchos hoteles experimentaron la quiebra, muchos otros vieron la oportunidad para comprar terrenos y crecer eventualmente, por lo que pasada la crisis, se desarrollaron nuevos conceptos arquitectónicos e innovación en la manera de estructurar un hotel. A partir de la Segunda Guerra Mundial y el período de la posguerra, las industrias hoteleras crecieron de un manera sin precedentes, convirtiéndose en parte importante del crecimiento de las economías de sociedades modernas, como Estados Unidos, quien luego fue seguida por Gran Bretaña y Francia, en aprovechamiento de la expansión económica mundial, puesto que esta es vista como una actividad económica y una fuente creadora de empleos, ya que es claro decir que “la hotelería aparece con preferencia en las regiones de economía dinámica” (Perrin, 1986, pág. 14)

Este dinamismo popularizó la hotelería, pues a medida que mejoraba la economía de las personas, así lo hacía la búsqueda por lugares económicos y sin tanto lujo, y la posibilidad de

realizar viajes y actividades turísticas y el acceso a destinos turísticos, que se acompañaba en ese momento también al auge de medios de transporte como el automóvil.

Y es gracias a la industria del transporte que permitió que los hoteles, que se ubicaban a lado de los ferrocarriles, se movieran a zonas cercanas a aeropuertos y otras zonas donde antes no se pensaban podrían existir, como a lo largo de la costa y las montañas, donde pudieron ver el auge los denominados hoteles de veraneo.

Debido al desarrollo de la industria del transporte, y al crecimiento de los vuelos y aerolíneas, la bonanza económica que vivía Estados Unidos, no sólo la disfrutarían ciudades norteamericanas, sino que se beneficiarían la hotelería de las islas cercanas y los países del Caribe próximo como Jamaica, Barbados, Nassau, Trinidad y Tobago. Igualmente, la posibilidad de trasladarse ha permitido que los viajeros, no solo se alojen en lugares cercanos, sino que viajen a destinos remotos y lleven su economía a destinos lejos de su zona de procedencia.

Otro rasgo del desarrollo de la industria de la hospitalidad se debe también a cambios sociales como el aumento del tiempo libre de las personas y el mismo deseo de aprovechamiento de este. Debido al aumento del tiempo libre, muchos de los establecimientos comenzaron a reunir distintos tipos de servicios dentro de sus instalaciones, con el fin de entretener y llenar el tiempo libre de las personas. Para esto se deben reunir varias industrias de servicios como alojamientos, alimentos y bebidas, transporte, entre otros.

Conforme a los cambios de la sociedad, así se transforma la industria hotelera y toma nuevas formas. De este modo, aparecen los moteles, las cadenas hoteleras, como Hilton, Sheraton, y así las asociaciones hoteleras, las franquicias, etc. Igualmente, se formaliza la ciencia de administrar un hotel, estos se internacionalizan e incursionan en ofrecer nuevos servicios, (de bienestar, de

convenciones, etc.) con el fin de amoldarse a los cambios en las demandas del huésped. (Lattin G. W., 2002)

### **Aproximación a la historia de la hotelería en Colombia.**

En Colombia, el desarrollo de la hotelería como industria, ocurre gracias a una de las rutas fluviales más importantes del país: el Río Magdalena. Debido a que este río, transportaba tanto turistas como mercancías, entre el norte, el interior del país y demás departamentos por donde este confluía, los puertos fluviales empezaron a abrir hospedajes para turistas, quienes intercambiaban sus mercancías y necesitaban un lugar que los alojara, entre los cuales se originó el primer hotel en Colombia: el Hotel América, en Honda en el año 1889. Posteriormente, en 1918 se abrirían hoteles como el Hotel Menéndez en Cali y Lusitania en Ibagué. (Sociedad Geográfica de Colombia, 2018)

Simultáneamente, la historia de la hotelería colombiana se desarrollaba en otras ciudades del país, de las cuales cabe destacar, la hotelería en la ciudad de Cartagena y Bogotá. Por parte de los inicios en la ciudad de Cartagena algunos de sus precursores fueron el Hotel Vélez, el Hotel Núñez, el Astoria, el Hotel de la Marina, y el más importante de todos, el Hotel Caribe, al cual se le atribuye una gran participación dentro del sector, por la significancia que representa para la historia de Cartagena y el incremento de su turismo, además de la manera como transformó la industria hacia una hotelería de lujo y comodidad. (Mayr y Cabal Editores, 1989) Por otra parte, en Bogotá se creó en 1921, el Hotel Regina, el primero en uniformar a sus empleados y en donde el lujo se convirtió en una necesidad para los siguientes hoteles que le sucedieron: El Prado y El Victoria (Barranquilla), El Granada y El Tequendama (Bogotá), El Alférez Real (Cali) o el Lindbergh (Popayán), entre otros.

### **Tendencias hoteleras en la actualidad.**

En la actualidad, en la industria hotelera del mundo, se pueden ver diferentes tendencias expuestas por distintas fuentes especializadas en hotelería y turismo:

La primera de ellas consiste en el uso cada vez más frecuente del móvil por parte de los turistas en sus viajes, ya sea, para comprar, reservar, realizar check in, entre otras actividades. Es por esto que, el ciclo del viaje del turista (el sueño, la búsqueda, la planificación y reserva, el viaje como tal y la difusión de este) se ha enriquecido gracias al desarrollo de las TIC's y el uso de dispositivos móviles.

La segunda de ellas habla de la personalización de los servicios, es decir que cada vez más, es necesario desarrollar servicios personalizados para cada cliente dada la información, que estos comunican y comparten en internet. (Hotel Manager, 2016)

La tercera de las tendencias presentes sostiene que, los hoteles están haciendo mayor uso de la tecnología, a través de aplicaciones móviles para realizar tareas como la comunicación directa con el huésped, por ejemplo, a través de redes sociales como Whatsapp o Facebook Messenger; o en el ejercicio de las reservas, con el fin de restar la dependencia que estos tienen sobre las Agencias de Viajes Online (OTAs).

Finalmente, la última tendencia que se puede ver reflejada en estos momentos en la industria hotelera es la del intercambio cultural y la necesidad de crear experiencias para un huésped que, demanda cada vez más, tener mayores vivencias con el lugar que visita, y la cual ha sido una de las tendencias más importantes y más complejas que enfrenta la industria hotelera en estos momentos. La aparición de esta parte del surgir de la economía colaborativa que puede ser vista como un modelo que “se basa en prestar, alquilar, comprar o vender productos, en función de

necesidades específicas y no tanto en beneficios económicos.” (Harvard Deusto Business Review y EAE Business School, 2017). Igualmente, puede ser definida como aquellos modelos en donde “los beneficios pueden derivarse de compartir recursos (vehículos, propiedades) y que permite colocar un producto de uso individual en manos del cliente final, lo que sin duda ha sido posible gracias a la proliferación de los dispositivos móviles y el desarrollo de una nueva cultura digital.” (ThinkTur, 2016).

La economía colaborativa ha permitido que, progresivamente, muchos de los bienes y servicios que eran prestados por grandes compañías sean ahora ofrecidos por personas que ven en la prestación de un bien, como su apartamento, o un servicio como el de transporte, la oportunidad de obtener un beneficio y un negocio. Esta oportunidad ha sido aprovechada no sólo por personas particulares, sino por prestadores de servicios de alojamiento y cadenas hoteleras importantes, que en vez de ir contra la corriente de las tendencias actuales han diversificado su accionar y al mismo tiempo que ofrecen habitaciones dentro de un hotel, han adquirido bienes como apartamentos que rentan a través de plataformas digitales, tal como es el caso de Airbnb.

## **La creación de Airbnb y su presencia en tres ciudades turísticas del mundo**

### **Lo qué es Airbnb.**

Airbnb (Air Bed and Breakfast) es una plataforma digital que permite que las personas renten sus propiedades a aquellos que busquen un lugar alternativo para hospedarse, por el período de tiempo deseado, con el propósito de alojamiento. Fue creada en 2008 en San Francisco, Estados Unidos, y en la actualidad ya cuenta con más de 150'000.000 de huéspedes, se encuentra en más de 65.000 ciudades y 191 países. (Airbnb, 2017)

Para su funcionamiento, como primera medida, los anfitriones, quienes son los dueños de la propiedad y los que la ofrecen a quien busque una manera alternativa y económica de hospedaje, publicitan su inmueble a través de la página indicando dirección, servicios, tarifas y otras observaciones que quieran incluir. El anfitrión figura como el administrador o gerente de un hotel, ya que es el encargado de recibir a los huéspedes, acomodarlos, darles las indicaciones y resolver dudas y cualquier percance que suceda durante la estadía.

Como segunda medida, los huéspedes acceden a Airbnb donde insertan el lugar que visitaran, y la plataforma se encarga de enviarles los alojamientos según sus requerimientos (fechas de estadía, tarifas, lugar, número de huéspedes, etc.). Una vez escogido el alojamiento, se reservan las fechas de viaje, a lo que el anfitrión responde con un mensaje confirmando la disponibilidad y coordinando los detalles de la estadía. El pago se puede realizar a través de medios como tarjetas de crédito o Paypal, y la plataforma cobra una comisión tanto al anfitrión como al turista. Para anfitriones, la comisión por servicio es normalmente de un 3 %, la cual se calcula según el subtotal de la reservación, lo que incluye la tarifa por noche, más la tarifa del servicio de limpieza y, si conviene, la tarifa adicional por huésped; sin incluir las comisiones e impuestos de Airbnb, y se resta automáticamente del pago que recibe el anfitrión. De igual modo, para los huéspedes la comisión por servicio varía entre 0 % y 20 % del subtotal de la reservación, que incluye lo mismo que lo anteriormente mencionado, y se calcula tomando en cuenta varios factores, como el subtotal de la reservación, el tiempo que dure de la estadía y las características del alojamiento. Además de esto, si el lugar donde funcione el alojamiento de Airbnb solicitado, se recauda el IVA, este se sumará a la comisión por servicio y cuyo valor se expondrá en la página de pago, así como los demás cobros, antes de que el huésped confirme la reservación. (Airbnb, 2018)

Respecto a esta plataforma se tiene múltiples estudios alrededor del mundo, del cual cabe destacar una por su pertinencia con la presente investigación. Este estudio fue realizado por una compañía inmobiliaria estadounidense, la cual estudió la afectación de Airbnb a la hotelería de distintas ciudades de este país, y dentro de los cuales se resalta que, cada vez que el número de alojamientos de Airbnb crece en un 1%, el ingreso de la hotelería baja en un 0.05%. Sin embargo, otros estudios realizados, incluidos dentro de este, lo contradicen al afirmar que, el crecimiento de Airbnb no afecta para nada la demanda ni los ingresos hoteleros. (CBRE, 2017)

Y en conformidad con lo anterior, aunque Brian Chesky, CEO y fundador de Airbnb, afirma que esta compañía no compite contra la industria hotelera, puesto que los perfiles de las dos partes son diferentes, y que la mayoría de alojamientos de Airbnb no son en zonas hoteleras, por ejemplo, en la ciudad de Los Ángeles el 60% de los alojamientos de Airbnb se usan sólo para uso comercial, y aquellos que tienen 2 o más unidades de alojamiento ganan alrededor de 1.8 billones de dólares y los que tienen 10 o más unidades de alojamiento ganan alrededor de \$175 millones de dólares, sin ninguno de los dos pagar algún tipo de impuesto por la actividad realizada. (CBRE, 2017)

### **La experiencia en 3 ciudades del mundo.**

Alrededor del mundo se han publicado documentos donde se registran los efectos de Airbnb en la industria hotelera de distintas ciudades, para este caso, se tomaron las publicaciones de tres lugares turísticamente importantes como lo son Boston, Berlín y Barcelona, con el fin de entender las repercusiones de este fenómeno en casos específicos. Dentro de estas, se revelaron más que todo, datos numéricos y efectos económicos que la plataforma digital ha causado.

#### **Airbnb Boston:**

Como primer punto, en la investigación de la ciudad de Boston, en primera medida, se compararon tres datos principales: el REVPAR, el Tarifa Media Diaria o (ADR: Average Daily Rate), y el porcentaje de ocupación desde enero de 2015 hasta septiembre de 2016, tanto de la industria hotelera como de Airbnb en esta ciudad.

Así es que, para enero de 2015, la ocupación de Airbnb Boston era de 7%, su tarifa promedio diaria era de \$158.86 dólares y el REVPAR, de \$1.15, mientras que la industria hotelera registraba una ocupación de 56.4%, una tarifa de \$142.74 y un REVPAR de \$80.50. Para septiembre de 2016, la ocupación de Airbnb Boston había subido a 27.6%, el ADR a \$159.41 y el REVPAR a \$43.99, y para el mismo período de tiempo, la industria hotelera había subido su ocupación a 83.1%, una ADR de \$219.26 y un REV PAR de \$182.15. Con lo que se concluye que, aunque los números de Airbnb han aumentado significativamente, no significan una amenaza importante para la industria de esta ciudad. (Dogru, Mody, & Raeisinafchi, 2017)

	% de ocupación Ene/15	Tarifa promedio diaria Ene/15	REVPAR Ene/15	% de ocupación Sept/16	Tarifa promedio diaria Sept/16	REVPAR Sept/16
Airbnb Boston	7%	\$158.86	\$1.15	27.6%	\$159.41	\$43.49
Industria hotelera de Boston	56.4%	\$142.74	\$80.50	83.1%	\$219.26	\$182.15

Tabla 2: Airbnb vs Industria Hotelera en Boston.

Fuente: Elaboración propia según los datos dados en la investigación de Airbnb en Boston.

Como segunda medida, la investigación menciona otro estudio hecho acerca del desarrollo de la hotelería en la ciudad de Boston a través de 12 años y concluye que la industria hotelera ha seguido creciendo normalmente, a pesar de la entrada de Airbnb en el panorama. Por ende, el documento concluye que Airbnb no influye en el desarrollo de la hotelería en la ciudad de Boston, puesto que

con los datos obtenidos de la industria hotelera en la ciudad, se afirma que los hoteles han ido vendiendo cada vez más habitaciones, sin importar la demanda de Airbnb. De hecho, el estudio sugiere que, con la entrada de Airbnb, la ciudad se ha visto beneficiada al atraer mayor número de turistas, además de mayor atracción hacia lugares, que no necesariamente se constituyen como una zona hotelera, lo que significa mayores ingresos para estas áreas, como para sus habitantes. (Dogru, Mody, & Raeisinafchi, 2017)

### **Airbnb Barcelona:**

Según los datos de la investigación realizada en Barcelona, donde se midieron también las variables de tarifa promedio diaria y Revenue, se puede concluir que la industria hotelera en la ciudad española es tan dinámica que Airbnb no puede ser considerada como la única causal de los cambios negativos o positivos en esta.

