

Efectos de la utilización de la oferta de Airbnb sobre la industria hotelera en la localidad de la Candelaria en la ciudad de Bogotá

Ximena Camila Castillo Díaz
Anggie Nathalia Timote Cifuentes

Universitaria Agustiniana
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de Hotelería y Turismo
Bogotá, D.C
2019

Efectos de la utilización de la oferta de Airbnb sobre la industria hotelera en la localidad de la Candelaria en la ciudad de Bogotá.

Ximena Camila Castillo Díaz
Anggie Nathalia Timote Cifuentes

Director
Mauricio Javier León Cárdenas

Trabajo de grado para optar al título de Hotelería y Turismo

Universitaria Agustiniana
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de Hotelería y Turismo
Bogotá, D.C
2019

Dedicatoria

Este proyecto de grado lo dedico principalmente a Dios; por ser mi guía y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante y significativo de mi formación profesional, por haberme dado la fuerza de estar cinco años en esta ciudad que desde el primer momento me acogió y recibió con los brazos abiertos. A mis padres; Carlos Nicolás Castillo Rodríguez y Esperanza Díaz Peña gracias infinitas por el esfuerzo y el apoyo sincero, ético, moral e incondicional que desde el primer momento me brindaron, por la confianza que han tenido conmigo en este proceso de formación profesional. A mi hermana Carolina Castillo Díaz que ha sido cada día la fuente de motivación durante todo este proceso, que cada día me hace ser mejor persona y perseverar para alcanzar un objetivo sin fallar en el intento. Muchas gracias a esta familia por su apoyo, hoy nuestro objetivo ha sido realizado con éxito.

Ximena Camila Castillo Díaz

Este trabajo final es la culminación de cinco años de carrera, de esfuerzos, de altos y bajos, el cual quiero dedicar a Dios y a la Virgen que en todo momento me acompañaron, a mis padres: Henry Timote Murillo y Judith Cifuentes Nieto, que estuvieron apoyándome en todo este proceso, los cuales han sido el principal pilar de motivación de mi vida y les doy gracias por que han estado junto a mí durante toda mi formación tanto personal como profesional; guiándome y enseñándome cada día más. A mi hermano mayor John Henry Timote, quien me ayudo y guio durante todo mi desarrollo como universitaria, con sus experiencias y conocimientos adquiridos, durante todo su proceso, también como estudiante universitario. A mis abuelos, a mi madrina, tíos y tías más cercanos, quienes siempre hicieron una oración en mi nombre, para que todo este proceso profesional tuviera un resultado de éxito; y quien también tuvieron palabras que me motivaban y me reafirmaban a seguir con esta hermosa carrera que elegí. Mil gracias a todos los que hicieron parte fundamental en este duro y gran proceso, el cual, hoy es una meta más alcanzada en nuestras vidas.

Anggie Nathalia Timote Cifuentes

Agradecimientos

Agradecemos principalmente a la Universitaria Agustiniiana por habernos aceptado como sus estudiantes y haber aprendido tanto en nuestra carrera y prepararnos profesionalmente para el mundo laboral, agradecemos al grupo de docentes que estuvieron con nosotras desde un comienzo para el desarrollo y proceso de nuestro trabajo de grado.

Gracias a todos los profesores que nos apoyaron en la realización de este proyecto de grado, principalmente al profesor Alvelayis Nieto Mejía quien fue la persona que desde un comienzo creyó en nosotras para el desarrollo de esta investigación , al profesor Diego Astudillo Valverde quien nos apoyó y motivo para presentarnos en nuestra primera ponencia internacional en México D.F y al profesor Mauricio León Cárdenas quien fue nuestro tutor, nuestro guía y nos apoyó a darle un desarrollo más profundo a la investigación de la cual nos vamos con muchos aprendizajes y enseñanzas.

A todos y a cada uno de nuestros compañeros de estudio, quienes estuvieron en todo el proceso y hubo un apoyo mutuo, gracias por ese compañerismo, amistad y paciencia del cual nos quedan muchas experiencias y gratos recuerdos.

Resumen

Airbnb es una plataforma digital la cual se encarga de prestar servicios de alojamiento en varios países del mundo, surgió de una solución innovadora a problemas habituales es uno de los sistemas más exitosos de la economía colaborativa, este sistema permite al usuario encontrar alojamiento con una diferencia que no será un hotel habitual sino el hogar de una persona que está ofreciendo el servicio. El problema que se abordó en esta investigación es si Airbnb está causando un efecto negativo o positivo en los hoteles formales en la localidad de la Candelaria en la ciudad de Bogotá.

Se caracterizó la oferta de alojamiento formal e informal en la localidad de la Candelaria explicando cuantos hoteles formales existen en ese sector y cuantos Airbnb están disponibles y las características de los servicios que ofrecen, se establecen los indicadores de la oferta formal e informal de tarifas promedio y ocupaciones que tuvo la ciudad en un determinado tiempo y se abordan los beneficios de la oferta de Airbnb sobre los indicadores de la hotelería formal del sector.

Como metodología para la investigación se basó en un enfoque mixto ya que se utilizaron dos tipos de investigaciones que fueron cualitativas y cuantitativas donde se analizaron datos numéricos como porcentajes de ocupación y tarifas, un tipo de investigación explicativa saber la causa y efecto ya que se analizó un tema poco investigado en esta localidad.

Palabras claves: Hotelería formal, hotelería informal, economía colaborativa, indicadores, tarifa y promedio de ocupación.

Abstract

Airbnb is a digital platform which is responsible for providing hosting services in several countries of the world, emerged from an innovative solution to common problems is one of the most successful systems of the collaborative economy, this system allows the user to find accommodation with a difference It will not be a regular hotel but the home of a person who is offering the service. The problem addressed in this investigation is whether Airbnb is causing a negative or positive effect on formal hotels in the town of Candelaria in the city of Bogotá.

The offer of formal and informal accommodation in the town of Candelaria was characterized by explaining how many formal hotels exist in that sector and how many Airbnb are available and the characteristics of the services they offer, the indicators of the formal and informal offer of average rates are established and occupations that the city had in a certain time and the benefits of the Airbnb offer on the indicators of the formal hotel industry are addressed.

As a research methodology it was based on a mixed approach since two types of research were used that were qualitative and quantitative where numerical data were analyzed as occupancy rates and rates, a type of explanatory research knowing the cause and effect as it was analyzed a subject little investigated in this locality.

Keywords: Formal hotel, informal hotel, collaborative economy, indicators, rate, average occupancy.

Tabla de contenidos

Introducción	9
Planteamiento del problema	10
Pregunta problema.....	11
Objetivos	12
Objetivo general	12
Objetivos específicos.....	12
Justificación.....	12
Metodología	14
Enfoque Mixto.....	14
Tipo de investigación explicativa.....	14
Técnicas de investigación.....	14
Instrumentos de la investigación	14
Población y Muestra.....	15
Marco de referencia.....	16
Marco conceptual	16
Industria del alojamiento	16
<i>Hotelería</i>	16
Indicadores Hoteleros.....	24
Marco historico-geografico	26
Marco legal.....	28
Ley 300 de1996, Artículo 61 y 62.....	28
El Decreto 2590 del 2009	28
Ley 1558 del 2012, Artículo 34.....	28
Decreto 2119 del 2018	28
Ley 788 del 2002, Art 18.....	29
Capítulo I: Oferta de alojamiento formal e informal en la localidad de la candelaria.....	30
Oferta informal.....	30
Airbnb.....	30
Oferta formal	31
Hoteles y hostales.....	31
Categorización de los hoteles por estrellas.....	32
Establecimientos de estudio	38
Capítulo II: Indicadores de la oferta formal e informal de la localidad de la Candelaria.....	53

Oferta formal	53
Ocupación Hotelera	53
Tarifa	54
Oferta informal	69
Ocupación.....	69
Tarifas.....	69
Capítulo III: Beneficio o detrimento de la oferta de Airbnb sobre los indicadores de la hotelería formal.	71
Conclusiones	75
Recomendaciones	76
Referencias	77
Anexos.....	81
Encuestas.....	81
Entrevista semi-estructurada	83
Resultados entrevistas	85

Introducción

Este trabajo es el resultado de la investigación que se realizó en el centro histórico de la ciudad de Bogotá, se buscaba establecer los efectos que ha traído la llegada de la plataforma Airbnb a la industria hotelera de la localidad de la Candelaria, debido a que se dice que se está compitiendo en desigualdad de condiciones con los hoteles, ya que se considera que el tipo de servicios de alojamiento que permite esta plataforma, son ilegales debido a que no pagan impuestos como los hoteles legalmente constituidos; hasta el momento no hay estudios particulares en la zona elegida que demuestren tal efecto; por otra parte, existe la posibilidad que otros sectores de la industria turística y hotelera se estén viendo beneficiados con el flujo de turistas por lo que es importante saber hasta qué punto en realidad se está afectando la hotelería y de esa manera poder tener información certera que permita tomar decisiones a los empresarios que se puedan estar viendo afectados por Airbnb y a los entes gubernamentales tener un conocimiento para determinar acciones que beneficien al sector turístico y hotelero en general, con una metodología de tipo explicativo y un enfoque mixto.

Como principal objetivo se tiene, la determinación de estos efectos sobre los principales indicadores como los son el porcentaje de ocupación, la tarifa promedio, la oferta y la demanda, etc., el cual es investigado desde los periodos del 2014-2017; para ello se caracterizó la oferta del alojamiento formal e informal, de igual manera se establecieron los indicadores y los beneficios o detrimentos de la oferta de Airbnb sobre los indicadores de la hotelería formal. El trabajo contiene un marco de referencia el cual se divide en un marco conceptual que integra las definiciones más relevantes de la industria hotelera, la oferta informal e indicadores de los cuales se habla durante todo el desarrollo de la investigación, un marco histórico-geográfico el cual da una breve descripción de la importancia y los límites de la localidad de la Candelaria, un marco legal que menciona las leyes y decretos que rigen a los hoteles formalmente constituidos.

En tres capítulos se desarrolla la investigación, en el primero se establece los tipos de alojamiento formal e informal, cuantos existen en el momento en la localidad, las características del servicio, etc., en el segundo intervienen los indicadores de la oferta y la demanda como la tarifa promedio y el porcentaje de ocupación que tuvo Bogotá en los años del 2014 al 2017, y luego se desglosa en cada uno de los diferentes tipos de alojamientos legales e ilegales; y por último se determina los beneficios o detrimentos que tiene la plataforma Airbnb sobre la industria hotelera dando una conclusión sobre los resultados obtenidos en los dos primeros capítulos.