Por un lado, el estudio efectuado desde el año 2008 al año 2013, encontró que el número de pernoctaciones en la ciudad aumentó, así como el número de camas. Simultáneamente, se halló que la ocupación hotelera se mantuvo constante con un valor del 60%, mientras que el Revenue bajó en un 11.6%. No obstante, se sostiene que este cambio se debió a una estrategia de bajar los precios y no por la influencia de otra variable como Airbnb. (Aznar, Sayeras, Rocafort, & Galiana, 2017)

Por otro lado, la tarifa promedio bajó de 142 Euros en 2008 a 115.35 en 2013, sin embargo, no se cuenta la presencia de Airbnb como la razón principal, sino una de tantas, entre las cuales añaden la presión de nuevos competidores, la apertura de aparta hoteles, la crisis financiera de los usuarios que hicieron bajar los precios y hasta la competencia que representan otros destinos más baratos. Igualmente añaden que, aunque hubiese una relación entre una mayor presencia de alojamientos

de Airbnb y la reducción en Revenue, esta es muy baja. (Aznar, Sayeras, Rocafort, & Galiana, 2017)

### **Airbnb Berlín:**

*Airbnb vs Berlín* es un escrito hecho por estudiantes de la ciudad de Alemania con el fin de analizar las estadísticas de Airbnb en la capital, basándose más que todo, en el número de habitaciones en la ciudad y en el precio en el cual se ofrece una habitación en la plataforma en comparación con la de un hotel.

Para empezar, la investigación halló que Berlín era la ciudad de Alemania con la mayor cantidad de apartamentos y habitaciones en Airbnb, en comparación con ciudades como Hamburgo, Múnich y Frankfurt, con un número de 11.701 alojamientos, así como 34418 habitaciones, mientras que en Múnich se ofertan 4223, Hamburgo 2921, y Frankfurt 1508. Por esto, los barrios de la ciudad lideran el mayor número de alojamientos en la plataforma son Reuterkiez, Helmholtzplatz y Gräfekiez, con un número de habitaciones y apartamentos de 476, 345, 314 respectivamente, los cuales son los más cercanos a atractivos turísticos. (Skowronnek & Vogel, 2015)

Para terminar, la investigación afirma que el valor promedio de un alojamiento en Airbnb de Berlín es de 55 Euros la noche, en comparación con el valor de 88 euros la noche, que cuesta alojarse en una habitación de hotel. Sin embargo, existen otros tipos de alojamiento como castillos que pueden llegar hasta los 2500 euros la noche. (Skowronnek & Vogel, 2015)

### **La economía informal en teoría y su desarrollo dentro de la hotelería.**

#### **Definiciones dadas a la economía informal:**

Según las escuelas de pensamiento legalista, dualista, estructuralista y voluntarista, este tipo de economía puede ser definida desde diferentes enfoques. La definición dada por la escuela legalista la explica como aquella que “está formada por microempresarios “valientes” que eligen trabajar de manera informal a fin de evitar los costos, el tiempo y el esfuerzo del registro formal” De Soto (como se citó en Chen, 2012). Por otro lado, la escuela voluntarista:

Se centra en empresarios informales quienes deliberadamente tratan de evitar regulaciones e impuestos, pero a diferencia de la escuela legalista no culpa a los trámites engorrosos de registro y son de la opinión que los negocios informales crean competencia desleal para las empresas formales porque evitan las regulaciones formales, los impuestos y otros costos de producción. Argumentan que los negocios informales deberían ser sometidos al marco regulatorio formal para aumentar la base fiscal y reducir la competencia desleal hacia los negocios formales. (Chen, 2012)

Igualmente, De Soto citado en (Méndez, 2018) afirma que “la economía informal está constituida por el conjunto de empresas, trabajadores y actividades que operan fuera de los marcos legales y normativos que rigen la actividad económica”. Este tipo de economía no sólo causa impactos dentro de un marco legal y tributario, sino también a las personas que laboran de manera informal. De igual manera, el tipo de empresas dentro de esta informalidad se encuentran desprotegidas legalmente, policialmente, y el ejercicio de prestar un servicio de esta manera puede incurrir en el pago de multas y se destaca que la informalidad no debe atribuirse meramente a sus prestadores, sino a la dificultad de convertirse en formal y la relación costo-beneficio que esto conlleva.

Por otro lado, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) la define como:

El conjunto de actividades económicas desarrolladas por los trabajadores y las unidades económicas que, tanto en la legislación como en la práctica, están insuficientemente contempladas por sistemas formales o no lo están en absoluto. Las actividades de esas personas y empresas no están recogidas por la ley, lo que significa que se desempeñan al margen de ella; o no están contempladas en la práctica, es decir que, si bien estas personas

operan dentro del ámbito de la ley, ésta no se aplica o no se cumple; o la propia ley no fomenta su cumplimiento por ser inadecuada, engorrosa o imponer costos excesivos. (OIT, 2002)

Y, por último, el Banco de la República, explica que la economía informal son aquellas actividades que no cumplen con las mismas “características económicas y administrativas propias de una economía formal, como por ejemplo las que no están constituidas jurídicamente” (Banco de la República de Colombia, 2018)

Este fenómeno es de gran importancia en Colombia puesto que según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), en un apartado sobre empleo informal y seguridad de la Gran Encuesta Integrada de Hogares, para noviembre del año pasado y enero del presente, en las 13 y 23 ciudades y áreas metropolitanas del estudio, la proporción de ocupados informales fue 47,0% y 48,1%, respectivamente (DANE, 2018) es decir aproximadamente la mitad de la población ocupada trabaja de manera informal. Para las 23 ciudades y áreas metropolitanas en el trimestre de noviembre 2017-enero 2018, el 42,3% de la informalidad se concentró en la rama de actividad comercio, hoteles y restaurantes (DANE, 2018), por lo cual este tema se hace importante para esta investigación.

### **5.3.2. La informalidad dentro de la hotelería**

Como se dijo anteriormente gran parte de la economía informal, la conforma la informalidad dentro de la industria hotelera, sobre la cual se encontró que:

La informalidad de las empresas en el sector turismo, denominadas también como “alegales”, corresponde a la acepción de aquellas que eluden la normatividad, no tienen una representación legal ni mercantil, tampoco registros contables; además, basan su capacidad competitiva en la “clandestinidad tributaria”, la nula relación con el sector financiero y la carencia de garantías laborales para los trabajadores, entre otras características. Este tipo de empresas afecta la calidad turística del destino receptor, y el

mercado, en consecuencia, se ve desprotegido ante la prestación de estos servicios y productos. (Leguizamón, 2016)

No solo allí se definen este tipo de empresas sino también, Jaime González en el documento “la hotelería informal y la competitividad turística de la ciudad de Cartagena” resalta que la hotelería informal “consiste en que personas jurídicas o naturales alquilan mediante el contrato comercial de hospedaje, inmuebles destinados a vivienda familiar, cambiando sin la debida autorización legal, el uso o destinación del inmueble de residencial a comercial.” (González, 2011)

También cabe señalar que este fenómeno se puede definir como “el uso inadecuado de apartamentos de uso residencial a uso comercial que carecen de registro nacional de turismo, es decir, que los propietarios arriendan por días sus apartamentos sin tener un permiso legal.” (Tapia & Escobar, 2015)

Como resultado de la informalidad dentro del sector hotelero, en el país ya se han presentado consecuencias puesto que se estima que actualmente por cada alojamiento legalmente constituido, existen cuatro que funcionan de manera ilegal, y están ocasionando un desequilibrio en materia tarifaria y una competencia desleal, a lo cual se encontraron dos estudios realizados en el país: uno en la ciudad de Cartagena y otro en Santa Marta. Del estudio ‘La Parahotelería en el Distrito Turístico y Cultural de Cartagena y sus efectos económicos-sociales’ se recogen datos importantes como el porcentaje de establecimientos hoteleros informales de la ciudad, su ubicación, la cantidad de usuarios registrados en el RNT; así como la tarifa diaria promedio que manejan este tipo de establecimientos y el perfil de quien adquiere este servicio.

De igual modo, otra investigación que cabe destacar fue el ‘Estudio de la hotelería paralela en el Distrito Turístico de Santa Marta’ a través del cual se refleja la situación de los hoteleros

informales de la ciudad, mediante la caracterización de la oferta fuera de la hotelería formal, el gasto promedio que se deja de percibir por el turismo alojado en este tipo de hotelería e igualmente el perfil de un usuario que utiliza este servicio, así como el marco legal y tributario el cual estarían infringiendo., entre las cuales se incluye una de las propuestas hechas por el propio Consejo Distrital de Santa Marta, el Acuerdo 002 de Mayo de 2007 donde se busca establecer una regulación para las viviendas turísticas. De igual manera, el estudio no solo revela efectos económicos de este fenómeno, sino también de tipo ambientales. Finalmente, el estudio realiza una propuesta de intervención en donde se sugiere la inclusión de los establecimientos informales dentro de la oferta hotelera formal del destino de Santa Marta.

Ambos de los estudios destacan que este tipo de fenómeno no sólo causa efectos económicos sino que significa un atraso en la formalización y especialización de la industria, puesto que, por un lado, muchos de estos establecimientos carecen de trabajadores con una vinculación laboral formal y los beneficios que vienen con ella (seguridad social), y por otro lado, no tienen una formación relacionada con su trabajo o académica superior, que finalmente termina en la prestación de un servicio no especializado y que podría ser de mejor calidad , lo que termina afectando la experiencia del turista con el destino.

Entre los esfuerzos para frenar la informalidad se encuentra la regularización de los procesos a través de la normativa, como lo son la Ley 300 de 1996, las leyes mencionadas anteriormente que detallan quienes son prestadores de alojamiento y quienes deben inscribirse en el RNT (Ley 1101 de 2006, Decreto 229 de 2017, Resolución 3772 de 2009), las Normas Técnicas Sectoriales que se encargan de clasificar a los prestadores de alojamiento como lo son la NTSH 006 y que se reglamentan según la Resolución 3860 de 2015 y el Decreto 229 del 14 de febrero de 2017. De igual manera, el Decreto 2590 de 2009, especifica que las viviendas turísticas que presten sus

inmuebles por periodos inferiores a 30 días de forma habitual son prestadores de servicios turísticos. (Decreto 2590, 2009)

Por el incumplimiento del decreto anterior y la falta de inscripción al RNT, el artículo 34 de la ley 1558 de 2012 decreta que todos los administradores que tengan conocimiento de viviendas turísticas en inmuebles de propiedad horizontal donde se presten servicios de alojamiento en viviendas turísticas y que no estén reglamentados ni inscritos en el RNT , acarreará al administrador la imposición por parte del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de una sanción consistente en multa de hasta 3 salarios mínimos legales mensuales vigentes en el momento del pago, con destino al Fondo de Promoción Turística.

Finalmente, a través de la resolución 1065 de 2011, se decreta la gradualidad de las multas por operar sin estar inscritos en el Registro Nacional de Turismo, las cuales van desde 5 hasta 50 salarios mínimos legales vigentes, además del cierre del establecimiento hasta el pago de la multa y la inscripción en el RNT. (Resolución 1065, 2011)

Debido a que el gremio hotelero estima que la hotelería informal puede estar causando alrededor de un 44% de la ocupación hotelera (González, 2011), muchos de los autores consultados sugieren que se siga aumentando los esfuerzos por formalizar la informalidad dentro del sector turismo, además de los anteriormente mencionados, con el fin de mejorar, no sólo el estado de los trabajadores, sino la competitividad de la industria y finalmente, la calidad de los productos turísticos. Estos esfuerzos pueden dirigirse a facilitar el proceso tributario, a exponer los beneficios de tributar y ampliarlas hacia las pequeñas y medianas empresas. Igualmente, trabajar por fortalecimiento de las cadenas productivas, incluyendo actores importantes como las pequeñas empresas, la academia, entre otros. Mientras que los prestadores de servicios de alojamiento informal sostienen que los tipos de clientes que ellos hospedan son diferentes a los

de un hotel, por ende, no debe haber repercusiones económicas. Igualmente, consideran que sí debe haber una mejora por su parte a los servicios y condiciones en las que los ofrecen, debe existir una regulación y tributo consecuente con el monto de sus ingresos. (González, 2011)

### **Historia de la localidad de Chapinero y su importancia cultural y económica.**

La localidad de Chapinero es una de las más relevantes para la ciudad, por su tradición e historia y además por sus contrastes, puesto que posee tanto zonas rurales (Páramo de Cruz Verde, la Quebrada la Vieja, Las Delicias, el río Arzobispo y Salitre, los cerros Pan de Azúcar y La Moya, la vereda Verjón Bajo) como urbanas (Calle 39 y 100, Carreras 7a., 13 y 11 y la Avenida Caracas). (Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deportes, 2008)

Esta localidad está dividida en 5 Unidades de Planeamiento Zonal (UPZ):

<b>Unidades de Planeamiento Zonal (UPZ)</b>	<b>Barrios</b>
El Refugio	Chicó Reservado, Chicó Alto, El Nogal, Los Rosales, etc.
San Isidro Patios	La Sureña, San Isidro, etc.
Pardo Rubio	Bosque Calderón, Chapinero Alto, Nueva Granada, Palomar, etc.
Chicó Lago	Chicó Norte I, II y III, El Chicó, El Retiro, Porciúncula, Quinta Camacho, etc.
Chapinero Centro	Chapinero Central y Norte, Marly, etc.

Tabla 2: Unidades de Planeamiento Zonal (UPZ) en la localidad de Chapinero. Fuente: Elaboración propia según la información en (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2018)

### **Un poco de la historia de la localidad**

Durante el siglo XIX, Chapinero fue el camino entre la capital, en ese momento Santafé, y los municipios y provincias del norte, por lo que, a mediados del año 1812, la ahora localidad era poblada por artesanos y alfareros. Para 1875, se inaugura la iglesia de Nuestra Señora de

Lourdes, ahora ubicada entre la carrera 13 y calle 63, y para finales de este siglo, la localidad experimentaba grandes cambios: contaba con villas y casonas de propietarios acaudalados en sus terrenos, había reemplazado el Camino a Tunja por la actual Carrera Séptima donde en el pasado transitaban caballos arrastrando carros de Usaquén hacia la Plaza de Bolívar y había cambiado la Alameda Vieja por la actual Carrera Trece. En 1884, se instaura la primera línea del tranvía de mulas de la ciudad y del país, que en 1910 se electrificaría, y que circulaba desde el centro hasta Chapinero, contribuyendo así a la importancia de la localidad pues se convirtió en paso obligado entre Bogotá y los caseríos. Finalmente, en el siglo XX llega la luz a Chapinero como al resto de la urbe, lo cual permite el auge comercial de la zona.

La localidad tuvo momentos importantes de migración hacia sus terrenos: en un primer momento, las zonas de los cerros orientales fueron siendo pobladas por familias campesinas que venían a la ciudad buscando una mejor forma de vida e igualmente por personas que buscaban una mejor zona para vivir a un menor costo. Como segundo momento, entre 1945 y 1950, un gran movimiento del campesinado del país arribó a la zona por causa de los conflictos bélicos entre los partidos tradicionales de la época; y como último momento, después del Bogotazo, las clases más privilegiadas de la ciudad cambian a Teusaquillo, localidad que era tradicionalmente su zona, por Chapinero, debido al auge comercial que surge de la localidad entre los años 1945 a 1970 sobre todo por lugares destacados como Chapinero, la Avenida Chile y el Chicó.

Cabe destacar que, en 1992 después de muchos cambios administrativos, la zona de Chapinero cambia su denominación a localidad, y se le atribuyen sus límites, su nomenclatura, su alcalde local junto con su junta de administradora local, y finalmente mediante el decreto 1421 de 1993 se le otorga el régimen fiscal, administrativo y político bajo el cual hoy opera.

### **Importancia económica, cultural y hotelera de la localidad de Chapinero en Bogotá.**

En términos económicos, Chapinero ha sido una de las localidades que más ha contribuido al desarrollo de la ciudad de Bogotá, a pesar de ser una de las localidades con menor extensión y densidad territorial y menor población, presenta una de las mayores tasas de ocupación (62.9%) y una de las menores tasas de desempleo (3.67%) de la ciudad. Cuenta con un gran porcentaje de las empresas de la ciudad (26196 empresas), del cual el 69% son microempresarios, lo que en términos monetarios significa que, de \$320 billones que poseen en activos las empresas de la ciudad, \$130 billones pertenecen a la localidad de Chapinero, cuyas actividades se concentran mayormente en el sector económico de servicios, industria y construcción. De igual manera, entre los sectores económicos que se desarrollan en la localidad se encuentran los servicios inmobiliarios, los servicios empresariales y de alquiler, el comercio, la intermediación financiera y finalmente, los hoteles y restaurantes que cuenta con una participación del 7%, y la mayor concentración de estas empresas se encuentran en la parte norte de la localidad, es decir, entre los barrios Chicó Norte I, II y III, la Porciúncula, Chicó Norte, Chapinero Norte y Central, Quinta Camacho y Antiguo Country.

Culturalmente, la localidad de Chapinero cuenta con alrededor de 900 bienes de interés cultural, entre los cuales se encuentran lugares como la iglesia Nuestra Señora de la Porciúncula, la iglesia de Nuestra Señora de Chiquinquirá y la iglesia de Lourdes, la Parroquia Santa Clara, y distintas casas de personajes importantes como Jorge Eliécer Gaitán, el maestro Enrique Grau, y entre otros lugares emblemáticos que por su valor cultural, su riqueza arquitectónica, valor artístico o histórico, representan una parte importante de la cultura de la ciudad y por lo que el barrio Chapinero puede ser denominado como una zona de interés cultural (Secretaría de Planeación,

2009). Por otro lado, las manifestaciones culturales van desde el arte, el cine, el teatro, la gastronomía, etc., por lo que para su realización se cuenta con lugares importantes como las galerías Casa Negret, la Casa Grau, el Museo Chicó, Cinemanía, Cine Bar Lumiere, y distintos reconocidos bares y restaurantes de gastronomía local e internacional localizados en la Zona T (Calle 85, Calle 82), Zona G (Calles 66 a 72), Parque de la 93, teatros como Libertador, Astor Plaza, entre otros. Finalmente, Chapinero reúne poblaciones de distintos grupos poblacionales, raciales y étnicos que, en conjunto con sus manifestaciones culturales, hacen de la localidad una de las más diversas y llamativas para tanto el local o el extranjero.

### **CAPÍTULO III: HACIA UNA DESCRIPCIÓN DEL ALOJAMIENTO AIRBNB**

#### **Caracterización de diferentes alojamientos en Chapinero**

Con el fin de realizar la caracterización, se tomaron en cuenta los barrios más conocidos de las cinco Unidades de Planeamiento Zonal (UPZ) en las que se encuentra dividida la localidad de Chapinero, de la siguiente manera:

<b>Unidades de Planeamiento Zonal (UPZ)</b>	<b>Barrios</b>
El Refugio	Chicó Reservado, Chicó Alto
Pardo Rubio	Chapinero Alto
Chicó Lago	Chicó Norte I, II y III y Quinta Camacho
Chapinero Centro	Chicó Lago, Chapinero Central y Norte.

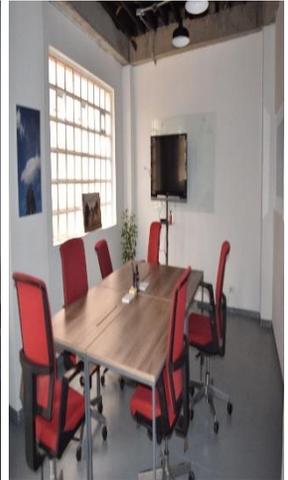
Fuente: Alcaldía de Chapinero  
Elaboración propia.

Una vez definida esta información y en conjunto con la página de Airbnb, se contactaron a los anfitriones con las mejores evaluaciones y con el estatus de ‘Súper anfitrión’ de estas zonas con el fin de realizarles una encuesta, la cual permitió identificar sus características más generales y así construir el perfil de un anfitrión de Airbnb de la localidad de Chapinero en Bogotá.

De igual modo, de los anfitriones anteriormente escogidos se seleccionaron tres, cuyo requisito fue que ofrecieran un apartamento entero, una habitación privada y una casa entera, los cuales se encontraron en los barrios Chapinero Alto y Quinta Camacho. En dichos alojamientos, se caracterizaron los servicios ofrecidos, el lugar de hospedaje, las tarifas y la descripción de alojamiento, mediante la fotografía y una matriz de análisis de cada uno de los lugares escogidos, presentadas a continuación:

Generalidades			
1.1 Nombre	Habitación privada		
1.2 Localidad	Chapinero		
1.3 Barrio	Quinta Camacho		
Características			
2.1 Código Asignado	01		
2.2 Descripción	<p>Habitación con una cama semidoble, que incluye un armario, un escritorio con silla, un espejo y dispensador de basuras. La habitación da hacia el patio de la casa mediante una pequeña ventana. Las condiciones del lugar son las adecuadas y aunque representa un lugar de alojamiento útil para el turista y el equipamiento se encuentra en buen estado, la habitación pareciera carecer de calidez.</p>		
			
2.3 Servicios ofertados	Wifi, nevera para guardar alimentos, lavandería, Tv, áreas para trabajar, cafetera, microondas, proveedor de agua		
2.4 Tarifas	\$70000 COP por noche		
Fuente: (Fotografías)	Laura María Pérez Alvarado		
Diligenciado por:	Laura María Pérez Alvarado	Fecha:	17 abril de 2018

Generalidades			
1.1 Nombre	Apartamento		
1.2 Localidad	Chapinero		
1.3 Barrio	Chapinero alto		
Características			
2.1 Código Asignado	02		
2.2 Descripción	<p>Apartamento con dos habitaciones, 2 camas dobles, 2 baños privados. Ambas habitaciones cuentan con sus juegos de cama, armario respectivo y son bastante luminosas ya que ambas tienen una ventana grande hacia la calle. Las condiciones del lugar son impecables, ordenadas y el equipamiento de todo el apartamento se encuentra en perfecto estado, además que el lugar parece bastante cálido para el turista.</p>		
			
2.3 Servicios ofertados	Wifi, cocina, lavandería, Tv, estacionamiento, ascensor.		
2.4 Tarifas	\$203813 COP por noche		
Fuente: (Fotografías)	Laura María Pérez Alvarado		
Diligenciado por:	Laura María Pérez Alvarado	Fecha:	17 abril de 2018

Generalidades			
<b>1.1 Nombre</b>	Casa		
<b>1.2 Localidad</b>	Chapinero		
<b>1.3 Barrio</b>	Chapinero alto		
Características			
<b>2.1 Código Asignado</b>	03		
<b>2.2 Descripción</b>	<p>Casa de tres pisos con tres habitaciones con cama doble y un altillo con tres camas sencillas, cada una con baño privado, juego de camas y closet. Las habitaciones tienen bastante iluminación porque todas dan hacia una ventana que da hacia la calle. Las condiciones del lugar son impecables, ordenadas y el equipamiento de todo el apartamento se encuentra en perfecto estado, aunque la vía de acceso al altillo es una escalera bastante empinada y muy delgada, lo que puede ocasionar accidentes futuros. Es importante añadir que la casa cuenta con espacios de coworking, permitiendo que sea un lugar de alojamiento y una opción para trabajar y hacer negocios, lo que lo hace además de ser un lugar bastante cálido para el turista, un lugar multifuncional.</p>		
			
<b>2.3 Servicios ofertados</b>	Wifi, cocina, lavandería, Tv, estacionamiento, zona de coworking, servicio de empleada doméstica.		
<b>2.4 Tarifas</b>	\$88873 COP por noche		
<b>Fuente: (Fotografías)</b>	Laura María Pérez Alvarado		
<b>Diligenciado por:</b>	Laura María Pérez Alvarado	Fecha:	17 abril de 2018

### **Perspectivas de empresarios de la industria hotelera en la localidad de Chapinero**

El segundo objetivo de la investigación se enfoca en conocer las perspectivas que tienen empresarios de la industria hotelera de la localidad de Chapinero sobre el impacto que esta plataforma ha tenido en el mercado hotelero de Bogotá, por lo cual se entrevistaron a tres diferentes personas con importantes cargos en alojamientos de la localidad como el hostel La Pinta, el hotel NH Urban 93 y el apartahotel Madisson Inn. Para llevar a cabo cada entrevista con rigor, se realizó una entrevista semiestructurada con seis preguntas específicas que buscaban llegar a responder al objetivo planteado. Una vez realizadas las entrevistas, la información se introdujo en una matriz de análisis según cada pregunta realizada, allí se refleja la categoría de la pregunta, la respuesta dada por cada uno de los entrevistados y finalmente, la interpretación correspondiente. A continuación, se presentan las matrices mencionadas según las preguntas de la entrevista:

**Primera pregunta:** ¿Qué relevancia tiene el establecimiento que usted maneja en la localidad?

Categoría de análisis	Madisson Inn Apartahotel	NH Urban Hotel	Hostal La Pinta	Análisis
<b>Relevancia en la localidad</b>	“En cuanto a los otros hoteles que tenemos alrededor si nos apoyamos mucho...por ejemplo el Suites, el Richmond, los otros.”	“Pues en la zona cercana digamos, es importante porque tenemos dos, con una distancia de 5-6 cuadras, el hotel Pavillon y este, lo cual nos permite digamos sobrevendernos y no generar ningún impacto ni ningún daño en los huéspedes como tal, porque pues somos la misma cadena la misma categoría básicamente.”	“Nosotros... fuimos de los primeros en hacer hostales en la zona” “Sin embargo nosotros hemos como permanecido durante todos estos años también por una cuestión como de servicio, de atención, de tradición también...”	Los establecimientos entrevistados forman parte de la oferta hotelera de la localidad de Chapinero y a través de sus testimonios, se puede reflejar que son importantes para el mercado hotelero de la zona, debido a que mantienen una tasa de ocupación estable, a tal punto que se sobrevenden, es decir tienen una participación económica sobresaliente. Igualmente, son alojamientos que cuentan con tradición y prestan un servicio remarcable a sus clientes.

**Segunda pregunta:** ¿Cuál ha sido su trayectoria (del empresario) en la industria hotelera?

<b>Categoría de Análisis</b>		<b>Madisson Inn Apartahoteles</b>	<b>NH Urban Hotel</b>	<b>Hostal La Pinta</b>	<b>Análisis</b>
<b>Trayectoria en la industria hotelera</b>	Competencias	“Yo soy diseñadora industrial, salí de la universidad y no conseguí trabajo”	“Yo soy abogada...”		Respecto a lo dicho en las entrevistas y aunque la mayoría de las personas entrevistadas, estudiaron otra carrera diferente a la que ejercen, realizan su labor con vocación y esmero, lo que lo hace más meritorio.
	Experiencia	“Me metí de recepcionista del Charleston, el Four Seasons hoy, y ahí me quede hasta que fui gerente del hotel... después dure 8 años de gerente de mercadeo y ventas de Hacienda Royal, que hoy es NH, después estuve tres años en Ecuador en el Sheraton de gerente de mercadeo, luego volví dure 5 años gerente de Sitel en la 88 con 15, después trabajé con Germán Morales dos años y llevo aquí uno	“Empecé en la hotelería en el hotel JW Marriott como agente del business center, ahí duré como un año, después pase al tema del teléfonos, después fui recepcionista, después fui recepcionista ejecutiva y ahí me cambie de cadena y me vine para hoteles Royal, que hoy en día es NH, entre a Hacienda como recepcionista, después pase a gerente de recepción y ya me fui para Cartagena como gerente de los dos hoteles nuevos que tenían allá, estuve dos años allá	Yo trabajo con La Pinta GRG hace ya unos siete años creo. He trabajado en diferentes cargos y temporadas, entonces como un tiempo, apenas yo llegué, era recepcionista los fines de semana...”	
	Cargo actual	“Y ahora me desempeño como la Gerente de Operaciones.”	“Y acabo de llegar hace un año a este hotel como gerente administrativa.”	“hace ya un año larguito ejerzo la función de administrador de los tres puntos en Bogotá.”	

					experiencia en la zona y en la industria por lo cual se pueden contar con sus aseveraciones como confiables.
--	--	--	--	--	--

**Tercera pregunta:** ¿Qué conoce y/o piensa acerca de la informalidad dentro de la hotelería y respecto a la zona de Chapinero?