Planteamiento del problema

Este efecto conocido también como “Hotelería Informal”, se refiere a inmuebles que no cuentan con los registros adecuados para el funcionamiento y prestación del servicio formal de alojamiento como lo son los apartamentos, casa y habitaciones privadas o compartidas que son ofrecidas por Airbnb. De acuerdo a Cotelco, entidad que agremia a los hoteles en Colombia, se evidencia que más del 30% de la oferta del alojamiento disponible es ilegal, y ciudades como Cartagena y Santa Marta son las que presentan un mayor porcentaje de esta informalidad, debido a sus grandes atractivos turísticos (Cotelco, 2017). Sin embargo, en los últimos años en la ciudad de Bogotá se viene presentado un incremento notable de la misma situación, y hasta el momento no se ha evidenciado un seguimiento pertinente frente a este contexto, el cual se ha ido masificando a partir de las diferentes plataformas digitales que prestan el servicio, siendo Airbnb la que más ha tomado fuerza desde el año 2008, ya que actualmente funciona en 100 mil ciudades de 191 países del mundo y cuenta con más de 6 millones de anuncios en arriendos (Airbnb, 2019), haciendo posible conectar turistas de todo el mundo, con personas que ofrecen alojamiento en residencias, apartamentos o casas a un bajo costo.

En la capital colombiana, el turismo más representativo es el corporativo y de negocios, lo que hace que una habitación en un hotel en la capital colombiana sea costosa. Un análisis que realizó el periódico El Tiempo encontró que en las localidades de Usaquén y Chapinero el costo de las habitaciones está entre \$201.000 a \$300.000 pesos (US\$ 60) por noche (Iglesias, 2014). Este valor por habitación normalmente hace que sea poco asequible para las personas que vienen a realizar otro tipo de turismo, ya que no les es posible rentar este tipo de habitaciones por los costos tan elevados de las mismas. Debido a esto, algunas personas ven en Airbnb la oportunidad de encontrar hospedaje a un valor inferior, de tal manera que la demanda de este tipo de servicio se ha incrementado favoreciendo la aparición de cada vez más este tipo de alojamiento.

Si no se hace un análisis pertinente a este fenómeno, los hoteles legales pueden llegar a tener menores ingresos, haciendo que muchos de ellos deban cerrar y el estado no podría contar con los impuestos que estos establecimientos en condiciones normales, estarían pagando. Igualmente, si este fenómeno es continuo, la informalidad crecería a tal punto que puede llegar a duplicar el número de hoteles legalmente constituidos, haciendo que la industria hotelera decaiga y sus niveles de ocupación disminuyan haciendo que el cierre de establecimientos llegue a cifras no deseadas.

Pregunta problema

¿Cuáles son los efectos de la oferta de Airbnb ubicado en la localidad de la Candelaria, sobre la hotelería formal de esta misma localidad?

Objetivos

Objetivo general

Determinar los efectos de la oferta de Airbnb sobre los principales indicadores operacionales de la industria hotelera localizada en la Candelaria en la ciudad de Bogotá en el periodo 2014-2017.

Objetivos específicos

- Caracterizar la oferta de alojamiento formal e informal en la localidad de la Candelaria
- Establecer los indicadores de la oferta formal e informal de la localidad de la Candelaria
- Establecer el beneficio o detrimento de la oferta de Airbnb sobre los indicadores de la hotelería formal del sector de la Candelaria

Justificación

Esta investigación pretende determinar los efectos causados por la plataforma Airbnb en la industria hotelera y turística de la localidad La Candelaria en la ciudad de Bogotá, debido a que este es el centro histórico de la capital colombiana y se caracteriza porque en él se puede realizar turismo cultural, gastronómico, histórico y religioso, además de la cercanía que tiene con el cerro de Monserrate, icono de la ciudad de Bogotá, permitiendo ser uno de los lugares más visitados por turistas y arriban al sector de la Candelaria, pudiendo percibir dichos efectos.

La importancia de este estudio radica entonces, en indagar y conocer las consecuencias que tiene para la industria turística la plataforma tecnológica, ya que los índices en la ciudad sobre la “Para-Hotelaría” se han elevado en ciertas localidades de Bogotá, presentándose un crecimiento de visitantes, lo que a su vez puede haber beneficiado a otros actores de la industria turística.

Con esta investigación se beneficiará fundamentalmente la industria hotelera y turística de la localidad la Candelaria, ya que se podrán visualizar los efectos positivos y/o negativos de la plataforma Airbnb, así como los estudiantes y personas que se encuentren vinculadas al sector hotelero y turístico, ya que les servirá como base y fuente secundaria de información que posteriormente podrá ser utilizada para profundizar en el tema y tener bases para tomar decisiones y también adquirir un mayor conocimiento de lo que sucede con la “Para – Hotelaría” y, la economía colaborativa.

Metodología

Enfoque mixto

Según los autores mexicanos (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2003) en su libro metodología de la investigación, dicen que la investigación mixta no trata de remplazar a las investigaciones cuantitativa y cualitativa, si no que busca utilizar las fortalezas de los dos tipos de indagación combinándolas, para minimizar debilidades potenciales. (p.544).

Este proyecto está basado en un enfoque mixto ya que se utilizará los dos tipos de investigación cualitativa y cuantitativa, ya que se analizará datos numéricos (porcentaje de ocupación, tarifas, llegada de turistas) para la investigación que se está realizando en la localidad de la candelaria.

Tipo de investigación explicativa

La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos.

Este proyecto estará basado en una investigación de tipo explicativo, debido a que se analizará un tema que ha sido poco estudiado en la localidad de la Candelaria.

Técnicas de investigación

Las técnicas son los procedimientos e instrumentos que se utilizan para acceder al conocimiento. Encuestas, entrevistas, observaciones y todo lo que se deriva de ellas. Los pasos y técnicas de la investigación son los siguientes:

1. Tema
2. Delimitación del tema
3. Formulación del problema
4. Determinación de las unidades de análisis – Recolección de datos
5. Análisis de datos
6. Informe final

Instrumentos de la investigación

Los instrumentos principales que se utilizan en la recopilación de datos, cualquiera que sea la modalidad de investigativa o paradigma que se adopte, son los siguientes:

1. Observación

2. Investigación documental
3. Entrevistas
4. Cuestionarios
5. Encuestas

Población y muestra

El muestreo proviene de una población reuniendo sujetos y objetos que cumplen con ciertas características y requerimientos. Según (Tamayo & Tamayo, 1997)“es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” (p.38). Para esta investigación se tomará como muestra personas involucradas en la industria turística y hotelera del sector como gerentes de hoteles, empleados y turistas del sector de la Candelaria

La población es el conjunto sobre el que se interesa obtener conclusiones y acerca de la cual se quiere hacer inferencias. Para esta investigación se tomará como población a la oferta formal e informal de la localidad de la Candelaria.

Tabla 1

Cuadro de objetivos, técnicas e instrumentos.

OBJETIVOS	TECNICAS	INSTRUMENTOS
Caracterizar la oferta de alojamiento formal e informal.	Recolección de datos	Observación Encuestas Entrevista
Establecer los indicadores de la oferta formal e informal y correlacionarlo en la demanda.	Investigación documental de fuentes secundarias	Correlación

Nota. Autoría propia

Marco de referencia

Marco conceptual

Industria del alojamiento.

Hotelería.

Es el nombre en general que se les da a los establecimientos que tienen como objeto social la prestación de servicios de alojamiento y en ocasiones de alimentos a los turistas y que estén registrados en el registro nacional de turismo. El escritor español Arrillaga (1962) dice:

“La hotelería es el conjunto de todos aquellos establecimientos comerciales que, de forma profesional y habitual, prestan servicio de hospedaje y restaurantes, ya sea habitaciones o apartamentos con o sin otros servicios complementarios” (p. 126)

La hotelería es el conjunto de todos aquellos establecimientos comerciales que, de forma profesional y habitual, prestan servicios de hospedaje y restauración, ya sean habitaciones o apartamentos, con o sin otros servicios complementarios, y de acuerdo con las especificaciones que según su localización, determine la legislación vigente en cada país. (Perez, 2012)

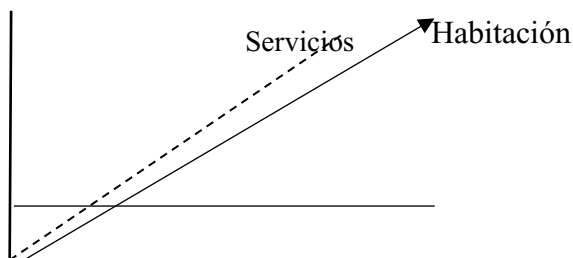


Figura 1. Calidad de servicios y habitaciones de los hoteles. Autoría propia.

Establecimiento de Alojamiento y Hospedaje.

Conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de alojamiento no permanente inferior a 30 días, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios o accesorios de alojamiento mediante el contrato de hospedaje.

Hostal.

Establecimiento, que presta el servicio de alojamiento en habitaciones privadas o compartidas, al igual que sus baños. Además, debe contar con áreas de uso compartido dotadas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. (ICONTEC, MINCOMERCIO, COTELCO, 2016)



Figura 2. Calidad servicios y habitaciones del hostal. Autoría propia.

Vivienda turística.

Cualquier persona natural o jurídica que entregue la tenencia de un bien inmueble para uso y goce a una o más personas a título oneroso por lapsos inferiores a treinta (30) días calendario, en forma habitual, se considera prestador de servicios turísticos. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2009)

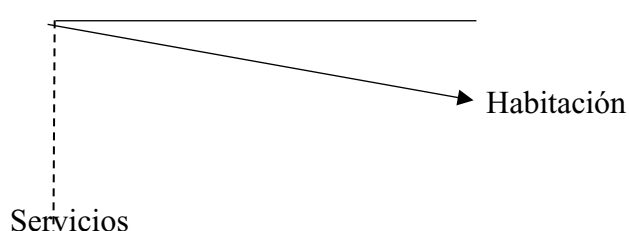


Figura 3. Calidad servicios y habitaciones de la vivienda turística. Autoría propia.