<b>Categoría de Análisis</b>	<b>Madisson Inn Apartahotel</b>	<b>NH Urban Hotel</b>	<b>Hostal La Pinta</b>	<b>Análisis</b>
<b>Informalidad dentro de la hotelería</b>	“...La parte de la hotelería ilegal, que son esos hostales, que eso sí afecta, primero porque todo es como remendado, ósea entonces cogen una casa y todos los cuartos los vuelven hotel como si fuera fácil tener un buen servicio. Entonces si tu estas buscando por una página, por un Tripadvisor y quieres una ubicación específica, y estoy yo o Four Points o el Dann o bueno los que estamos acá, pero resulta que, en la esquina, que ya no hay, pero había, hay un ‘chuzito’ que acomodaron como casa, estás en un muy buen sitio y pagas la mitad de la tarifa pues sí me	“...entiendo que la economía digamos, hace que las empresas tengan que buscar ahorro en ese tipo de cosas, porque además un hotel finalmente es un lujo, y si hoy en día pueden encontrar un apto por el mismo tiempo, a la mitad de precio, en el mismo sitio, pues obviamente es una gran opción...y el huésped no corporativo sino más el particular, pues también exactamente lo mismo, sobre todo los que vienen a esta zona...pero a esta zona viene mucha gente joven, mochileros, que les importa poco quedarse o	“...digamos por los lados del Campin, tu encuentras establecimientos que son hostales pero que no tienen nada, ósea no tienen ni Registro Nacional de Turismo, no tienen plan de Saneamiento, no tienen nada ¿sabes? Esa informalidad digamos como que, aquí en Chapinero no es tan evidente, no es visible. Los establecimientos que hay son muchos ahora, pero todos como que intentan tener todo en regla, también porque tenemos un control bastante estricto, de los cuadrantes de la Policía, el Hospital Simón Bolívar, que es quien tienen la jurisdicción de los hostales de la zona y entonces ellos,	Dentro la informalidad de la zona, los empresarios resaltan que otro tipo de establecimientos informales como los hostales o aquellos inmuebles que convierten en un lugar de hospedaje sin cumplir con ninguna norma, representan una mayor amenaza para su economía ya que generan una pérdida de clientes mayormente percibida. Igualmente, cabe rescatar que los esfuerzos por regular los establecimientos y el control llevado a cabo por las entidades que se encargan de vigilar el buen ejercicio de los establecimientos de

	afecta, porque me quitó una posibilidad de huésped. Pero yo creo que se ha venido corrigiendo porque como ahora tienes la posibilidad de pedir un permiso de trabajo, no un Registro Nacional de Turismo como hotel sino como vivienda turística...”	en hotel o en hostel o en apartamento, en donde sea siempre y cuando les salga más barato”	digamos como que hacen un control estricto y por tanto la gente también responde; a lo que sí pasa es cuando se vuelve alojamiento por días en, digamos en otro tipo de inmuebles, que no necesariamente son hostales, que no necesariamente son hoteles, sino que vienen a ser como apartamentos, casas, habitaciones, pues digamos como que esa informalidad, si es un poco más percibida y actualmente es más percibido.”	alojamiento han tenido sus frutos y para los empresarios entrevistados han funcionado para disminuir o regular la informalidad dentro del sector.
--	--	--	--	---

**Cuarta pregunta:** ¿Conoce usted, si la presencia de Airbnb ha causado efectos a la hotelería de la zona?

<b>Categoría de Análisis</b>	<b>Madisson Inn Apartahotel</b>	<b>NH Urban Hotel</b>	<b>Hostal La Pinta</b>	<b>Análisis</b>
<b>Efectos de Airbnb sobre la industria</b>	“Airbnb igual que los hoteles formales tienen un nicho de mercado específico, no es el mismo cliente el que se queda en un hotel al que se queda en un Airbnb...yo realmente no creo que compitan, yo pienso que son dos mercados diferentes, no así la parahotelería, eso sí nos hace mal. Pero Airbnb,	“Sí...Pues digamos que sobretodo esta zona, sé que se ve más afectada que el centro o que el norte-norte, lo que va como entre la 100 y la 82, 7a-Autopista, es lo que más ha sufrido por el tema de Airbnb...acá en este sector he logrado detectar muchos, muchos, que incluso son huéspedes que aquí han sido	“no existe un análisis tan profundo de la situación como para poder hacer ese tipo de aseveración... la suma de los factores es lo que hace que la situación ahora sea un poco más compleja que antes, pero no podría aseverar que directamente Airbnb es quien lo hace... nosotros en un momento teníamos unos	Según los entrevistados, tanto la empresaria de los apartahoteles declara que Airbnb no afecta a su sector y el empresario del hostal dice que Airbnb es un factor más de una suma de varios que han vuelto el sector más competitivo, pero no pueden afirmar que es solo Airbnb el causante de esto o que en

<b>hotelera de la zona</b>	por lo menos a nosotros, no nos afecta.	frecuentes y que después vienen a saludarnos a contarnos que su empresa los está alojando aquí a la vuelta, en un edificio no sé qué y que pues chévere, pero que no tiene desayunos sino que cada uno hace, porque son apartamentos... para las largas estadías también, se está utilizando eso”	apartamentos también que se rentaban por estadías mínimas de un mes, que son apartamentos de uso compartido. Si me preguntas en los apartamentos sí creo que se nota más que Airbnb existe en la zona...”	verdad lo esté afectando. Contrario a esto, la empresaria del hotel de la zona de la 93 afirma fuertemente que Airbnb ha causado que muchos de sus antiguos huéspedes corporativos ahora se estén alojando con Airbnb en vez de hacerlo en su hotel.
----------------------------	---	---	---	--

**Quinta pregunta:** ¿Qué acciones se pueden tomar frente a este fenómeno?

<b>Categoría de Análisis</b>	<b>Madisson Inn Apartahotel</b>	<b>NH Urban Hotel</b>	<b>Hostal La Pinta</b>	<b>Análisis</b>
<b>Acciones frente al fenómeno de Airbnb en la localidad</b>	“Ahora bien, nosotros tenemos un edificio que alquilamos por Airbnb también, es como un negocio alterno que nunca ha competido porque digamos la gente que se queda en un apto es gente que o viene a pasear en familia, tienen un presupuesto ajustado entonces comen en su apto, pueden preparar su comida, el que se queda en el hotel necesita un desayuno	“...tratando de, como de fidelizar a los que vienen, tratar de ofrecerles mejores condiciones, tratar de nivelar la tarifa, no excedernos porque pues entendemos que el tema, es un tema de ahorro...y hacer mucho seguimiento sobre todo al tema corporativo que es al que podemos tener controlado, porque los huéspedes digamos internacionales particulares,	“...pusimos los apartamentos en Airbnb, nosotros tenemos inclusive, la Santa María lo tenemos puesto en Airbnb, entonces se utiliza más como un canal de reservas ¿sabes? porque igual las personas tienen todas las tarifas y todas las comodidades que tienen dentro del hotel, pero entonces las personas pueden llegar a ellos mediante plataformas como Airbnb...nosotros hacemos estrategias de fidelización claro, y también estamos en la	Frente a la amenaza que representa Airbnb para cada establecimiento, las acciones que se han tomado son la fidelización, la nivelación de tarifas, un servicio de calidad que no puede ser ofrecido en los lugares de la plataforma, la creación de convenios con entidades para que los utilicen como su prestador de alojamiento sin importar la época del año y finalmente tanto la empresaria del apartahotel y del hostal han

	bueno, una habitación limpia y chao...”	pues eso no se puede controlar”	búsqueda constante de establecer convenios...”	decidido publicar sus establecimientos a través de Airbnb.
--	---	---------------------------------	--	--

**Sexta pregunta:** Respecto a las medidas que propone el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y entidades como Cotelco acerca de, por ejemplo, pedirles a los anfitriones de la plataforma un Registro Nacional de Turismo, ¿Usted qué piensa?

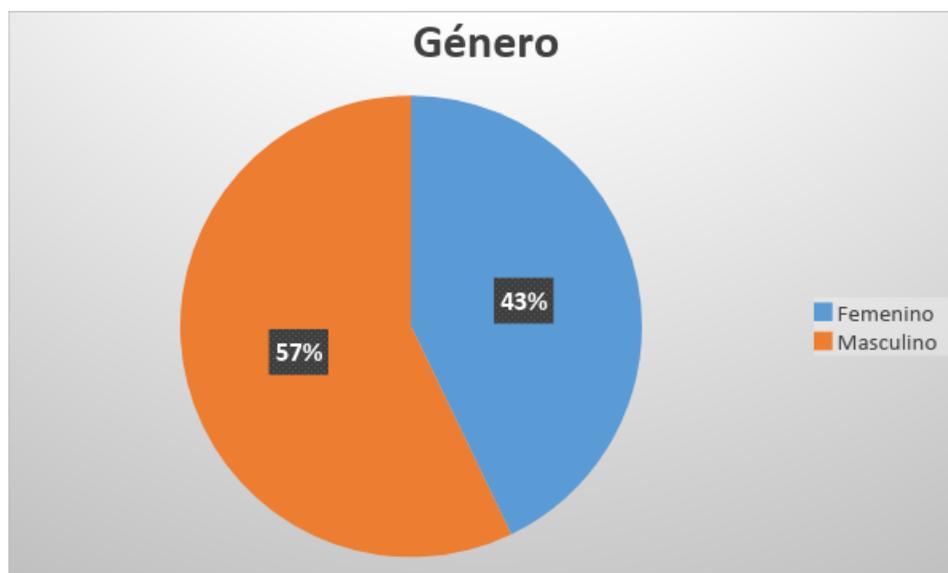
<b>Categoría de Análisis</b>	<b>Madisson Inn Apartahotel</b>	<b>NH Urban Hotel</b>	<b>Hostal La Pinta</b>	<b>Análisis</b>
<b>Opinión frente a las medidas de Cotelco o MinCit</b>	“A mí me parece que eso al final no te hace nada, simplemente hacerlo más complicado...”	“Pues sí [cree en los frenos impuestos], siempre y cuando las autoridades hagan el respectivo seguimiento porque les podrán pedir hasta no sé, lo que sea que les vayan a pedir, pero pueden igual no sacarlo, mejor dicho, creo que no tienen como entrar a controlar en cada edificio de la ciudad...pero que sea la solución, no lo creo.”	“Entonces son plataformas que necesariamente van a existir, uno puede intentar regularlas, puede intentar joder a todo el mundo, en verdad no hay tanta gente en los órganos de control como para poder visitar a cada apartamento que está inscrito a Airbnb y pedirles un Registro Nacional de Turismo, si? Es una cosa que va a existir siempre. Pero entonces es mirar que cosas uno le puede ofrecer a los clientes que en un Airbnb no le van a poder ofrecer”	Los frenos que piensan entablar entidades que rigen el turismo y la hotelería en Colombia como el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Cotelco, etc. no funcionan en el sentido que sería muy complicado para las entidades regular a cada individuo que decida publicitar su inmueble dentro de la plataforma, y que, aunque sería más complicado para cada persona seguir haciendo lo anterior, pedirles por ejemplo, un Registro Nacional de Turismo a cada uno, no sería la solución.

### **Perfil del anfitrión de Airbnb.**

Finalmente, mediante un formato estructurado, se encuestó a una muestra por conveniencia de siete anfitriones de la plataforma, con el fin de encontrar las características generales de un anfitrión de Airbnb en la localidad de Chapinero, tal como se propuso en uno de los objetivos de la investigación. Este logró llevarse a cabo gracias a la disposición y colaboración de cada uno de los anfitriones, una vez conocían el tema de investigación, sin embargo, uno de los frenos detectados al iniciar el ejercicio fue la dificultad de acceder a los anfitriones y el miedo por parte de ellos de participar en un tema como este, por lo cual se decide contar con una muestra pequeña y por conveniencia. Por consiguiente, en adelante se reflejan los resultados encontrados:

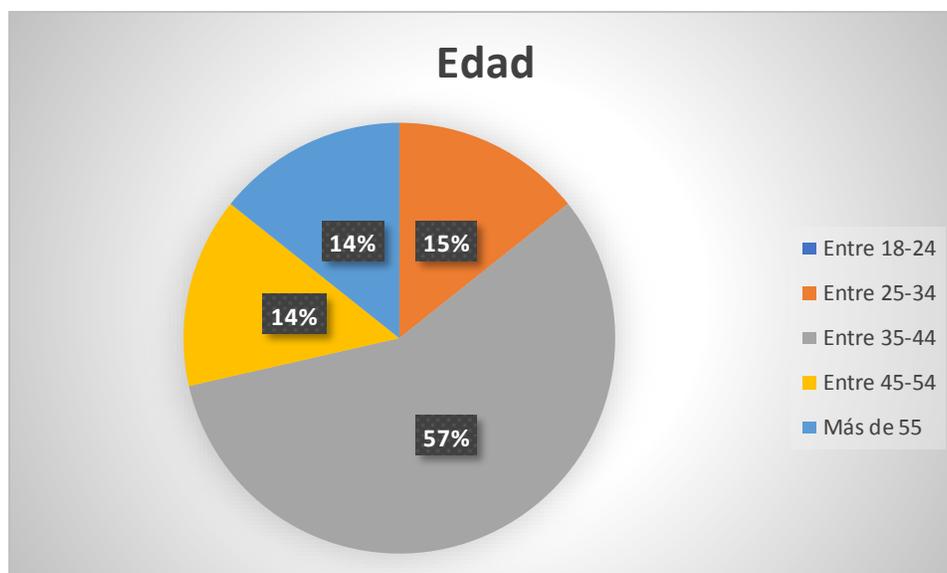
#### *Aspectos demográficos*

<b>NÚMERO</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJES</b>
1	Género	Femenino	3	43%
		Masculino	4	57%
		<b>Total:</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>



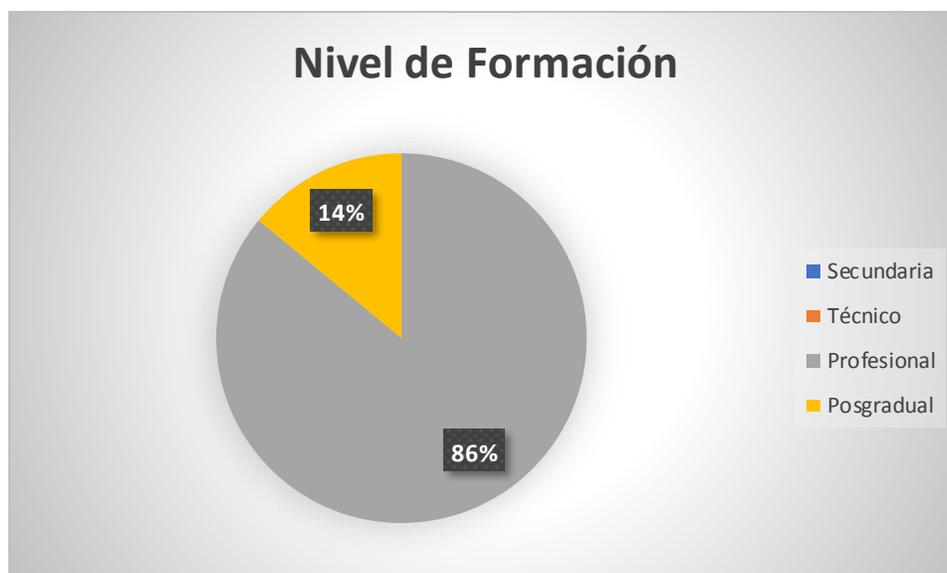
Frente a la pregunta que se les realizó a los diferentes anfitriones que estuvieron dispuestos a ser parte de la investigación, se encontró que el 57% de ellos son del género masculino y 43% son del género femenino, y aunque se presenta una diferencia mínima masculina dentro de los anfitriones, se pudo observar que hay igualdad de género dentro de las encuestas realizadas, sino que esta mayoría del género masculino se pudo dar puesto que fueron más hombres los dispuestos a realizar la encuesta, lo que indicó que las mujeres son menos prestas y presentan más temor que el género contrario, a este tipo de ejercicios.