Albergue.

Establecimiento de alojamiento para estancias cortas, generalmente situado en un lugar de paso o estratégico, los albergues en su mayoría suelen ser establecimientos a un bajo costo donde alquilan camas en habitaciones compartidas con más personas, existen albergues con áreas en común como el baño y la cocina, este tipo de alojamiento es más atractivo para los jóvenes. (Marrero, 2016)

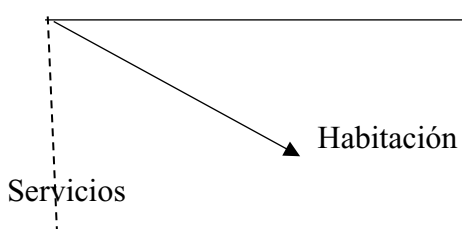


Figura 4. Calidad servicios y habitaciones del albergue. Fuente propia

Hotelería paralelo.

Desde años atrás se ha venido evidenciando una creciente oferta de alojamiento no formalizada, la cual se ubica especialmente en las grandes ciudades y en los principales destinos turísticos a

nivel nacional, ya que su oferta no ha sido controlada ni organizada. De esta manera, el consumidor turístico prefiere este tipo de alojamiento sobre el hotelería formal, ya que encuentra como principal beneficio tarifas más asequibles. No obstante, este mismo consumidor es consciente de las limitaciones que puede ofrecer la para-hotelería y reconoce a su vez, la seguridad que le puede brindar la hotelería formal y convencional. (Duque, Leguizamón, Valencia. 2010).

Según Juan Leonardo Correa ex presidente de Cotelco en una entrevista el en nuevo siglo la define como “una hotelería paralela, informal, son apartamentos o residencias que se utilizan con fines de alojamiento y hospedaje, pero no tienen Registro Nacional de Turismo”, es decir, son aquellos establecimientos como apartamentos o residencias que brindan el servicio de alojamiento y que no cumplen la reglamentación hotelera como el registro nacional de turismo y a su vez la exención del IVA

En ese contexto, el impacto económico de estos actos irregulares se refleja particularmente en los recursos de la administración pública, pues se dejan de recibir importantes cifras por impuestos debido en gran medida a la informalidad con que se presta este tipo de servicio. La solución a este problema se vislumbra con la incorporación de esta oferta a la cadena productiva formal del sector turístico, de tal manera que se garantice calidad, responsabilidad y el ingreso de las rentas para el fisco. Sin embargo, hay que tener en cuenta que la transformación de este tipo de alojamiento hacia ser prestadores de servicios turísticos formales, condiciona la adopción de buenas prácticas y la organización legal por parte de estos prestadores informales. (Duque, Leguizamón, Valencia. 2010).

La creciente oferta de este tipo de alojamiento se debe a la presencia de un gran número de visitantes y la mayoría de destinos se encuentran con la realidad de atender al cliente con servicios que no fueron planeados para tal fin, con una demanda tal de visitantes, que se supera fácilmente la oferta de alojamiento formal, sobretodo en temporada alta, haciendo atractivo ofrecer el mismo servicio, pero con precios más bajos.

Es tan lucrativo e interesante el negocio que no se puede rechazar e ignorar el hecho de que algunos inversionistas o empresarios invierten para ofrecer nuevos y modernos inmuebles para arrendar por días y que en ocasiones pueden brindar más comodidad que establecimientos de alojamiento formales que no han sido renovados o reformados. (Duque, Leguizamón, Valencia. 2010).

Según datos de Cotelco las ciudades que han sido más afectadas con este problema son las ubicadas en la Costa Caribe, aunque también se registran altos índices de informalidad en Bogotá, Medellín y el Eje Cafetero, llegando a cifras como que, por cada 100 habitaciones legales en hoteles, hay unas 30 que vienen siendo alquiladas en forma paralela por particulares en todo el país. (Cotelco,2013)

La para-hotelería es un mercado de servicios de hospedaje que no está sometido a la reglamentación del Viceministerio del Turismo, que no está cumpliendo adecuadamente con las normas fiscales de los impuestos correspondientes y que se encuentra operando sin ninguna restricción. Aun así, este problema ha sido un tema que se ha tratado desde el siglo pasado, pero que todavía no tiene una reglamentación que regule su funcionamiento.

Para Cotelco la hotelería informal ha sido un gran problema en los últimos años. Para el primer semestre del año 2017 los datos de ocupación en los hoteles no fueron muy alentadores. Apenas se logró una ocupación del 53,5%, que fue similar a la del año 2016 reflejando un estancamiento preocupante teniendo en cuenta que el número de visitantes que ingresaron al país, si tuvo un crecimiento importante.

El problema se hace más complejo ya que en la actualidad la oferta hotelera informal sigue creciendo. En Colombia la ciudad donde más se evidencia este problema es Santa Marta, uno de los destinos más apetecidos por el turista debido a los grandes atractivos naturales que posee. Un inventario aplicado por Cotelco para el departamento del Magdalena determinó la existencia de unos 7.000 alojamientos ilegales, solo en esta la región. De igual manera en dicho inventario se encontró que la segunda ciudad con más oferta irreglamentaria es Bogotá, donde se detectaron más de 6700 apartamentos y habitaciones que se ofrecen y promocionan sin cumplir con los requisitos legales de las autoridades.

Para Cotelco “Para-Hotelería” se define como una hotelería informal y consiste en apartamentos o residencias que se utilizan con fines de alojamiento de corta estancia, pero que no cuentan con el Registro Nacional de Turismo (R.N.T.), requisito indispensable para ser considerado como un servicio formal. En el mismo sentido, la hotelería informal la conforman aquellas personas naturales o jurídicas que bajo la modalidad de un contrato de hospedaje arriendan o subarriendan por períodos inferiores a treinta días un espacio con facilidades de alojamiento.

Como paradoja, un estudio realizado por Yuxin, Yuanyuan y Ho, encontró que la regularización de los hospedajes considerados ilegales, les ayudó a mejorar la imagen y por ende

los ingresos y también a mejorar la calidad de los listados de este tipo de hospedajes. (Yuxin, Yuanyuan, & Ho, 2018).

Economía colaborativa.

Debido a la evolución de la tecnología, han venido apareciendo diferentes modelos de consumo en los que se busca identificar una necesidad que tenga el público y satisfacerla brindando un producto o servicio a través de medios digitales. La finalidad es que el consumidor pueda adquirir de una forma fácil y eficaz, y a través de una intermediación, poner en contacto a la persona que necesita el bien o servicio, con la persona u organización que puede suplir esa necesidad.

La principal incidencia de este modelo se ha dado en los sectores del transporte y del alojamiento turístico, pero de igual forma se han extendido a diferentes actividades de consumo como intercambio de ropa y comida, cambio de divisas, etc. Para Herrero, la economía colaborativa es uno de los métodos más utilizados por plataformas digitales en los que diferentes usuarios pueden prestar, alquilar, comprar o vender productos o servicios, por un valor monetario o por un intercambio de común acuerdo (Herrero, 2017).

Actualmente los consumidores están buscando nuevos métodos para comprar o adquirir de una manera rápida y segura, para así poder satisfacer sus necesidades y debido a esto, las empresas han encontrado una oportunidad que gracias a la internet se ha podido desarrollar a través de las plataformas digitales que usan la economía colaborativa como modelo de negocio (Fuente, 2015).

En el sector de alojamiento se destacan aplicaciones como Airbnb, Homeaway, y Trampolinn, en el sector de trasportes Uber, Beat y Cabify, en el alquiler de automoviles Blablacar, Amovens y Socialcar, y en cuanto a intercambio de ropa, juguetes y electrónica, se encuentran Creciclando, Chicfy y Manzanasusadas.

Este modelo de intercambio, aparte de atraer clientes, también lo hace hacia los inversionistas, ya que ellos ven un negocio rentable utilizando un patrón que opera a través de la tecnología móvil y que está debidamente adaptado y que entre otras cosas, facilita los procesos de pago, con bajos costos de operación (Cañigüeral, 2015), ya que por ejemplo, la publicidad que utilizan es prácticamente gratuita, debido a que la competencia suele hablar directamente sobre ellos en medios de comunicación, permitiendo así llamar la atención de más consumidores que generan más ganancias para los accionistas.

Fang, Ye, y Law (2016) plantean que a través de la economía colaborativa las personas pueden sacar provecho a los bienes inactivos que no pueden administrar. El ejemplo más claro de este

fenómeno es la plataforma Airbnb, por la cual los propietarios ofrecen alojamiento a un precio bastante accesible en comparación a la oferta hotelera tradicional. En ese mismo sentido, Airbnb permite monetizar el espacio adicional a los propietarios arrendando a viajeros, normalmente para estancias cortas (McGowan & Mahon, 2018)

Plataforma Digital Airbnb.

Es una plataforma digital que ofrece servicio de alojamiento y en los últimos años también, servicios turísticos. Se creó en el año 2008 con la idea que tuvieron dos diseñadores al alojar a tres viajeros en un espacio libre que tenían (Airbnb, 2019). Esta empresa ayuda a que la experiencia de compartir sea fácil, divertida y segura [...] se encargan de verificar los perfiles personales y los anuncios, de mantener un sistema de mensajes inteligente para que los anfitriones y huéspedes puedan comunicarse de forma segura y de administrar una plataforma de confianza para la gestión de los pagos. (Arbnb, s.f.).

Con el paso de los años esta plataforma fue creciendo por todo el mundo y actualmente existen millones de anfitriones que utilizan esta aplicación para publicar su oferta de vivienda o habitaciones, con fines de alojamiento turístico para viajeros. En la actualidad, aparte de ofrecer servicios de hospedaje, Airbnb da la posibilidad a los turistas de que adquieran actividades ofrecidas por los anfitriones, teniendo así la posibilidad de conocer mucho mejor el destino que está

Airbnb para proteger a sus usuarios, verifica los perfiles personales de cada una de las partes, tanto anfitriones como huéspedes, al igual que las publicaciones de los sitios que ofrecen en cada una de las ciudades. Igualmente, la plataforma se encarga de que la comunicación entre la persona que brinda su vivienda y el que la alquila sea segura, administrando la gestión de los pagos, buscando que la experiencia sea fácil y segura.

Esta plataforma trabaja con el modelo de negocio llamado “economía colaborativa” o “consumo colaborativo”, el cual consiste en compartir e intercambiar bienes y servicios entre dos o varias personas a través de la tecnología o comunidades (Díaz, Gutiérrez, & García, 2014); en el caso de Airbnb se intercambian habitaciones, casas y apartamentos de una persona natural a otra que lo quiera alquilar por un determinado tiempo y a cierto precio. Este nuevo modelo de negocio se da gracias a la evolución tecnológica, y al crecimiento que han tenido las diferentes plataformas digitales, ya que entre otros beneficios se ha logrado generar confianza entre desconocidos, gracias

al concepto del voz a voz (WOM) digital que funciona a través de las calificaciones y comentarios que las personas pueden dejar en las diferentes páginas, acerca del servicio recibido.

Estas opiniones son percibidas por el mercado y están modificando el comportamiento del consumidor, definiendo de esta manera la importancia del papel que tiene el influenciado durante todo el proceso de compra, constituyendo una información imparcial y aportando expectativas más reales y valiosas para el que va a adquirir el servicio. Es en ese preciso momento es donde el consumidor puede conocer los costos y beneficios percibidos por otros usuarios que han comentado y valorado sus experiencias de consumo con anterioridad.

Por otra parte, una de las desventajas competitivas que consideran los creadores de Airbnb frente a la hotelería formalizada es que esta última puede ofrecer más opciones de servicios complementarios para la estadía, un trato más personalizado y la percepción de seguridad forjada durante varios años. Debido a esto, el modelo de Airbnb ofrece como beneficio a los huéspedes, la posibilidad de que se sienta en familia, como si estuvieran en su casa (Díaz, Gutiérrez, & García, 2014) y de alguna manera hacer que se sientan cómodos en otra ciudad, teniendo una mejor experiencia por medio del uso de otras viviendas totalmente amobladas (viviendas con todo incluido) y el contacto con personas locales que le dan un sentido más natural a la estadía.

En un estudio que realizaron (Guttentag, Smith, Potwarka, & Havitz, 2017), en donde buscaban saber por qué los turistas eligen alojarse por Airbnb, identificaron que las personas se sintieron más atraídos por esta plataforma, ya que sus atributos son prácticos, debido a que sus motivaciones consiste en los beneficios, la novedad, la ética de la economía compartida y la autenticidad local; lo que más atrae al visitante a utilizar este servicios es la posibilidad de sentirse como una persona del lugar.

Por otra parte, en un estudio realizado por Zervas, Proserpio y Byers (2017), se encontró que los hoteles más afectados por la presencia de Airbnb son los establecimientos pequeños y los que no atienden a viajeros de negocios. Un resultado importante de dicho estudio indica que con un aumento del 1% en la oferta de establecimientos de Airbnb, se afectó apenas en un 0.05% los ingresos trimestrales de los hoteles de la región estudiada (Texas). Igualmente, en el estado de Nueva York los resultados obtenidos por McGowan y Mahon (2018) señalan que los ingresos de los hoteles si se han visto afectados por la entrada de la plataforma, sin embargo, la ocupación y la tarifa diaria promedio ha tenido una disminución muy pequeña.

Un aspecto que se debe tener en cuenta es que con plataformas como Airbnb se puede beneficiar la industria del turismo en el sentido de que el tamaño del mercado se expande y al haber más visitantes en los lugares, se necesitan más restaurantes, más guías, por lo que las oportunidades de empleo pueden ser mayores que en los lugares donde no está la plataforma (Airbnb,2014)

Plataformas virtuales de alojamiento.

Sistemas que permiten al usuario acceder a diferentes páginas a través de internet en los cuales brinden servicios de alojamiento, en estas plataformas se muestran diferentes tipos de estadias a los usuarios y sus precios. Según (De la Encarnacion) este tipo de plataformas ofrecen viviendas privadas para su uso turístico a precios competitivos y prometen experiencias más cercanas a la convivencia vecinal; entre las más frecuentes que se pueden encontrar son Airbnb, Homeaway y Booking, también se pueden encontrar diferentes plataformas que ofrecen alojamiento en hoteles como lo son Trivago, Hotels.com, Despegar, etc.

Turismo low cost.

Es un tipo de turismo en el cual el turista usa pocos recursos económicos para su visita en algún lugar, busca reducir costos en alojamiento y alimentación; es mayormente conocidos los turistas que practican turismo como mochileros, ya que ellos buscan disfrutar y conocer más sin gastar demasiado. La razón principal para que este tipo de actividad se esté dando es que el consumidor, cuyo pensamiento y comportamiento han cambiado con el paso de los años, hoy en día es más consciente del precio que está dispuesto a pagar por un producto o servicio (Diccionario Empresarial wolters kluwer), esto hace que las empresas o industrias además se replanteen el concepto de precio con el que han venido trabajando; entre los servicios que están adoptando el termino low cost son las aerolíneas y los establecimientos de alojamiento.

Correlación.

La correlación es la forma numérica en la que la estadística ha podido evaluar la relación de dos o más variables, es decir, mide la dependencia de una variable con respecto de otra variable independiente.

Régimen común.

Son responsables del Impuesto a las ventas pertenecientes al régimen común, todas las personas jurídicas y aquellas personas naturales que no cumplan los requisitos para pertenecer el Régimen simplificado. Toda Persona jurídica por el solo hecho de ser jurídica pertenece al régimen común siempre que venda un producto gravado o preste un servicio gravado. (Gerencie.com, 2017)

Régimen simplificado.

El régimen simplificado en el impuesto a las ventas, es un régimen diseñado para las personas naturales que venden productos gravados con el IVA, o prestan servicios gravados con este impuesto, pero que por su monto de ingresos, patrimonio en entre otros, no se justifican que cumplan con todas las obligaciones derivadas del impuesto a las ventas, que sí deben cumplir quienes pertenecen al régimen común. (Gerencie.com, 2017)

Indicadores hoteleros

Oferta Hotelera.

La oferta según (Fischer & Jorge, 2011) son todos aquellos productos, bienes o servicios que los empresarios están dispuestos a brindar a posibles precios del mercado; en cuanto a la oferta turística el autor (Marrero, 2016) la define como “conjunto de bienes intangibles (clima, cultura, paisaje), tangibles (atractivos naturales o creados) y servicios (hoteles, restaurantes, recreación) ofrecidos al turista en el destino”, es decir, que la oferta hotelera son todos aquellos establecimientos de alojamiento construidos o por construir que se ofrecen al público para su uso por medio de un intercambio monetario.

En Colombia para octubre del 2018 habían 16.427 (230.017 habitaciones) establecimientos hoteleros que se encuentran registrados en el Mincit, esto gracias a las exenciones tributarias que dio el Gobierno en cuanto a edificación de nuevos establecimientos hoteleros que crecieron 14% (Giraldo, 2018); Esta exención tributaria se trató de un incentivo que el Gobierno estableció para aumentar la oferta hotelera en el país, fue establecido por medio de la ley 788 del 2002 en la cual dicta que las construcciones nuevas de hoteles durante el periodo del 2003 al 2017 no pagarán impuestos durante 30 años (Congreso de la Republica, 2002), sin embargo, con la aprobación de la nueva ley de financiamiento estos establecimiento deberán pagar el 9%.

Según Gustavo Toro, Presidente de Cotelco en una entrevista que le realizo la República, dice que en Colombia hay un desequilibrio entre oferta y demanda “si bien el mercado ha ido creciendo, cuando uno construye un hotel le toca hacer muchas habitaciones, lo que genera que ese aumento no supla toda la oferta” (Giraldo, 2018).

Tras la nueva ley de financiamiento el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo (MINCIT) estableció una otorgación de una tarifa preferencial de impuesto sobre la renta de 9% por 20 años en la prestación de servicios hoteleros, parques temáticos, servicios ecoturísticos, de agroturismo, de infraestructura y de muelles náuticos, en municipios de hasta 200.000 habitantes, con el objetivo

de impulsar la construcción y remodelación de hoteles hasta antes del 31 de diciembre del año 2026 (Leon, 2019).

En la ciudad de Bogotá según un censo que se realizó, la oferta hotelera es de 869 establecimiento que se distribuyen en diferente localidades, en donde la Candelaria cuenta con el 11,8 % de establecimientos (Instituto Distrital de Turismo de Bogotá, 2018).

Demanda hotelera.

El autor (Espinoza, 2006) define la demanda como la cantidad de bienes o servicios que el comprador o consumidor está dispuesto a adquirir a un precio dado y en un lugar establecido, cuyo uso pueda satisfacer parcial o totalmente sus necesidades; en el caso de la demanda turística, el autor (Marrero, 2016) la define como el conjunto de bienes y servicios que los turistas están dispuestos a adquirir en un destino; en cuanto a la demanda hotelera son todos los atributos que requieren los establecimiento de alojamiento para satisfacer las necesidad de los turistas o huéspedes; en cierta medida está relacionada con la ocupación hotelera.

Cotelco que es la Asociación Hotelera y Turística de Colombia realizo informe, en el cual establece que el índice de ocupación en los establecimientos de alojamiento que tienen exención de impuesto para el mes de agosto del 2018, solo alcanzo 57,8% (Giraldo, 2018), es decir que hay una sobreoferta hotelera que no se cubre con la demanda que se está dando por los turistas en el territorio nacional, sin embargo, al finalizar el año la ocupación hotelera a nivel nacional fue de 55.46 %, consolidándose como uno de los más altos en los 11 años. (El Espectador, 2019)

Gustavo Adolfo Toro Velásquez, presidente Cotelco, en una entrevista que le realizo el Espectador se refirió al crecimiento de la ocupación hotelera destacando “el buen comportamiento de la demanda interna por servicios turísticos, especialmente en periodos vacacionales, así como el dinamismo en el segmento corporativo, el aumento de turistas extranjeros y el trabajo articulado de promoción de destino” (El Espectador, 2019).

En la localidad de la Candelaria se pueden encontrar turistas de tipo mochilero extranjeros provenientes de Europa y Estados Unidos, jóvenes adultos que oscilan entre los 20-35 años, que están interesados por el arte (arquitectura, museos), la cultura (historia) y la gastronomía. (Arango, 2019).

Porcentaje de ocupación.

La ocupación hotelera se refiere al porcentaje de habitaciones ocupadas en un hotel en algún momento dado. La tasa de ocupación ayuda a los administradores de un hotel a evaluar su

negocio y determinar si el hotel tiene vacantes para los huéspedes. La recepción o el gerente deberán conocer muy bien la información necesaria para determinar la ocupación hotelera. (Hessong, 2018)

Tarifa promedio.