NÚMERO	PREGUNTA	RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJES
2	Edad	Entre 18-24	0	0%
		Entre 25-34	1	14%
		Entre 35-44	4	57%
		Entre 45-54	1	14%
		Más de 55	1	14%
		<b>Total:</b>	7	100%



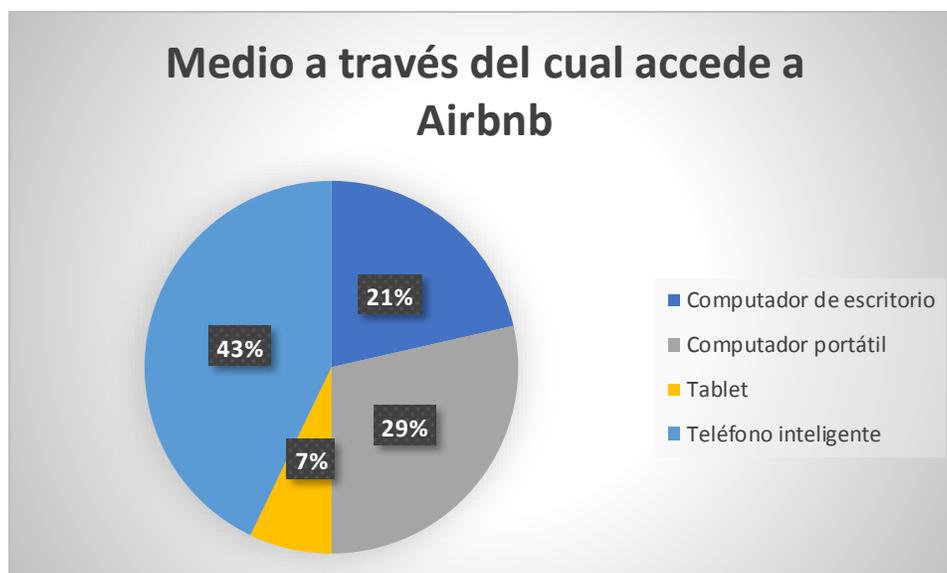
Respecto a la edad de los anfitriones encuestados, se encontró que la mayoría se encuentran entre las edades de 35 a 44 años, seguido por aquellos entre los 25 a 34, 45 a 54 y más de 55 años de edad, todos con un porcentaje del 14%, lo que puede representar que a esta edad este tipo de población ya tienen la edad adecuada para tener un inmueble pero desean percibir ingresos diferentes a los recibidos por su trabajo, puesto que como se entiende son ingresos insuficientes para su etapa de vida, por lo que no están recién entrados al mercado laboral pero tampoco se encuentran retirados.

NÚMERO	PREGUNTA	RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJES
3	Nivel de Formación	Secundaria	0	0%
		Técnico	0	0%
		Profesional	6	86%
		Posgradual	1	14%
		Total:	7	100%



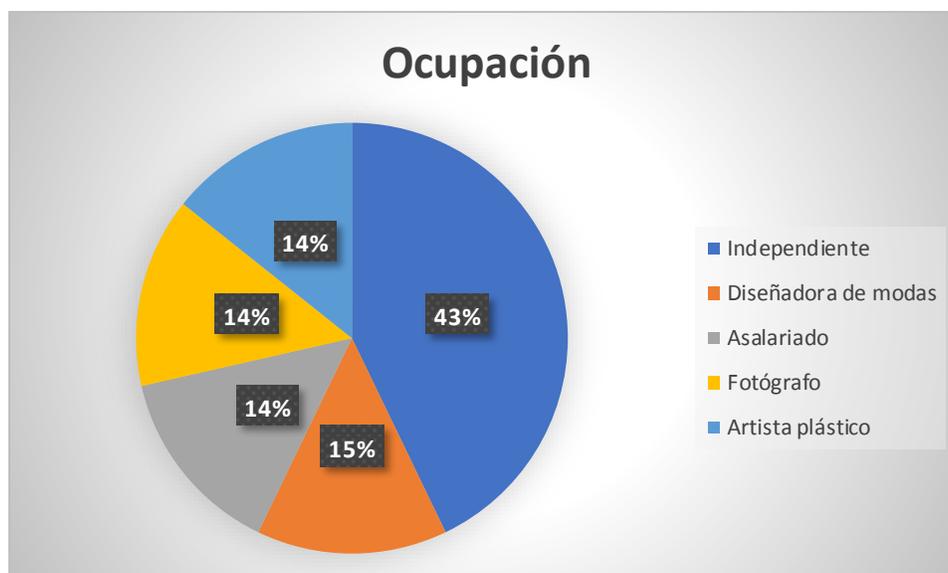
De acuerdo a las respuestas dadas a la pregunta de cuál era el nivel de formación de un anfitrión de Airbnb, se halló que la gran parte de ellos cuentan con un nivel académico profesional con un porcentaje del 86% y que el resto de ellos tienen un nivel posgradual con un porcentaje de 14%, lo cual indica que las personas que deciden entrar a esta plataforma como anfitriones son personas informados y quienes sus profesiones les permiten entender las tendencias en el mundo, asimismo conocen los beneficios que este tipo de servicio puede generar en su economía, puesto probablemente ya han usado este tipo de alojamiento en otro lugar y es posible que tengan algún conocimiento de otro lenguaje pues que según lo informado, muchos de los usuarios de sus alojamientos son extranjeros.

NÚMERO	PREGUNTA	RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJES
4	Medio a través del cual accede a Airbnb	Computador de escritorio	3	21%
		Computador portátil	4	29%
		Tablet	1	7%
		Teléfono inteligente	6	43%
		<b>Total:</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>



Con respecto al medio a través del cual los anfitriones acceden a la plataforma, la mayoría de los encuestados aseguraron utilizar su teléfono inteligente, seguido por su computador portátil y el computador de escritorio y finalmente llegando a la tablet, el cual es el medio menos utilizado, puesto que gracias al teléfono se pueden realizar multitud de acciones, no solo ver las reservas sino mantener un contacto más cercano con el huésped. Además, Airbnb ha avanzado de tal manera que, ya no sólo es una plataforma a la cual se accedía en su sitio de internet, sino una aplicación dentro de un celular, lo cual permite concluir que las aplicaciones y el celular son parte importante del viaje de un turista.

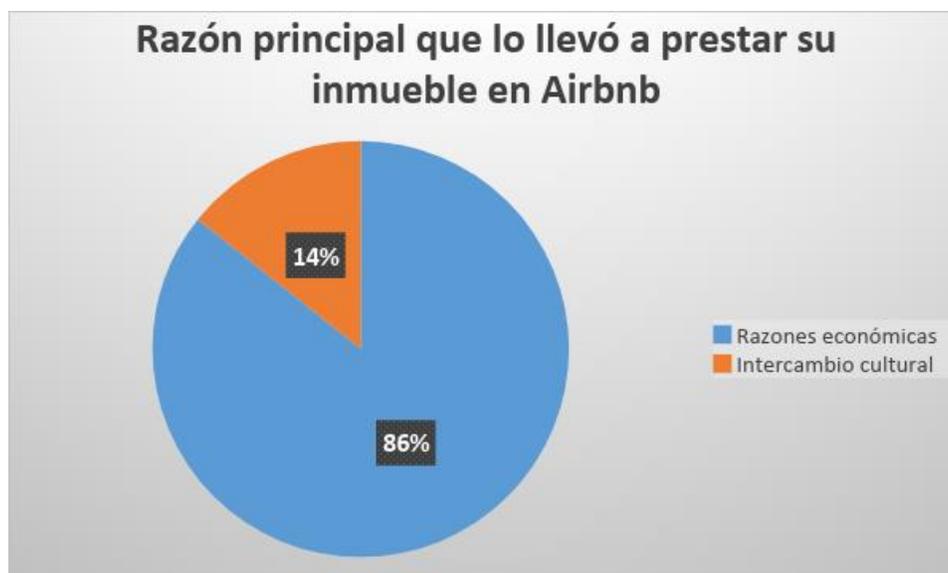
NÚMERO	PREGUNTA	RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJES
5	Ocupación	Independiente	3	43%
		Diseñadora de modas	1	14%
		Asalariado	1	14%
		Fotógrafo	1	14%
		Artista plástico	1	14%
		<b>Total:</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>



Frente a la ocupación de los anfitriones encuestados, la mitad de ellos afirmó ser independiente, uno de ellos ser asalariado mientras que la otra parte aseguro tener carreras relacionadas con las artes como la fotografía, las artes plásticas y el diseño de modas, lo cual permite concluir que este tipo de ocupaciones les permiten a los anfitriones tener el tiempo de, no sólo dedicarse a su ocupación normal sino también a la labor de hospedar turistas en sus residencias y lo relacionado con esto. Igualmente puede indicar que sus ocupaciones diarias no les proveen lo suficiente y por esta razón, toman la decisión de prestar sus casas para este tipo de fenómenos.

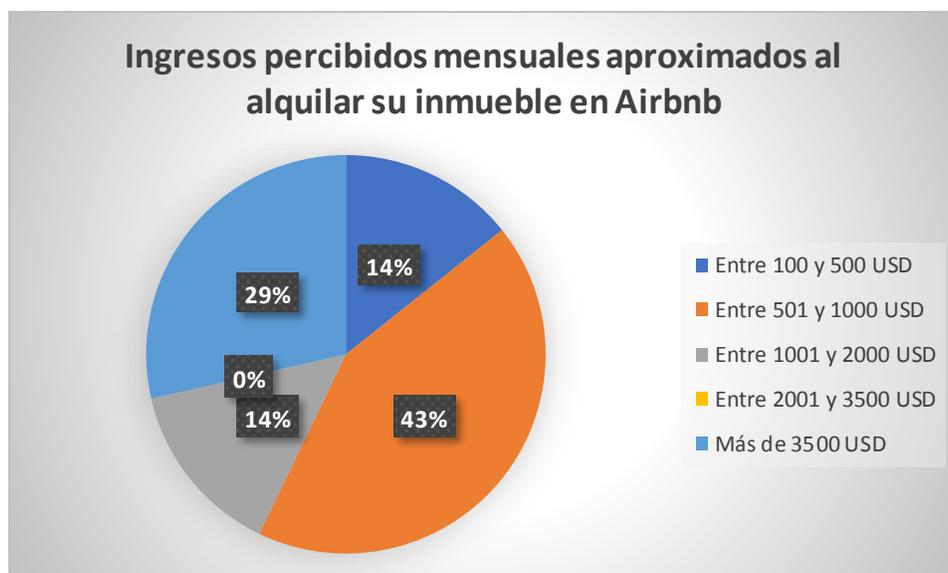
#### **Aspectos motivacionales**

NÚMERO	PREGUNTA	RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJES
6	Razón principal que lo llevaron a prestar su inmueble en Airbnb	Razones económicas	6	86%
		Intercambio cultural	1	14%
		<b>Total:</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>



Respecto a la razón principal que llevó al anfitrión a prestar su inmueble en la plataforma digital Airbnb, el 86% respondieron que se debió a razones económicas más que todo, mientras que tan sólo el 14% de los anfitriones encuestados respondió que la razón principal fue el intercambio cultural, por lo que se puede entender que la raíz del fenómeno es más que todo lucrativa: por un lado, los anfitriones ganan dinero, más que experiencias y por otro lado, los usuarios ahorran dinero en sus viajes que pueden gastar en otras actividades en vez del alojamiento.

NÚMERO	PREGUNTA	RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJES
7	Ingresos percibidos mensuales aproximados alquilar su inmueble a través de Airbnb	Entre 100 y 500 USD	1	14%
		Entre 501 y 1000 USD	3	43%
		Entre 1001 y 2000 USD	1	14%
		Entre 2001 y 3500 USD	0	0%
		Más de 3500 USD	2	29%
		<b>Total:</b>	7	100%



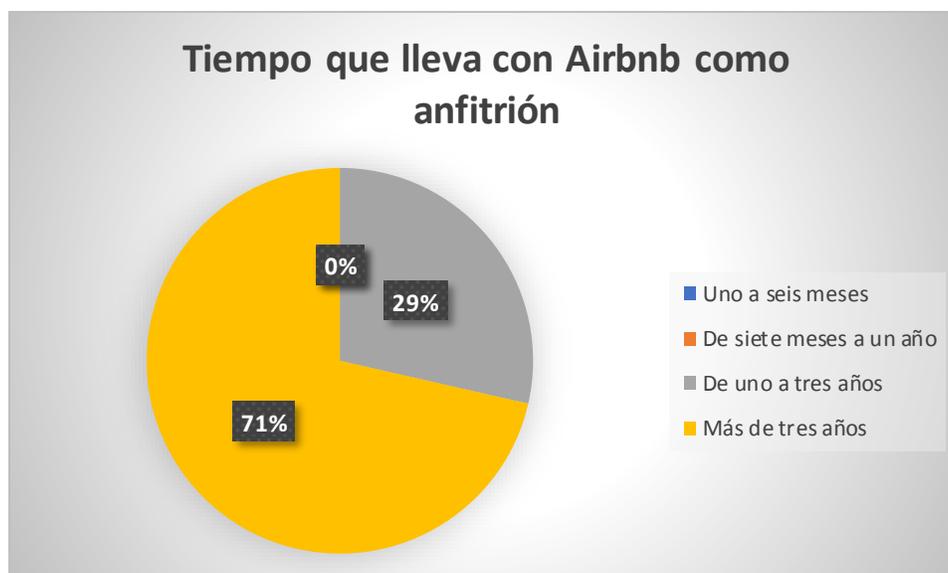
A la pregunta sobre los ingresos percibidos aproximados mensualmente al prestar el inmueble a través de Airbnb, el 43% de los encuestados afirmó percibir entre 501 y 1000 USD, seguido por un 29% que reciben más de 3500 USD por el alquiler de su inmueble en la plataforma. Después se encuentra un 14% de los encuestados que perciben entre 100 y 500 USD y entre 1001 y 2000 USD, y finalmente ninguno percibe entre 2001 y 3500 USD. Estos resultados se dieron porque como se ve más adelante los anfitriones encuestados no sólo tiene un inmueble listado en la plataforma sino entre dos a tres, lo que significa mayores ingresos. De igual manera, estos ingresos tan altos, significa que es un tipo de negocio bastante lucrativo.