Es una métrica utilizada en la industria hotelera para indicar el promedio pagado por habitación ocupada en un determinado periodo de tiempo. La tarifa promedio es un indicador importante ya que es un reflejo de cuánto dinero están pagando en promedio los clientes del hotel por habitación. Los ingresos por habitación disponible, también conocidos como RevPar, es una métrica que se utiliza en la industria hotelera para evaluar el desempeño financiero de un hotel. Dicho indicador explica cuánto dinero el hotel generó en un periodo determinado por habitación disponible.

ADR (Average Daily Rate) o Tarifa diaria promedio.

Este es un indicador que se utiliza para medir y calcular la tarifa promedio de cada habitación vendida de un hotel, esto permite medir el desempeño de los establecimientos de alojamiento, frente a otros que son la competencia directa, es decir, aquellos que tienen características similares y están ubicados en las mismas zonas respecto a los ingresos obtenidos por habitación ocupada; para hallar este indicador se debe utilizar los ingresos por habitación y dividirlo en el # habitaciones vendidas. (Eustat Instituto Vasco de Estadística, s.f.)

RevPAR (Revenue Per Available Room) o Ingresos por habitación disponible.

Este es un indicador que se utiliza en la industria hotelera para medir la cantidad de habitaciones que los hoteles ofrecen y la demanda de los huéspedes, esta permite medir la rentabilidad de un establecimiento en un periodo de tiempo determinado, es decir, conocer la utilidad que tuvo este alojamiento en un espacio de tiempo; este se calcula por medio de los ingresos obtenidos/ sumatoria de las habitaciones disponibles. (Entorno Turístico, s.f.)

Marco historico-geografico



Figura 5. Mapa de la Candelaria. Fuente observatorio de cultura de la secretaria de Cultura, Recreación y Deporte de la Alcaldía mayor de Bogotá D.C.2007.

La ciudad de Bogotá está dividida en 20 localidades, de las cuales la candelaria es la Nª17, está conformada por 7 barrios los cuales son: La catedral, La Concordia, Las Aguas, Centro Administrativo, Belén, Egipto y Santa Bárbara; y limita al norte con el eje ambiental (Localidad Los Mártires), al sur con la calle cuarta (Localidad San Cristóbal), al occidente con la carrera decima (Localidades Los mártires y Antonio Nariño) y al oriente con la av. Circunvalar (Localidad Santa Fe).

Esta localidad es reconocida por contener el lugar donde se fundó la capital colombiana en 1538, de igual forma su importancia radica en ser el centro histórico, cultural y político de Bogotá, lugar donde diferentes hechos de la historia de Colombia se dieron lugar como el grito de independencia de Colombia (20 julio 1810), el bogotazo (9 de abril de 1948), el golpe de estado de rojas pinilla en el palacio de Nariño (casa de los presidentes), etc. En la Candelaria se conservan diferentes edificios de arquitectura colonial que están desde la época de la conquista española, como la catedral primada, el teatro colon, capitolio nacional, iglesia de San Agustín, la quinta de Bolívar, etc; entre otros sitios de interés cultural se encuentra, el chorro de Quevedo (lugar de fundación de Bogotá), la plaza de Bolívar corazón de la ciudad en donde se encuentran edificios religiosos (la catedral y la iglesia del Rosario) y públicos (palacio de justicia, palacio Liévano sede de la alcaldía mayor de Bogotá, capitolio nacional sede del congreso de la república), tiene cercanía a Monserrate

icono de la ciudad, además se encuentran 21 museos entre los que se destacan el Museo Botero, el Museo de la Independencia y el museo casa de la moneda, entre otros.

Marco legal

Ley 300 de 1996, Artículo 61 y 62.

Es la ley general de turismo en Colombia y establece que todos aquellos que ejerzan servicios turísticos como alojamiento, guías turísticos, agencias de viajes y empresas de transporte turístico, etc; deben realizar el registro nacional de turismo “RNT”, ya que deberán pagar la contribución parafiscal que será destinada al turismo nacional y será administrada por FONTUR. (Congreso de la República, 1996)

El Decreto 2590 del 2009.

} Instituye normas que protegen a la industria hotelera de los servicios informales que no pagan ningún impuesto, los inmuebles o propiedad horizontal que están destinados a la prestación de servicios de alojamiento turístico que no establezcan esta destinación o uso, deberán ser modificados en tal sentido, dentro de los seis (6) meses contados a partir de la entrada en vigencia del Decreto y así enlistarse en el Registro Nacional de Turismo para hacer legal la propiedad (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2009)

Ley 1558 del 2012, Artículo 34.

Determina que los propietarios de inmuebles considerados como propiedad horizontal que sean usados para la prestación de servicios de vivienda turística tendrán que reportar al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. La prestación de tal tipo de servicios en los inmuebles de la propiedad horizontal que administra, cuando estos no estén autorizados por los reglamentos para dicha destinación, o no se encuentren inscritos en el Registro Nacional de Turismo, de lo contrario al no realizar dicho registro se le asignará una multa de 3 smlv (Salarios mínimos legales vigentes) que se destinarán a FONTUR. (Congreso de la República, 2012)

Decreto 2119 del 2018.

Integra a las viviendas u otro tipo de hospedaje no permanente turístico como apartamentos, fincas u otros establecimientos que cuenten con dormitorio, cocina y baño, a los servicios de alojamientos, en donde establecen que se realizara una tarjeta de registro hotelero para efectos estadísticos de las autoridades nacionales como el DANE (Departamento Administrativo Nacional de Estadística) y el MINCIT (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo), este será un software que tendrá que ser entregado en un 45%, a más tardar el 30 de junio del 2019 para implementarlo

en la capital colombiana y departamentos con mayor operatividad de estos establecimientos, y para el 31 de agosto del 2020 tendrá que estar terminado para su funcionamiento a nivel nacional. (Ministerio de Comercio, Industria Y Turismo, 2018)

Ley 788 del 2002, Art 18.

Establece que están exentos de rentas los servicios hoteleros en cuanto a la creación de nuevos hoteles que sean construidos dentro de los quince años siguientes a la ley, por un término de treinta años no pagan el impuesto a la renta, de igual forma, aquellos que, en el plazo de 15 años de vigencia de la ley, realicen remodelaciones o amplíen la infraestructura del hotel, no pagaran el impuesto en el mismo tiempo de 30 años. (Congreso de la Republica, 2002)

Capítulo I: Oferta de alojamiento formal e informal en la localidad de la candelaria

En el presente capítulo se caracterizará tanto la oferta formal como la informal de alojamiento en la localidad de la Candelaria con base en la interpretación de las encuestas y las entrevistas realizadas. En dicha interpretación se puede destacar el hecho de que los trabajadores de los hoteles no consideran competencia a Airbnb y también se destaca que un gran porcentaje de los turistas encuestados no estaban alojados en la Candelaria.

Es importante resaltar que a pesar de que el sector de la Candelaria es relativamente pequeño, tiene un gran número de establecimientos adscritos a la plataforma Airbnb.

Oferta informal

Airbnb.

En el sector objeto de estudio existe actualmente una oferta de 290 alojamientos que se pueden adquirir por Airbnb, en los que se encuentran habitaciones privadas de 1 o 2 camas, apartamentos completos de 1, 2 o 3 habitaciones, casas y dúplex. (Airbnb, 2019).

Tabla 2.

Alojamientos de Airbnb en la Candelaria.

TIPOS DE ALOJAMIENTO DE AIRBNB	
TIPO DE PROPIEDAD	CANTIDAD
Casa	64
Departamento	185
Bed and Breakfast	41

Nota. Autoría propia.

- Las casas pueden estar constituidas por uno o dos pisos, y se ofrecen para un grupo de personas entre 10 a 15 pax, su costoso no varía por el número de personas que lo ocupen, es un precio fijo por la cantidad de noches que se hospeden.
- Los apartamentos son propiedades horizontales, que se conforman por un piso, con capacidad de 2 a 5 pax, su costo no varía por el número de personas que lo ocupen, es un precio fijo por la cantidad de noches que se hospeden, también pueden solo oferta habitaciones de apartamentos para 2 personas.
- Los alojamientos tipo ByB “Bed and Breakfast” son aquellos que se ofertan para solo dormir y desayunar, son mayormente utilizados por mochileros o personas de paso.

El rango de precios esta entre los \$33.000 pesos colombianos y los \$400.000, aproximadamente entre US\$10 y US\$120. (Airbnb, 2019)

Tabla 3.

Tarifas de Airbnb

Precio Alojamiento Airbnb		
Precio (Cop)	Cantidad	Porcentaje De Participación
33.000-100.000	133	45,86%
101.000-200.000	75	25,86%
201.000-300.000	19	6,55%
301.000-400.000	63	21,72%
Total	290	100,00%

Nota. Autoría propia

En la localidad de la Candelaria, 133 de los establecimientos que se encuentran tienen un rango de precios entre los 33.000 a 100.000, que equivale a 133 tipos de alojamiento, es decir un 45.86% respecto a las demás tarifas, siendo esta la más utilizada por los anfitriones para promocionar sus establecimientos; la siguen los precios que se encuentran entre 101.000 a 200.000 con una equivalencia del 26.86%, es decir 75 apartamentos, habitaciones, casas u otros tipos de Airbnb, luego con un 21.72% que son 63 alojamientos, cuenta con un precio entre los 301.000 a los 400.000, y por ultimo con un 6.15% que son 19 de los 290 establecimientos, tienen una tarifa que va de 201.000 a 300.000 pesos colombianos.

Oferta formal

Hoteles y hostales.

En el sector objeto de estudio se encuentran actualmente 73 servicios de alojamiento debidamente registrados en el RNT (Registro Nacional de Turismo), que cumplen con obligaciones fiscales y que operan cumpliendo con la normatividad vigente. Se distribuyen en Hoteles, albergues, vivienda turística, aparta-hoteles (Tipo de edificio de apartamentos con servicios que funciona similar a un hotel) y hostales.

Tabla 4.

Alojamientos formales de la Candelaria

Tipo De Alojamiento Formal		
Tipo	Cantidad	Porcentaje de participación
Hotel	32	43,84%
Albergue	2	2,74%
Vivienda Turística	4	5,48%
Aparta-Hotel	1	1,37%
Hostal	34	46,58%
Total	73	100,00%

Nota. Autoría Propia

En la localidad de la Candelaria se encuentran 73 establecimientos formales, de los cuales 34 son hostales, lo equivale al 46.58% del total de la oferta legal, en segundo lugar se encuentran los hoteles con un 43.84%, luego están las viviendas turísticas con un 5.48% y por último están los albergues y los aparta-hoteles, que son el 2.74% y el 1.27% respectivamente, siendo estos los alojamientos menos encontrados en este sector.

Categorización de los hoteles por estrellas.

Los hoteles están categorizados de la siguiente manera:

Tabla 5.

Categorización de la hotelería formal en la Candelaria

Categoría Hoteles		
Estrellas	Cantidad	Porcentaje de participación
1 Estrella	1	3,13%
2 Estrellas	4	12,50%
3 Estrellas	23	71,88%
4 Estrellas	2	6,25%
5 Estrellas	2	6,25%
Total	32	100,00%

Nota. Autoría propia

Es muy importante conocer la caracterización de los hoteles, teniendo en cuenta que los servicios ofrecidos por estos son los que hacen que algunos huéspedes los prefieran por encima de la oferta de Airbnb. En la etapa posterior de la investigación se podrá determinar a qué tipo de hoteles ha afectado más Airbnb y así tener una base importante de información que le puede servir a los hoteles para mejorar su oferta.

Según la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 006 clasifica los establecimientos de alojamiento y hospedaje, categorización por estrellas de hoteles y sus requisitos. Para la categorización de los hoteles los factores de evaluación se dividen en:

1. Requisitos de planta
2. Requisitos de accesibilidad
3. Requisitos de servicios
4. Normatividad legal

Factores de evaluación para la categorización de hoteles de una (1) estrella

1. Requisitos de Planta

- Planta del establecimiento
- Edificación
- Áreas verdes
- Espacios públicos
- Emergencias
- Ascensores
- Baños públicos
- Habitaciones
- Alimentos y bebidas
- Reservas de agua
- Zonas de personal

2. Requisitos de Servicios

- Espacios públicos
- Baños públicos
- Servicio de recepción
- Servicio al cliente
- Registro y acomodación
- Cancelación de cuenta y salida
- Servicio de reservas
- Servicio de teléfono

3. Servicios Complementarios

- Servicios básicos
- Servicios extras

- Seguridad

Factores de evaluación para la categorización de hoteles de dos (2) estrellas

1. Requisitos de Planta

- Planta del establecimiento
- Edificación
- Áreas verdes
- Espacios públicos
- Emergencias
- Ascensores
- Baños públicos
- Habitaciones
- Alimentos y bebidas
- Reserva de agua potable
- Zonas de personal

2. Requisitos de Servicios

- Espacios públicos
- Baños públicos
- Servicios de botones
- Servicio de recepción
- Servicio al cliente
- Registro y acomodación
- Cancelación de cuenta y salida
- Servicio de reservas
- Servicio de teléfono

3. Servicios Complementarios

- Servicios básicos
- Servicios extras
- Seguridad
- Política de calidad
- Evaluación del servicio

Factores de evaluación para la categorización de hoteles de tres (3) estrellas

1. Requisitos de Planta

- Planta del establecimiento
- Edificación
- Estacionamiento
- Entrada del servicio
- Áreas verdes
- Espacios públicos

- Emergencias
- Ascensores
- Recepción
- Baños públicos
- Habitaciones
- Puerta de entrada en las habitaciones
- Seguridad
- Climatización

2. Requisitos de Servicios

- Servicios del establecimiento
- Estacionamiento
- Espacios públicos
- Baños públicos
- Servicio de botones
- Servicio de recepción
- Servicio al cliente
- Registro y acomodación
- Cancelación de cuenta y salida
- Servicio de reservas
- Servicio de teléfono

3. Servicios Complementarios

- Servicios básicos
- Servicios extras
- Seguridad
- Política de calidad
- Evaluación del servicio y acciones correctivas

Factores de evaluación para la categorización de hoteles de cuatro (4) estrellas

1. Requisitos de Planta

- Planta del establecimiento
- Edificación
- Estacionamiento
- Entrada del servicio
- Áreas verdes
- Espacios públicos
- Emergencias
- Ascensores
- Recepción
- Baños públicos
- Climatización
- Habitaciones
- Puerta de entrada en las habitaciones
- Seguridad

- Climatización en las habitaciones
- Muebles en las habitaciones
- Conexiones para aparatos electrónicos
- Iluminación
- Baños de habitaciones
- Áreas recreativas

2. Requisitos de Servicio

- Servicio del establecimiento
- Estacionamiento
- Espacios públicos
- Baños públicos
- Servicio de botones
- Servicio de recepción
- Servicio al cliente
- Prevención y anticipación de quejas
- Registro y acomodación
- Cancelación de cuenta y salida
- Servicio de reservas
- Servicio de teléfono
- Servicio en áreas recreativas

3. Servicios Complementarios

- Servicios básicos
- Servicios extras
- Seguridad
- Transporte
- Personal del establecimiento
- Política de calidad
- Evaluación del servicio
- Evaluación del servicio por parte del cliente
- Auditorías internas de servicio

Factores de evaluación para la categorización de hoteles de cinco (5) estrellas

1. Requisitos de planta

- Planta del establecimiento
- Edificación
- Estacionamiento
- Entrada de clientes
- Entrada del servicio
- Áreas verdes

- Espacios públicos
- Emergencias
- Ascensores
- Recepción
- Climatización
- Habitaciones
- Puerta de entrada de habitaciones
- Seguridad
- Climatización en habitaciones
- Conexiones para aparatos electrónicos
- Iluminación
- Baños de habitaciones
- Áreas recreativas

2. Requisitos de servicio

- Servicio del establecimiento
- Estacionamiento
- Espacios públicos
- Baños públicos
- Servicio de portería
- Servicio de conserjería
- Servicio de botones
- Servicio de recepción
- Servicio al cliente
- Prevención y anticipación de quejas
- Registro y acomodación
- Cancelación de cuenta y salida
- Servicio de reservas
- Servicio de teléfono
- Seguridad
- Enseres
- Artículos y enseres
- Servicio en áreas recreativas

3. Servicios Complementarios

- Servicios básicos
- Servicios extras
- Seguridad
- Transporte
- Personal de establecimiento
- Evaluación del servicio y acciones correctivas
- Evaluación del servicio por parte del client

Establecimientos de estudio.

- Hostel Selina
- Hotel casa de la vega
- Hotel Ambala
- Avenida Jiménez Hotel
- Hotel bh Bicentenario
- Hostel Casa Galería Café

Se realizaron entrevistas a 6 hoteles y hostales de la zona de la Candelaria con el fin de medir el grado de percepción e impacto de la plataforma Airbnb en estos establecimientos; se les efectuó esta entrevista a 3 recepcionistas, 1 manager, 1 botones y 1 auxiliar administrativo, cuyo conocimiento sobre las instalaciones, los porcentajes, tarifas y manejo del hotel aportan para la construcción de la investigación, de igual forma, las encuestas que se le realizaron a 107 turistas que visitaban la candelaria.

Tabla 6.

Servicios que presta la hotelería formal de la Candelaria (establecimientos entrevistados)

Servicios que prestan los hoteles y hostales							
	Hostel Selina	Hotel casa de la vega	Hotel Ambala	Avenida Jiménez Hotel	Hotel bh Bicentenario	Hostel Casa Galería Café	TOTAL
Alojamiento	SI	SI	SI	SI	SI	SI	6/6
%	16,67%	16,67%	16,67%	16,67%	16,67%	16,67%	100,00%
AYB	SI	SI	SI	SI	SI	NO	5/6
%	16,67%	16,67%	16,67%	16,67%	16,67%	0,00%	83,33%
Lavandería	SI	SI	SI	SI	SI	SI	6/6
%	16,67%	16,67%	16,67%	16,67%	16,67%	16,67%	100,00%
Room Service	SI	SI	SI	SI	NO	NO	4/6
%	16,67%	16,67%	16,67%	16,67%	0,00%	0,00%	66,67%
Wifi	NO	SI	SI	SI	NO	NO	3/6
%	0,00%	16,67%	16,67%	16,67%	0,00%	0,00%	50,00%

Transporte	NO	SI	SI	SI	NO	NO	3/6
%	0,00%	16,67%	16,67%	16,67%	0,00%	0,00%	50,00%
Otro	SI	NO	NO	NO	NO	NO	1/6
%	16,67%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%

Nota. Autoría propia

El 100.00% de los establecimientos prestan el servicio de alojamiento y lavandería, sin embargo, el 83.33% cuenta con uno o dos restaurantes que ofrecen servicio de alimentos y bebidas, pero de estos solo el 66.67% brindan Room Service en el hotel, el 50.00% añadieron que ofrecen Wifi dentro de sus instalaciones, al igual que el transporte de aeropuerto-hotel-aeropuerto y el 16.67% es decir un solo hotel brinda otro tipo de servicios como talleres de coctelería, diseño y arte urbano.

Tabla 7.

Tipos de habitaciones que presta la hotelería formal de la Candelaria (establecimientos entrevistados)

Tipos de habitaciones							
	Hostel Selina	Hotel casa de la vega	Hotel Ambala	Avenida Jiménez Hotel	Hotel bh Bicentenario	Hostel Casa Galería Café	TOTAL
Sencilla	SI	SI	SI	NO	NO	SI	4/6
%	16,67%	16,67%	16,67%	0,00%	0,00%	16,67%	66,67%
Estándar	NO	NO	NO	SI	SI	NO	2/6
%	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	16,67%	0,00%	33,33%
Doble	SI	SI	SI	NO	NO	SI	4/6
%	16,67%	16,67%	16,67%	0,00%	0,00%	16,67%	66,67%
Triple	NO	NO	SI	NO	SI	NO	2/6
%	0,00%	0,00%	16,67%	0,00%	16,67%	0,00%	33,33%
Swit	NO	NO	NO	SI	NO	NO	1/6
%	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	0,00%	0,00%	16,67%
Twin	NO	NO	SI	SI	SI	NO	3/6

%	0,00%	0,00%	16,67%	16,67%	16,67%	0,00%	50,00%
Compartida	SI	SI	NO	NO	NO	NO	2/6
%	16,67%	16,67%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%
Dormitorio	SI	NO	NO	NO	NO	NO	1/6
%	16,67%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%
TOTAL	66,67%	50,00%	33,33%	0,00%	0,00%	33,33%	

Nota. Autoría propia

Del 100.00% de los hoteles, es decir de los 6 establecimientos entrevistados, 4 de ellos tienen habitaciones sencillas y dobles, esto equivale al 66.67% cada uno; 3 también tienen habitaciones Twin, es decir el 50%; 2 poseen habitaciones estándar, triples y compartida, con una igualdad del 33.33% cada tipo de habitación y solo 1 establecimiento cuenta con habitaciones Swit y tipo dormitorio, que corresponde al 16.67% de todos los hoteles y hostales visitados.