NÚMERO	PREGUNTA	RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJES
8	Número de inmuebles listados en Airbnb	Uno	0	0%
		Dos a tres	7	100%
		Cuatro a seis	0	0%
		Seis a diez	0	0%
		Más de diez	0	0%
		<b>Total:</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>



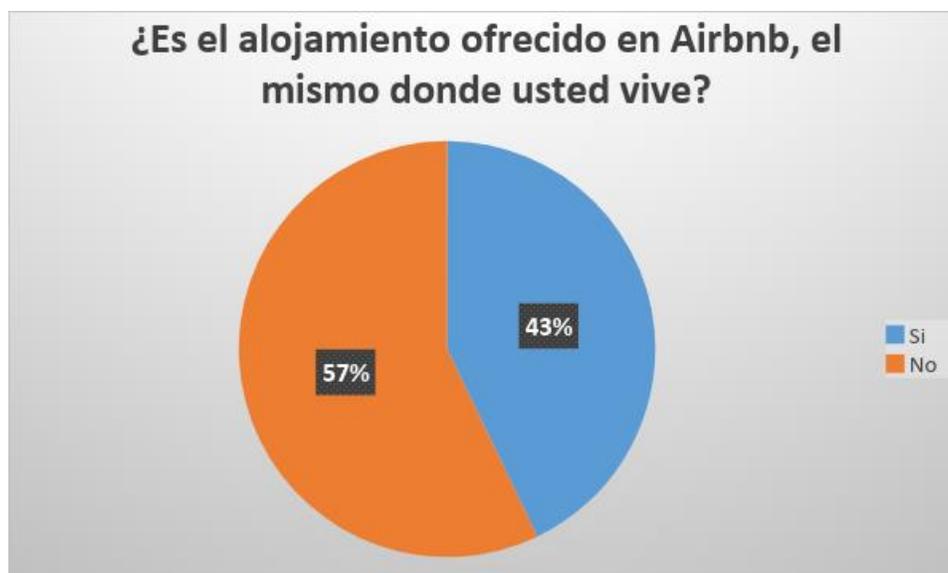
Para la pregunta acerca de cuál era el número de inmuebles listados en Airbnb, el 100% de los anfitriones encuestados afirmó tener entre dos a tres inmuebles los que ofertan en la plataforma, lo que representa que estos anfitriones tienen la facilidad de prestar uno o dos inmuebles, los cuales no son su lugar de residencia y por eso recurren a este tipo de negocio, que les generan mayores ingresos que arrendarlos.

NÚMERO	PREGUNTA	RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJES
9	Tiempo que lleva con Airbnb como anfitrión	Uno a seis meses	0	0%
		De siete meses a un año	0	0%
		De uno a tres años	2	29%
		Más de tres años	5	71%
		<b>Total:</b>	7	100%



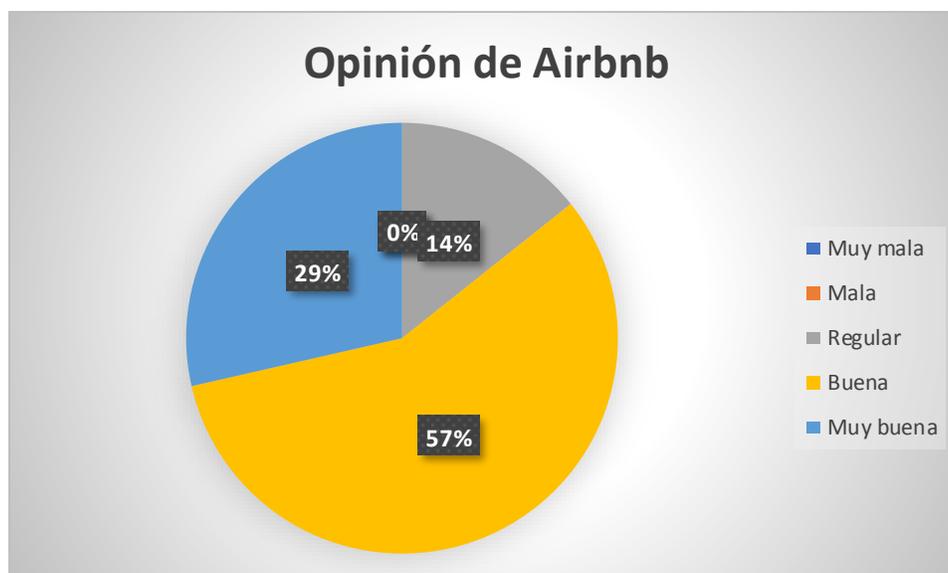
A la pregunta del tiempo que llevaban como anfitriones de Airbnb, el 71% respondió llevar más de tres años y el 29% afirmó llevar entre uno a tres años con la plataforma. Este resultado permite analizar que este fenómeno llegó a Colombia hace algún tiempo y lleva varios años desarrollándose en la ciudad, pero del cual se ha empezado a hablar solo recientemente.

NÚMERO	PREGUNTA	RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJES
10	¿Es el alojamiento ofrecido en Airbnb, el mismo donde usted vive?	Si	3	43%
		No	4	57%
		<b>Total:</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>



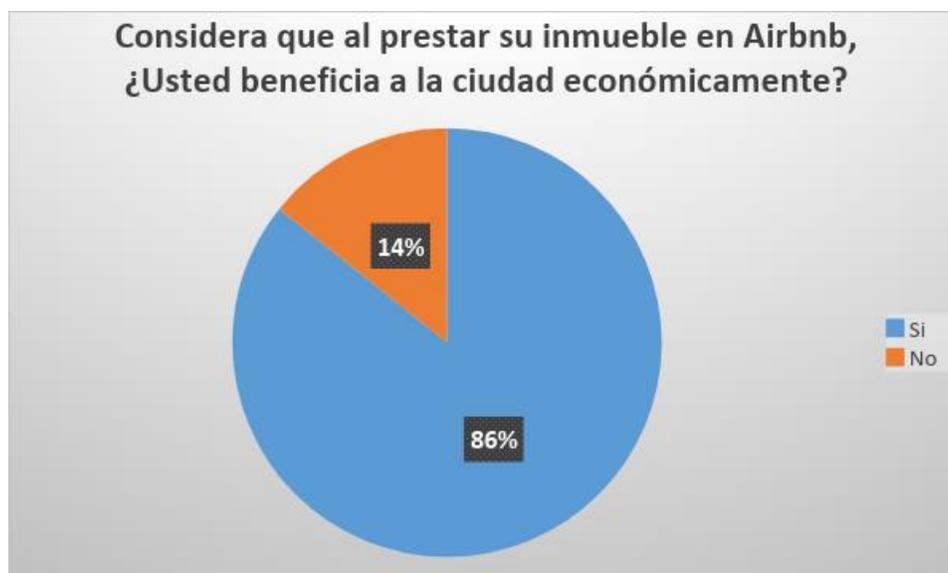
En relación a la pregunta ‘¿es el alojamiento ofrecido en Airbnb, el mismo donde usted vive?’, el 53% de los anfitriones encuestados afirmaron que sí, mientras que el 43% respondieron negativamente, con lo cual se entiende como se dijo anteriormente, que los anfitriones encuestados tienen la posibilidad de poseer varios inmuebles y así poder alquilar uno o dos en la plataforma y vivir en otro, y aunque se podría pensar que estas personas no necesitan incurrir en este tipo de negocio, este les genera mayores ingresos que arrendarlos, por ejemplo.

NÚMERO	PREGUNTA	RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJES
11	Indique su opinión de Airbnb entre Muy mala, Mala, Regular, Buena o Muy buena	Muy mala	0	0%
		Mala	0	0%
		Regular	1	14%
		Buena	4	57%
		Muy buena	2	29%
		<b>Total:</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>



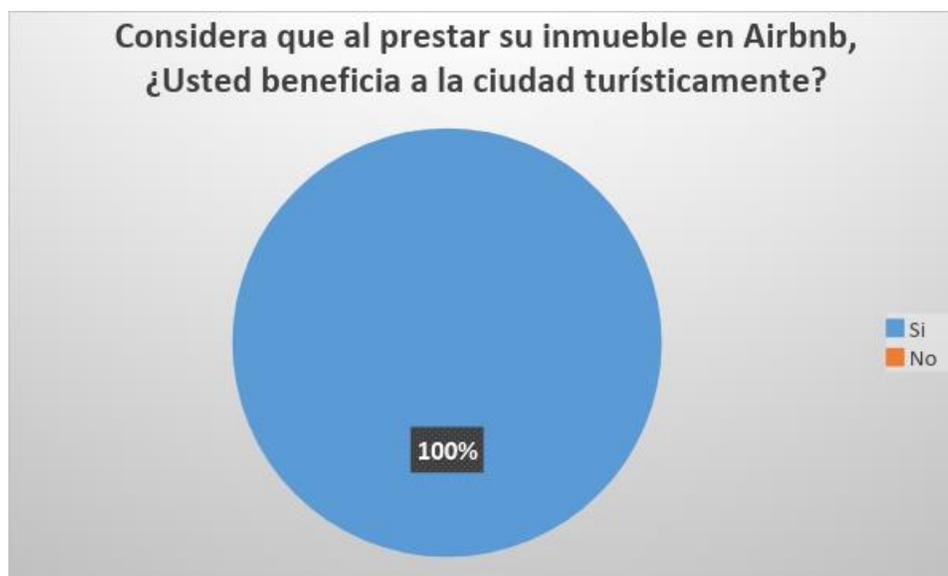
Según el 57% de los encuestados la opinión que tienen de Airbnb es buena, seguido del 29% que tiene una opinión muy buena de la plataforma, finalizando con un 14% que tienen una percepción regular de Airbnb, con lo cual se puede entender que han tenido buena o muy buena experiencia con la plataforma y siendo parte de los anfitriones de ella.

NÚMERO	PREGUNTA	RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJES
12	Considera que, al prestar su inmueble en Airbnb, ¿Usted beneficia a la ciudad económicamente?	Si	6	86%
		No	1	14%
		<b>Total:</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>



A la pregunta que, si consideraban que al prestar su inmueble en Airbnb ellos beneficiaban a la ciudad de Bogotá económicamente, el 86% de los anfitriones consideran que sí mientras que el 14% de ellos afirmó que no creían que así lo hicieran, ya que se supone que ese pequeño porcentaje han creído en las afirmaciones donde se sostiene que la plataforma hace parte de la informalidad dentro de la hotelería. Sin embargo, del 86% que sostienen que sí benefician a la ciudad económicamente, ya que parte de sus ingresos van hacia los impuestos o a beneficiar las economías de las zonas que sus huéspedes visitan.

NÚMERO	PREGUNTA	RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJES
13	Considera que, al prestar su inmueble en Airbnb, ¿Usted beneficia a la ciudad turística?	Si	7	100%
		No	0	0%
		<b>Total:</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>



Finalmente, los anfitriones encuestados en su totalidad consideran que beneficiaban a la ciudad de Bogotá de una manera turística, al alquilar su inmueble en la plataforma digital Airbnb, por lo que respondieron afirmativamente en un 100%.

## **CAPÍTULO IV. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

### **Efectos de la plataforma digital Airbnb sobre la industria hotelera en la localidad de Chapinero.**

La cronología de la industria hotelera ha mostrado que dentro de las diferentes etapas que permitieron el desarrollo de la misma hasta a lo que es ahora, el turismo hace presencia dentro de su misma línea del tiempo, por lo cual se infiere que el crecimiento de la industria hotelera viene de la mano del auge del turismo y las demandas del turista. De ahí que, desde sus inicios, como se puede ver en Grecia o en Roma, la hotelería surja como la respuesta a la necesidad de alojamiento desde los peregrinos hasta a los militares, y posteriormente a gente acaudalada en Inglaterra, siguiendo hasta acoger a los viajeros comerciales con menos recursos, así como al viajero de clase media. Es así como, de la manera que evolucionó los turistas, así lo hizo la hotelería: de pasar a alojamientos prestados en tabernas, a tiendas improvisadas a posadas al lado de la carretera y a hoteles de lujo a hoteles más pequeños y de precios más accesibles, lo que condujo a la popularización de la hotelería. De manera análoga, cabe resaltar que, la industria hotelera se enriqueció del crecimiento de industrias diferentes a ellas mismas, como por ejemplo con la industria del transporte, de allí su calidad de ser transversal. Por lo que se puede ver que, los cambios en la sociedad, en las demandas y en otras industrias, fueron adoptados y contribuyeron al enriquecimiento y a la evolución de esta.

En Colombia, en un principio la hotelería surge como respuesta a la necesidad de alojamiento de los mercaderes que viajaban por el río Magdalena, y pasa luego a ciudades importantes como Bogotá y Cartagena, gracias a hoteles icónicos dentro del gremio. Actualmente, debido a la coyuntura que ha vivido el país, la cual ha contribuido a su posicionamiento en el mundo del

país, y a la promoción de la imagen turística del mismo, el auge de la industria hotelera ha experimentado un crecimiento importante a tal punto de crear récords.

Ahora bien, la hotelería ha tenido sus altibajos, puesto que la industria ha pasado a ser desde una actividad económica mal vista en sus inicios, por ser prestada en tabernas donde se presentaba el robo y la prostitución, a convertirse en uno de los ejes que mueve la economía de importantes países, sin estar libre de desafíos como fenómenos económicos, políticos, culturales. Entre los fenómenos culturales actuales se encuentra que las tendencias tecnológicas han permeado casi todas las interacciones sociales entre las cuales se halla el turismo, siendo una de estas tendencias la aparición de plataformas digitales que prestan servicios de alojamiento, como lo es la aparición de la plataforma digital Airbnb en el mundo entero y Colombia. Sin embargo, este fenómeno cultural se ha convertido en uno de los retos más importantes que enfrenta la industria hotelera en los últimos tiempos, puesto que consigo trae la informalidad.

En 2013, Bogotá se convirtió en una de las 65 mil ciudades donde Airbnb funciona, sin embargo, como pudo ser constatado, la plataforma digital hace parte de la informalidad dentro de la industria hotelera, no solo en la ciudad capitalina sino en la mayoría de las ciudades turísticas del mundo. La informalidad se presenta debido a que los alojamientos ofertados en la plataforma digital prestan servicios de alojamiento como prestadores de este servicio sin acogerse a la normatividad existente para prestadores del servicio de alojamiento en Colombia. Primero que todo, funcionan sin contar un Registro Nacional de Turismo, como lo establece, tanto la ley 1106 de 2006 donde se estipula que todos los prestadores de servicios turísticos deben tener este requisito, así como también lo estipula la norma técnica NTSH 006 que categoriza los prestadores de servicios de alojamiento. De igual modo, Airbnb o los alojamientos ofertados, allí pueden ser considerados como informales, en el sentido que estos prestadores pueden ser

considerados como viviendas turísticas, y en conformidad con el decreto no. 229 de 2017, el cual establece que todo aquel que sea propietario o intermediario de una vivienda turística, y/o sea un medio para publicitar los servicios de esta, a través de una página web u otro medio, también debe contar con un RNT. Además, hay que mencionar que las leyes y, por ende, la normatividad es importantes, ya que estas no solo regulan la actividad, más aún protegen tanto a los usuarios como a los prestadores.

Consecuentemente con el problema presentado, se han generado efectos de tipo económico y social en importantes ciudades turísticas, como por ejemplo en Nueva York, Ámsterdam o Barcelona, donde este tipo de práctica ha contribuido a la masificación del turismo y por ende a la degradación de los atractivos turísticos y su entorno, y finalmente al rechazo o fobia del local hacia el turista y al turismo como tal.

Frente a los retos que se presentan dentro de la industria hotelera, como el anteriormente expuesto, la Organización Mundial de Turismo sostiene que la investigación es uno de los medios más útiles con los que se les puede enfrentar, es por eso que se sugiere una investigación que aporte información sobre este fenómeno. De esta manera, nace la investigación cualitativa presente debido, por un lado, que un ejercicio académico como este, ayuda a incorporar y asumir todos los cambios tecnológicos que enfrenta la industria, según como lo estipula la OMT, y por otro lado, que gracias al carácter interpretativo de la investigación cualitativa, fue posible encontrarle sentido al fenómeno presente que vive la industria y el cual se pretendió investigar aquí. Por lo anterior, parte de la búsqueda por entender y como una manera de enfrentar el desafío que representa Airbnb para la industria hotelera en Colombia y en Bogotá, se propuso identificar los efectos de la plataforma en la industria hotelera de la localidad de Chapinero, y de una manera exploratoria se llevaron a cabo la ejecución de acciones pertinentes a los objetivos

específicos planteados que permitieran dar respuesta al objetivo principal. Para este fin, se determinó como objetivo principal la identificación de estos efectos, lo cual se logró mediante la caracterización de algunos de los principales alojamientos ofrecidos por los usuarios de la plataforma en la localidad, seguido del conocimiento de perspectivas de empresarios hoteleros de la zona y finalizando con la descripción del perfil de un anfitrión de Airbnb en la ciudad.

Con esta finalidad, y gracias que la investigación cualitativa permite recolectar y analizar posiciones de distintos personajes a través de datos visuales, primeramente, se realizó la caracterización de alojamientos en Chapinero alquilados a través de la plataforma. Gracias a la fotografía como instrumento de investigación, se pudo caracterizar tres tipos de alojamientos ofertados en la plataforma: una habitación privada, un apartamento y una casa entera. Se pudo observar que los alojamientos ofrecen servicios tales como Wifi, cocina, lavandería, Tv y hasta servicio doméstico y parqueadero, en el caso de la casa. Las tarifas de estos lugares oscilan entre \$70000 COP por noche en una habitación privada, \$88873 COP en una casa y \$203813 COP por noche en el apartamento, lo que se considera bastante económico en comparación con los precios de un hotel en la capital, los cuales oscilan entre mínimo cien mil, a cuatrocientos mil y hasta ochocientos mil COP. Por medio de este ejercicio, se halló que los alojamientos también se encuentran ofreciendo espacios, como por ejemplo las zonas de coworking, para aquellos huéspedes que vienen a la ciudad a realizar negocios, los cuales se observaron en la casa que se caracterizó. Lo cual resulta en un reto para la industria hotelera, puesto que significa que la plataforma se encuentra expandiendo sus horizontes hacia otro tipo de turistas, es decir no solamente a aquellos que viajan con el propósito de descansar y conocer nuevos lugares, sino también a aquellos que viajan por negocios.

En segundo lugar, buscando responder al segundo de los objetivos específicos planteados, y debido a que en una investigación de este tipo, el investigador puede explorar y llegar a la información necesaria que respondan a su investigación mediante entrevistas, fueron estas realizadas a diferentes empresarios de la industria hotelera de la localidad de Chapinero. Gracias a la colaboración de los empresarios entrevistados en la industria hotelera de la localidad, se encontró una ambigüedad respecto a las perspectivas que tienen acerca del impacto de Airbnb en este sector, puesto que, aunque por un lado afirman que sí existe una afectación, la cual se presenta más que todo en el aumento de la oferta hotelera dentro de la industria. Por otro lado, declaran que, así como no existe como tal un estudio hecho a profundidad que refleje que la situación dentro del mercado hotelero sea más compleja meramente por la presencia de Airbnb, también que no perciben un impacto por la plataforma y que todo el fenómeno parecer ser más una percepción y no una realidad. Igualmente aseveran que la plataforma cuenta con un nicho de mercado independiente y diferente al de un prestador de alojamiento de la zona. Sin embargo, gracias a estas entrevistas se halló que, frente a este fenómeno, la hotelería ha tomado acciones como fidelizar a sus clientes, nivelar tarifas, iniciar convenios con universidades o federaciones deportivas y de igual modo, han optado por utilizar la plataforma para publicitar sus establecimientos como un canal de reservas.

En tercer lugar, debido a que una investigación con un tipo de diseño exploratorio como esta, permite identificar variables como lo es el perfil de un anfitrión, y en conformidad con el tercer objetivo específico planteado, a través de la ejecución de encuestas a una muestra por conveniencia de anfitriones de Airbnb en la localidad de Chapinero, se encontraron las características generales de estos, permitiendo conformar el perfil de un anfitrión de dicha plataforma en esta zona específica de la ciudad. La mayoría de los anfitriones son de género

masculino entre los 35 y 44 años, con una formación profesional y de ocupación independiente; igualmente, es aquel que tiene acceso a dispositivos electrónicos como un computador portátil o de escritorio y a un teléfono inteligente, el cual es el medio más utilizado para acceder y ejercer como anfitrión. De igual manera, el tipo de anfitrión encontrado decidió alquilar su inmueble en la plataforma donde lleva más de tres años, principalmente por razones económicas donde tiene entre dos a tres inmuebles listados, los cuales no son su lugar de residencia, y por los cuales percibe unos ingresos aproximados entre 501 y 1000 USD. Igualmente, tiene una buena percepción de Airbnb y considera que beneficia a la ciudad tanto económica como turísticamente al ser anfitrión de esta plataforma digital y alquilar su inmueble allí para todo aquel que busca un lugar alternativo para hospedarse en la ciudad, por el período de tiempo deseado, con el propósito de alojamiento.

Finalmente, parte de la construcción de conocimiento que este tipo de investigación permite que se elabore a partir de las experiencias con los participantes y como aporte de información frente a los efectos de la plataforma de la plataforma digital Airbnb en la localidad de Chapinero, se identificó lo siguiente: aunque si se evidencia la informalidad de parte de la plataforma, puesto que no se apega al marco legal exigido para los prestadores de servicios de alojamiento en Colombia, los efectos que se presentan en la industria, parecen ser meramente económicos y generan mayor impacto hacia la hotelería cuyo enfoque es el turismo corporativo y los turistas por negocios, como se encontró gracias a la entrevista realizada a la empresaria del Hotel NH Urban 93, quien afirmó que su establecimiento estaba siendo directamente afectado por Airbnb, puesto que los clientes que antes recibía, ahora están siendo hospedados en lugares cercanos a su hotel, pero en alojamientos de Airbnb.

Es necesario recalcar, como conclusión que gracias al esfuerzo de diferentes entidades que rigen el turismo y la hotelería en Colombia, se ha permitido que los establecimientos prestadores de alojamiento se estandaricen mediante normas y categorías, lo cual permite tener una base de comparación y evaluación, reduciendo así el problema de la informalidad. Sin embargo, es necesario simplificar trámites y abrir puertas para las oportunidades que presenta el auge del turismo, por ende, uno de los retos que se propone a partir de esta investigación es que la industria hotelera trabaje juntamente con las tendencias de la hotelería en la actualidad y, por ejemplo, con las plataformas tecnológicas relacionadas con la hotelería y el turismo que han surgido de ellas, en este caso en particular con Airbnb. Lo anterior se justifica en lo encontrado en las otras investigaciones similares que presentan los efectos de la plataforma en sus ciudades, como lo son las de Airbnb Boston, Berlín y Barcelona. Dos de ellas sostienen que uno de los beneficios de Airbnb en la zona es que esta plataforma contribuye a promocionar zonas que no son turísticas, por lo cual la industria podría acoger dichos prestadores, por una parte, exigiéndole al Gobierno que los niveles en la exigencia de los requerimientos, y por otra, simplificando la normatividad exigida, acogiéndoles bajo ella y permitiéndoles funcionar donde no sería posible abrir un hotel pero si rentar los inmuebles y de esta manera, engranar los trabajos de ambos actores, los cuales podrían verse beneficiados en temas de planificación, de estadísticas, en la protección al turista y al empresario, y a la capacitación de los prestadores, entre otros temas. Puesto que acertadamente lo dijo Dennis Perrin hace más de tres décadas: “el hotelero debe competir en el mercado del turismo, donde no ocupa sino un lugar limitado junto a otros tipos de alojamiento: el campamento, la casa de alquiler, la segunda casa, el alojamientos de casas de amigos...”. (Perrin, 1986)

Es importante resaltar, que los pequeños establecimientos, en este caso pueden ser los prestadores de alojamiento en Airbnb, tienen una gran oportunidad que los grandes no tienen como es la habilidad de reagruparse, a los grandes su magnitud les resta agilidad y la rentabilidad a algunos no les permite dedicarse a ciertos tipos de mercados, que a los pequeños sí. Por ende, Airbnb puede ser tomado como una herramienta que ha devuelto la hotelería tradicional, y que muchos de los beneficiados no son grandes cadenas hoteleras, más las comunidades, los barrios y los pequeños empresarios y no solo los dueños de la plataforma como tal. Es así como podrían trabajar de la mano como lo sostiene (González, 2011):

“Visto de esta forma la hotelería informal no sería un enemigo sino otra opción diferente de alojamiento que ofrecería la ciudad. No obstante, sin dejar de reconocer que son unos enemigos fuertes para los hoteles de baja gama. Es decir, si el problema se mira desde la hotelería es un enemigo, pero si se analiza desde la mirada de la cadena turística podrían ser aliados.”

Finalmente se sugiere que se siga trabajando en investigaciones que apunten al fenómeno desde otras perspectivas, ya que el enfoque de este tipo de investigación sirve de base para dar consecución a próximas investigaciones con alcances descriptivos, correlacionales o explicativos. De igual modo se sugiere lo anterior, puesto que la realización de publicaciones académicas de la industria es limitada y un ejercicio académico como el realizado, presenta tanto un reto para aquel que la realice, como un aporte significativo para la academia y la industria en general.

## CONCLUSIONES

-En relación con los alojamientos de Airbnb, se pudo caracterizar tres tipos que se ofertan en la plataforma de Airbnb, como lo son una habitación privada, un apartamento y una casa entera., donde se observó que se ofrecen servicios similares a los de un hotel o un apartahotel tales como wifi, cocina, lavandería, tv, servicio doméstico, entre otros, y donde las tarifas de estos lugares oscilan entre \$70000 COP hasta \$203813 COP, lo que se considera bastante económico en comparación con los precios de un hotel en la capital. Conviene subrayar que, por medio de la investigación, se encontró que los alojamientos también se encuentran ofreciendo espacios para aquellos huéspedes que vienen a la ciudad a realizar negocios, como por ejemplo las zonas de coworking, lo cual se observó en la casa caracterizada.

-Asimismo, se pudieron conocer las perspectivas que tienen empresarios de la industria hotelera de la localidad de Chapinero sobre el impacto que esta plataforma ha tenido en el mercado hotelero de Bogotá, lo que conllevó a responder al objetivo principal que consistía en identificar los efectos de la plataforma digital Airbnb en la localidad de Chapinero. Es así como, aunque se encontró una ambigüedad entre las percepciones de los entrevistados, puesto que no hay unanimidad en sus respuestas, se identificó que, si bien existen efectos para una parte de la industria, que es más que todo la que se enfoca en el turismo corporativo, como en el que se enfoca el hotel NH Urban 93, los efectos son meramente económicos. Sin embargo, la otra parte de los entrevistados afirmaron que, por un lado, no existe como tal un estudio hecho a profundidad que refleje que la situación dentro del mercado hotelero sea más compleja meramente por la presencia de Airbnb y, por otro lado, que la plataforma cuenta con un nicho de mercado independiente y diferente al de un hotel de la zona. Finalmente, se halló que, frente a este fenómeno, la hotelería ha tomado acciones como fidelizar a sus clientes, nivelar tarifas, iniciar convenios con universidades o federaciones

deportivas y de igual modo, han optado por utilizar la plataforma para publicitar sus establecimientos como un canal de reservas.

-De igual manera, se identificaron las características de un anfitrión de Airbnb en la ciudad de Bogotá las cuales consisten en que el perfil, a grandes rasgos de uno de ellos, es el de un hombre entre los 35 y 44 años, con una formación profesional, de ocupación independiente y que posee ya sea un computador portátil, de escritorio o un teléfono inteligente, el cual es el medio más utilizado para acceder y ejercer como anfitrión. De igual manera, el tipo de anfitrión encontrado decidió alquilar su inmueble en la plataforma donde lleva más de tres años, principalmente por razones económicas, tiene entre dos a tres inmuebles listados allí, que no son su lugar de residencia, y por los cuales percibe unos ingresos aproximados entre 501 y 1000 USD por ellos. Igualmente, tiene una buena percepción de Airbnb y considera que beneficia a la ciudad tanto económica como turísticamente al ser anfitrión de esta plataforma digital y alquilar su inmueble allí.