Tabla 8.

Canales de distribución de los hoteles formales de la Candelaria (establecimientos entrevistados)

Medios de promoción de los hoteles							
	Hostel Selina	Hotel casa de la vega	Hotel Ambala	Avenida Jimenez Hotel	Hotel bh Bicentenario	Hostel Casa Galería Café	TOTAL
Booking	NO	SI	SI	SI	SI	SI	5/6
%	0,00%	16,67%	16,67%	16,67%	16,67%	16,67%	83,33%
Página web	SI	NO	NO	SI	NO	SI	3/6
%	16,67%	0,00%	0,00%	16,67%	0,00%	16,67%	50,00%
Agencia de viajes	NO	NO	NO	NO	SI	NO	1/6
%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%	0,00%	16,67%

Voz a voz	SI	SI	NO	NO	SI	NO	2/6
%	16,67%	16,67%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%
Redes sociales	NO	SI	NO	NO	NO	NO	1/6
%	0,00%	16,67%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%
TOTAL	33,33%	50,00%	16,67%	33,33%	33,33%	33,33%	

Nota. Autoría propia

Los 6 hoteles entrevistados cuentan con diferentes medios de promoción y distribución, de donde se puede destacar que el 83.33% (5 hoteles) utiliza Booking una plataforma virtual, el 50.00% (3 hoteles) las paginas propias del hotel, el 33.33% (2 hoteles) usan el voz a voz, es decir las recomendaciones de sus clientes satisfechos y el 16.67% utilizan las agencias de viajes (1 hotel) y las redes sociales (1 hotel) como formas de distribución para llegar a los posibles clientes.

El Hostel Selina utiliza un 33.33% de los medios de promoción, al igual que el Hotel bh Bicentenario, el Hotel Boutique Avenida Jiménez y el Hostel Casa Galería Café, esto equivale a 2 canales de distribución; el Hotel casa de la vega utiliza un 50.00% lo que indica que maneja 3 medios y el Hotel Ambala un 16.67% que corresponde a 1 de esos medios.

Tabla 9.

Métodos de reservas en los hoteles formales de la Candelaria (establecimientos entrevistados)

Manejo de reservas de los hoteles de la Candelaria							
	Hostel Selina	Hotel casa de la vega	Hotel Ambala	Avenida Jiménez Hotel	Hotel bh Bicentenario	Hostel Casa Galería Café	TOTAL
Directo	SI	SI	NO	NO	SI	SI	4/6
%	16,67%	16,67%	0,00%	0,00%	16,67%	16,67%	66,67%
Sistema de Reservas	SI	SI	SI	SI	SI	SI	6/6

%	16,67%	16,67%	16,67%	16,67%	16,67%	16,67%	100,00%
Otas	SI	NO	NO	NO	NO	NO	1/6
%	16,67%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	16,67%
Sabré	NO	SI	NO	NO	SI	NO	2/6
%	0,00%	16,67%	0,00%	0,00%	16,67%	0,00%	33,33%

Nota. Autoría propia

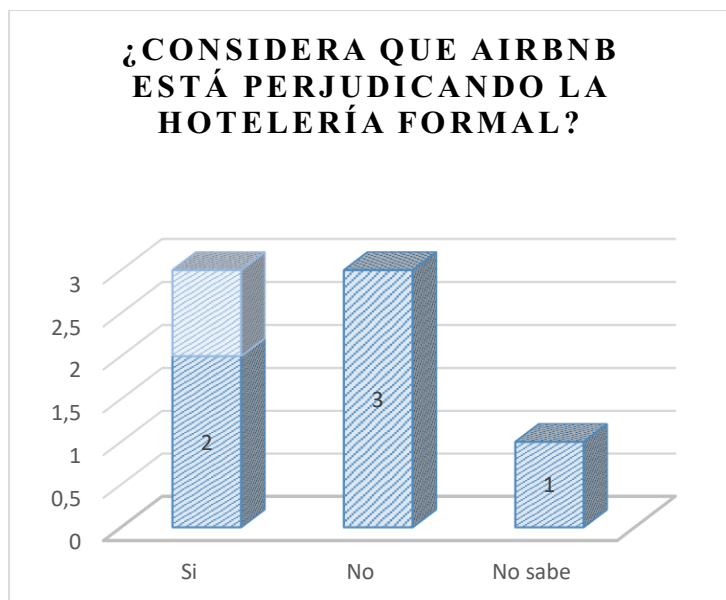
El 100.00% es decir los 6 hoteles cuentan con un sistema de reservas para el registro de los huéspedes, sin embargo, solo el 66.67% las realiza directamente, el 33.33% usan Sabré, y solo el 16.67% que equivale a un (1) solo hotel utiliza las Otas como forma de control de cada uno de sus clientes.

Tabla 10.

Opinión de los hoteleros formales sobre Airbnb (establecimientos entrevistados)

¿Considera que Airbnb está perjudicando el hotelería formal?		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJES
Si	2	33%
No	3	50%
No sabe	1	17%
Total	6	100%

Nota. Autoría propia



De los 6 hoteles y hostales el 50% no considera que Airbnb está afectando la hotelería formal, ya que a pesar que en cierta forma los afecte en el porcentaje de ocupación, los huéspedes preferirán siempre un servicio más personalizado y el 33% si considera esta afectación por los precios que están ofreciendo.

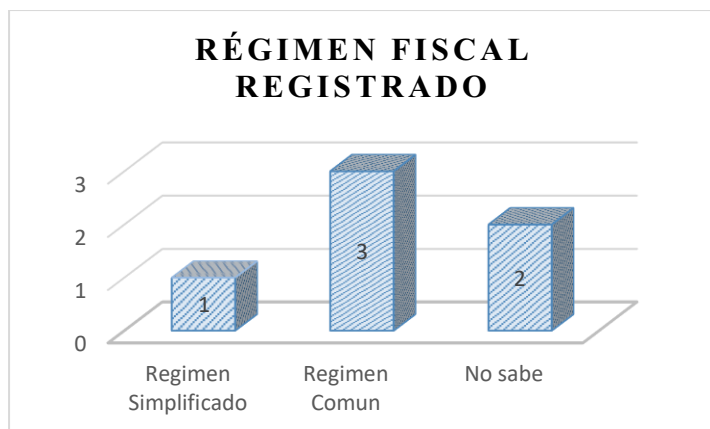


Tabla 11.

Régimen fiscal de los hoteles formales de la Candelaria (establecimientos entrevistados)

Régimen fiscal registrado		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJES
Régimen Simplificado	1	17%
Régimen Común	3	50%
No sabe	2	33%
Total	6	100%

Nota. Autoría propia



De los hoteles y hostales de la candelaria entrevistados 3 de ellos hacen parte del régimen común, esto equivale al 50%, mientras que los restantes, solo 1 de ellos es régimen común y 2 no saben cuál es el régimen que tiene el hotel.

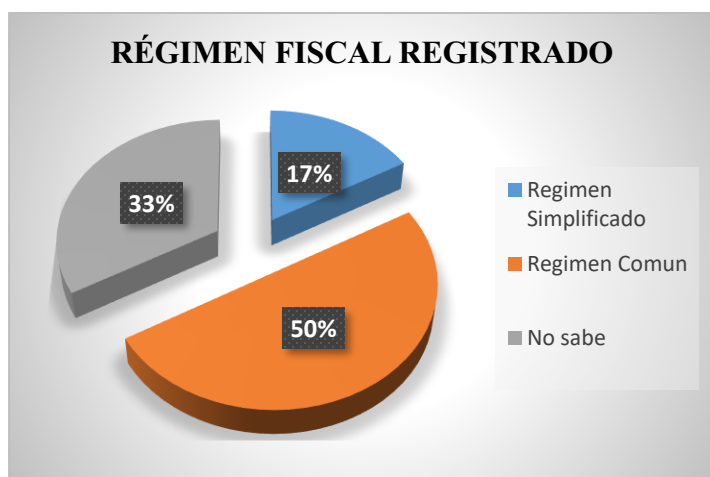


Tabla 12.

Número de habitaciones y camas de la hotelería formal de la Candelaria (establecimientos entrevistados)

Capacidad de alojamiento de los hoteles y hostales		
HOTELES Y HOSTALES	# HAB	# CAMAS
Hostel Selina	37	150
Hotel casa de la vega	15	35
Hotel Ambala	18	45
Avenida Jiménez Hotel	11	15
Hotel bh Bicentenario	65	100
Hostel Casa Galería Café	5	7
Total	151	352

Nota. Autoría propia



Los hoteles entrevistados, nos compartieron el número de habitaciones y camas, con las que cuentan, de las cuales hay habitaciones de tipo sencilla, doble, triple, estándar, twin, dormitorios y compartidas; las cuales fueron ya mencionadas en la tabla 6.

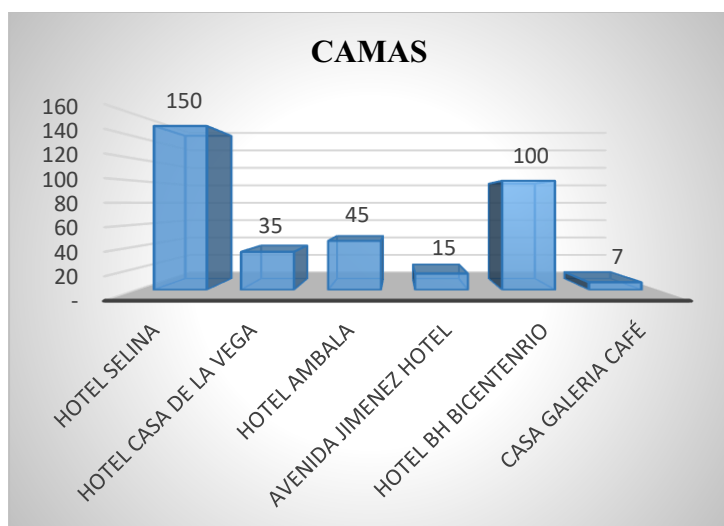


Tabla 13.