-Finalmente, cabe resaltar que para el inicio de esta investigación fue de gran dificultad encontrar fuentes primarias de información acerca de la informalidad hotelera en el país, por parte de las instituciones gubernamentales y agremiaciones como el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y Cotelco, lo que señala falta de preocupación de estos entes o falta de interés por divulgar las investigaciones que se han hecho acerca del tema. Por lo que se hace necesario implementar una campaña de capacitación en la industria hotelera, ya sea mediante los gremios o asociaciones que la comprenden, con el fin de informar a la misma acerca de las tendencias que mueven al mundo actualmente y afectan a la hotelería, puesto que no hay un conocimiento unánime acerca de las plataformas digitales y sus impactos.

## REFERENCIAS

- Airbnb. (18 de septiembre de 2017). Airbnb, Inc. Recuperado el 18 de septiembre de 2017, de Airbnb.com: <https://www.airbnb.com.co/about/about-us>
- Airdna (2017) Base de Datos Estadísticos de Airbnb. Recuperado de: <https://www.airdna.co/market-data/app/co/default/bogota/overview> el 17 de septiembre de 2017.
- Aznar, J., Sayeras, J., Rocafort, A., & Galiana, J. (2017). The irruption of AirBNB and its effects on hotels' profitability: An analysis of Barcelona's hotel sector. *Intangible Capital*, 147-159.
- Banco de la República de Colombia. (20 de marzo de 2018). Red Cultural del Banco de la República de Colombia. Obtenido de Banrepcultural.org: [http://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php/Econom%C3%ADa\\_informal](http://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php/Econom%C3%ADa_informal)
- CBRE. (2017). Hosts with Multiple Units – A Key Driver of Airbnb Growth. Los Angeles: CBRE Hotels' Americas Research.
- Chen, M. (2012). La economía informal: definiciones, teorías y políticas. *Mujeres en Empleo Informal: Globalizando y Organizando*, 1-22 en: <http://www.wiego.org/sites/default/files/publications/files/Chen-Informal-Economy-Definitions-WIEGO-WP1-Espanol.pdf> consultado el 21 de Marzo de 2018.
- Chibás, E. [Bye Bye Barcelona]. (25 de noviembre de 2014). Bye Bye Barcelona. [Archivo de Video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/channel/UChaNuzq5qqiLi3smbSFpZnQ> el 9 de marzo de 2018.
- DANE. (2018). Gran Encuesta Integrada de Hogares. Bogotá: Boletín Técnico del Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas en [http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech\\_informalidad/bol\\_ech\\_informalidad\\_nov17\\_ene18.pdf](http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech_informalidad/bol_ech_informalidad_nov17_ene18.pdf) consultado el 22 de Marzo de 2018.
- Diario La República (Viernes 4 de septiembre de 2015, sección Internet Economy) acerca del crecimiento de la plataforma en el país. “El dilema de Airbnb, impuestos y regulación a su operación” en: <https://www.larepublica.co/internet-economy/el-dilema-de-airbnb-impuestos-y-regulacion-a-su-operacion-2296996> consultado el 17 de Septiembre de 2017
- Decreto No. 229 (Diario Oficial del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio 14 de febrero de 2017).
- Decreto 2590 de 2009 recuperado en: [https://www.fontur.com.co/aym\\_document/aym\\_normatividad/2009/DECRETO\\_2590\\_DE\\_2009.pdf](https://www.fontur.com.co/aym_document/aym_normatividad/2009/DECRETO_2590_DE_2009.pdf)

- Dinero (Agosto de 2017) <https://www.dinero.com/empresas/confidencias-online/articulo/industria-hotelera-colombiana-en-2017/256477>
- Dogru, T., Mody, M., & Raeisinafchi, C. S. (2017). Comparing apples and oranges? Examining the impact of Airbnb on hotel performance in Boston. *Boston Hospitality Review*, Vol., Iss 2.
- El Espectador. (31 de mayo de 2013). Periódico El Espectador. Obtenido de ElEspectador.com: <http://www.elespectador.com/noticias/actualidad/airbnb-llega-colombia-articulo-425154>
- El Tiempo. (23 de enero de 2017). Periódico El Tiempo. Obtenido de El Tiempo.com: <http://www.eltiempo.com/tecnosfera/novedades-tecnologia/plataformas-de-economia-colaborativa-38468>
- González, J. (2011). La Hotelería Informal y la competitividad turística de la ciudad de Cartagena. 70-103.
- Gosh, S. (2017). Airbnb's head of global policy said the company is changing capitalism for the better. *Business Insider UK*, <http://uk.businessinsider.com/airbnb-policy-boss-chris-lehane-said-its-improving-capitalism-2017-6>.
- Gray, W., & Liguori, S. (1995). *Hoteles y moteles: administración y funcionamiento*. Ciudad de Mexico: Trillas.
- Guttentag, D. (2017). Airbnb: disruptive innovation and the rise of an informal tourism accommodation sector. *Current Issues in Tourism*, 1192-1217 en: <http://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/13683500.2013.827159?needAccess=true>
- Harvard Deusto Business Review y EAE Business School. (15 de Abril de 2017). Harvard Deusto Business Review y EAE Business School. Obtenido de Harvard Deusto Business Review y EAE Business School: <http://retos-directivos.eae.es/que-es-la-economia-colaborativa-y-cuales-son-sus-beneficios/>
- Hotel Manager. (11 de noviembre de 2016). Hotel Manager. Obtenido de Hotel Manager website: <http://www.hotelmanager.es/cinco-tendencias-hoteleras-para-2017/>
- Lattin, G. W. (2002). *Administración moderna de hoteles y moteles*. Ciudad de México: Trillas Turismo.
- Leguizamón, M. (2016). Empleo formal e informal en el sector turístico en Colombia. *Turismo y Sociedad* vol. XVIII, 179-189.
- Ley Estatal de Nueva York 5393/13, 5393-13 (Corte Suprema Estado de Nueva York 13 de Mayo de 2013) en: <https://assets.documentcloud.org/documents/1159527/airbnb-new-york-decision.pdf>
- Ley No. 1101 (Diario Oficial 46461 23 de noviembre de 2006).

Ley 1558 de 2012 recuperado en:

[http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=78782&name=Ley\\_1558\\_2012.pdf&prefijo=file](http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=78782&name=Ley_1558_2012.pdf&prefijo=file)

Mayr y Cabal Editores. (1989). *Hotel Caribe: 50 años en la historia*. Bogotá: Nomos.

Méndez, W. (15 de marzo de 2018). *Economía informal y el turismo*. Obtenido de ATP International:

<http://www.atpmeetings.com/La%20econom%C3%ADa%20informal%20y%20el%20turismo.pdf>

Organización Internacional del Trabajo. (2002). *Resolución relativa al trabajo decente y la economía informal*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo en:

<http://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc90/pdf/pr-25res.pdf> consultado el 21 de Marzo de 2018.

Perrin, D. (1986). *La Hotelería*. Ciudad de México: Fondo de Cultura Económica México.

Resolución no. 3772 (Ministerio de Industria, Turismo y Comercio 17 de diciembre de 2009).

Resolución 1065 de 2011 en

<http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=1148&name=Resolucion-1065-2011.pdf>

Ruiz Olabuenaga, J. I. (2012). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. En J. I. Ruiz Olabuenaga, *Metodología de la Investigación Cualitativa* (pág. 125). Bilbao: Universidad de Deusto.

Sampieri, R. H. (2010). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México: McGraw Hill en:

[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

Skowronnek, A., & Vogel, L. (2015). *AirbnbvsBerlin*. Obtenido de AirbnbvsBerlin : <http://airbnbvsberlin.com/>

Sociedad Geográfica de Colombia. (23 de febrero de 2018). *Sociedad Geográfica de Colombia: Academia de Ciencias Geográficas*. Obtenido de [sogeocol.edu.co](http://sogeocol.edu.co):

[https://www.sogeocol.edu.co/documentos/alg\\_asp\\_hist\\_hote.pdf](https://www.sogeocol.edu.co/documentos/alg_asp_hist_hote.pdf)

Tapia, A., & Escobar, C. (2015). *La Parahotelería en el Distrito Turístico y Cultural de Cartagena y sus efectos económicos-sociales*. Cartagena: Universidad de Cartagena Facultad de Ciencias Económicas Programa de Economía en

<http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2094/1/TESIS%20DE%20GRADO%20A%20y%20C.pdf> consultado el 30 de Marzo de 2018.

Universidad Externado de Colombia (agosto de 2017) Los grandes retos de la hotelería y el turismo. En G. Toro, presidente de la Asociación Hotelera y Turística de Colombia-Cotelco-. Ciclo de Conferencias Roundtables Hospitality Experts llevado a cabo en la Universidad Externado de Colombia en Bogotá, Colombia  
<https://www.uexternado.edu.co/administracion-de-empresas-turisticas-y-hoteleras/los-grandes-retos-de-la-hoteleria-y-el-turismo/> consultado el 17 de Septiembre de 2017.

## ANEXOS

	<b>CORPORACIÓN UNIVERSITARIA UNITEC</b>	<b>FECHA</b>
	<b>PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</b>  <b>“EFECTOS DE LA PLATAFORMA DIGITAL AIRBNB EN LA INDUSTRIA HOTELERA DE LA LOCALIDAD DE CHAPINERO”</b>	<b>ENCUESTA</b>

**ESTUDIO DEL PERFIL DE UN ANFITRIÓN DE AIRBNB EN LA LOCALIDAD DE  
CHAPINERO**

**ENCUESTA A ANFITRIONES DE AIRBNB**

La presente encuesta se enmarca en el trabajo de investigación: efectos de la plataforma digital Airbnb en la industria hotelera de la localidad de Chapinero, que se realiza dentro de la Línea de investigación en Estudios sociales, económicos, culturales y ambientales del turismo y la gastronomía, del programa de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Corporación Universitaria Unitec, dirigida a conocer los rasgos generales de un anfitrión en la localidad de Chapinero en Bogotá; información a la cual únicamente tendrá acceso del investigador por lo cual se solicita atentamente responder lo más sinceramente posible.

La información aquí consignada tiene un carácter eminentemente académico.

Derrotero de preguntas:

**ANFITRIÓN**

-Género

- A. Femenino
- B. Masculino

-Edad

- A. 18-24
- B. 25-34
- C. 35-44
- D. 45-54
- E. +55

-Nivel de formación:

- A. Secundaria
- B. Técnico
- C. Profesional
- D. Pos gradual

-Medio por el cual accede a Airbnb

- A. Computador de escritorio
- B. Portátil
- C. Tablet
- D. Teléfono inteligente

-Ocupación

---

-Razón principal que lo llevaron a prestar su inmueble a Airbnb:

- A. Económica
- B. Intercambio cultural
- C. Otro:

-Ingresos percibidos aproximados mensualmente al prestar su inmueble a través de Airbnb

- A. 100-500USD
- B. 501-1000USD
- C. 1001-2000USD
- D. 2001-3500USD
- E. Más de 3500USD
- F.

-Número de inmuebles listados en Airbnb

- A. Uno.
- B. Dos a tres.
- C. Cuatro a seis
- D. Seis a diez.
- E. Más de diez.

- ¿Es el alojamiento ofrecido en Airbnb, el mismo lugar donde habita el anfitrión?

- A. Si
- B. No

-Tiempo que lleva con Airbnb como anfitrión.

- A. Uno a seis meses
- B. Siete meses a un año

- C. Uno a tres años.
- D. Más de tres años.

-Indique su opinión de Airbnb, donde 1 es Muy Mala, 2 es Mala, 3 es Regular, 4 es Buena y 5 Muy Buena

 Min  Max

1                      2                      3                      4                      5

-Considera que, al prestar su inmueble a Airbnb, ¿Ud. beneficia a la ciudad económicamente?

- A. Si
- B. No

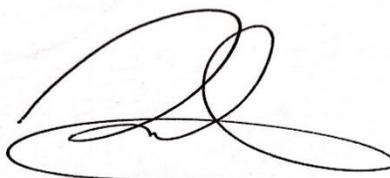
-Considera que, al prestar su inmueble a Airbnb, ¿Ud. beneficia a la ciudad turísticamente?

- A. Si
- B. No

Yo LAURA MARÍA PÉREZ ALVARADO, manifiesto en este documento mi voluntad de ceder a la Corporación Universitaria Unitec los derechos patrimoniales, consagrados en el artículo 72 de la Ley de 1982<sup>1</sup>, de la investigación titulada:

## EFECTOS DE LA PLATAFORMA DIGITAL AIRBNB EN LA INDUSTRIA HOTELERA DE LA LOCALIDAD DE CHAPINERO

Producto de mi actividad académica, para optar por el título de PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS. La Corporación Universitaria Unitec entidad académica sin ánimo de lucro, queda por lo tanto facultada plenamente para ejercer los derechos anteriormente cedidos en su actividad ordinaria de investigación, docencia y publicación. La cesión otorgada se ajusta a lo que establece la Ley 23 de 1982. Con todo, en mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada con arreglo al Artículo 30 de la Ley 23 de 1982. En concordancia escribo este documento en el momento mismo que hago entrega del trabajo final a la Biblioteca General de la Corporación Universitaria Unitec.



Laura María Pérez Alvarado

1015422683 de Bogotá

---

Nombre

---

Firma

---

Cédula

<sup>1</sup>Los derechos del autor recaen sobre las obras científicas, literarias y artísticas en las cuales se comprenden las creaciones del espíritu en el campo científico, literario y artístico, cualquiera que sea el modo o la forma de expresión y cualquiera que sea su destinación, tales como: los libros, los folletos y otros escritos; las conferencias, alocuciones, sermones y otras obras de la misma naturaleza; las obras dramáticas o dramático musicales; las obras coreográficas y las pantomimas ; las composiciones musicales con letra o sin ella; las obras cinematográficas, a las cuales se asimilan las obras de dibujo, pintura, arquitectura, escultura, grabado, litografía; las obras fotográficas a las cuales se asimilan las expresas por procedimiento análogo a la fotografía, a la arquitectura, o a las ciencias, toda producción del dominio científico, literario o artístico que pueda reproducirse o definirse por cualquier forma de impresión o de reproducción, por fonograma, radiotelefonía o cualquier otro medio conocido o por conocer" (Artículo 72 de la Ley 23 de 1982)