Tarifa mínima y máxima de los hoteles de la Candelaria (establecimientos entrevistados)

Tarifa de los hoteles y hostales de la Candelaria		
HOTELES Y HOSTALES	Mínima	Máxima
Hotel Selina	\$ 40.000	\$ 500.000
Hotel casa de la vega	\$ 166.000	\$ 200.000
Hotel Ambala	\$ 102.000	\$ 253.000
Avenida Jiménez Hotel	\$ 200.000	\$ 280.000

Hotel Selina	69,00%	37	24,50%	9.318	22,80%	270.000	2.515.981.500	26,84%	93,04%
Hotel casa de la vega	75,00%	15	9,93%	4.106	10,05%	183.000	751.443.750	8,02%	101,13%
Hotel Ambala	74,75%	18	11,92%	4.911	12,02%	177.500	871.715.813	9,30%	100,79%
Avenida Jiménez Hotel	75,00%	11	7,28%	3.011	7,37%	240.000	722.700.000	7,71%	101,13%
Hotel bh Bicentenario	80,00%	65	43,05%	18.980	46,43%	233.875	4.438.947.500	47,35%	107,87%
Hostel Casa Galería Café	30,00%	5	3,31%	548	1,34%	135.000	73.912.500	0,79%	40,45%
Totales	74,16%	151	100,00%	40.875	100,00%	229.353	9.374.701.063	100,00%	100,00%

Nota. Autoría propia

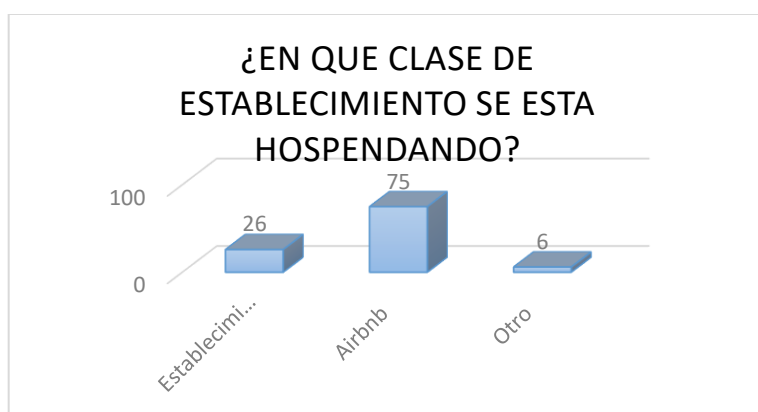
Se pretende analizar los hoteles y hostales entrevistados, respecto a las ventas anuales y su participación en el mercado respecto a los demás establecimiento formales que se estudiaron; teniendo en cuenta lo anterior y la tabla 14, el Hotel bh Bicentenario tuvo una venta anual mayor que equivale al 47,35%, siendo esto proporcional a la participación del mercado con un 107,87%, lo cual indica que así como sus ventas anuales incrementan, la penetración que tiene dentro del mercado hotelero también lo hace; luego de este hotel le sigue el Avenida Jimenez Hotel y el Hotel casa de la vega con una participación en el mercado del 101.13% cada uno, lo que indica que sus ventas anuales son parecidas; el Hostel Selina, el cual lleva 1 año en funcionamiento, tiene una participación en el mercado del 93.04% lo que revela que la promoción y el manejo que se le a dado le dio reconocimiento y a generado que sus ventas en ese año sean del 26.84% algo que pocos hostales logran en un lapso de tiempo tan corto; por último y con las ventas anuales más bajas representadas en el alojamiento es del Hostel Casa Galería Café, el cual cuenta con 5 habitaciones y con una penetración en el mercado del 40.45%.

Tabla 15.

Preferencia de los turistas en hospedaje (turistas encuestados)

¿En qué clase de establecimiento se está hospedando?		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJES
Establecimiento hotelero	26	24%
Airbnb	75	70%
Otro	6	6%
Total	107	100%

Nota. Autoría propia



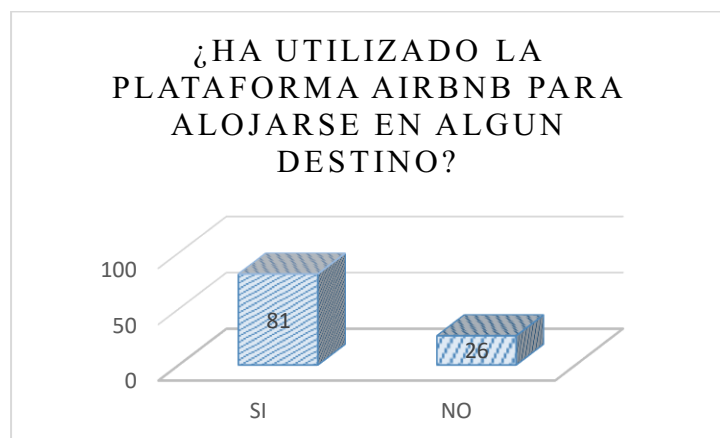
El 70% de los turistas dicen estar hospedados en un alojamiento afiliado a Airbnb y el 30% de los turistas en un establecimiento hotelero, de lo que se puede inferir la gran afluencia que puede estar teniendo esta plataforma en la industria turística y hotelera de la ciudad.

Tabla 16.

Uso de la plataforma Airbnb (turistas encuestados)

¿Ha utilizado la plataforma Airbnb para alojarse en algún destino?		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJES
SI	81	76%
NO	26	24%
Total	107	100%

Nota. Autoría propia



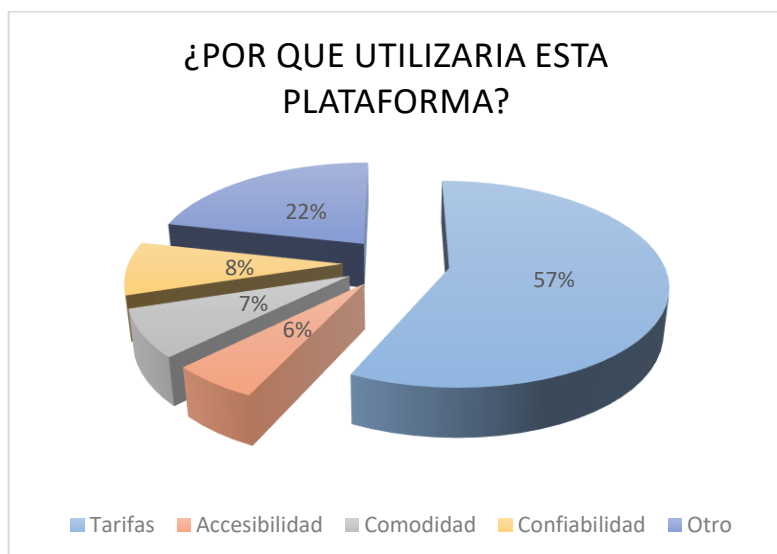
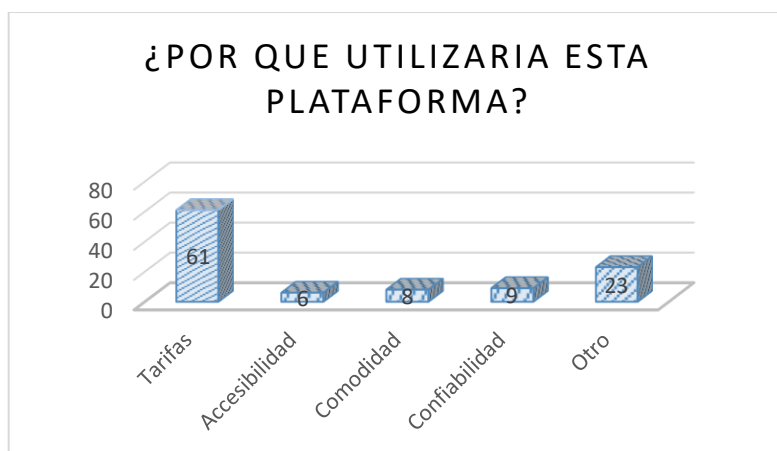
Los resultados indican que el 76% de los turistas pueden estar utilizando la plataforma más de una vez lo que indica los cambios en los hábitos del turista que se está alejando de la hotelería tradicional y el 24% dice no haber utilizado la plataforma.

Tabla 17.

Motivos del uso de Airbnb (turistas encuestados)

¿Por qué utilizaría esta plataforma?		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJES
Tarifas	61	57%
Accesibilidad	6	6%
Comodidad	8	7%
Confiabilidad	9	8%
Otro	23	21%
Total	107	100%

Nota. Autoría propia



El 57% de los turistas encuestados dicen utilizar Airbnb por sus tarifas y el 43% restante dicen utilizar la plataforma por otras razones, lo que puede indicar que este alojamiento es bastante competitivo con respecto a la hotelería formal lo cual puede dar una orientación de las acciones a tomar por parte de la industria formal.

Tabla 18.

Cuadro comparativo hoteles formales y Airbnb

	Hoteles formales	Airbnb
Requisitos legales	<ul style="list-style-type: none"> - RNT - Impuestos 	No cuenta con un requisito legal
Rangos promedio de tarifas	El promedio está en \$206.563 pesos por noche de los 6 hoteles entrevistados en la Candelaria	La tarifa menor está en \$33.000 y la mayor en \$400.000 pesos colombianos por noche
Servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Alojamiento - Alimentación (Restaurante, Room Service) - Lavandería - Transporte - Tours 	<ul style="list-style-type: none"> - Alojamiento - Desayuno (Algunos)
Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Seguro Hotelero - Pagos directos o tarjeta - Políticas de cancelación - Políticas de Sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Pago con tarjeta - Políticas de cancelación (24 hr desde la confirmación del pago)
Estadías	Cortas	Largas
B.P.M	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación del personal - Certificaciones de calidad 	Entregar el lugar limpio

Nota. Autoría propia

Se puede apreciar que los hoteles formales cuentan con más reglamentaciones legales como los pagos de impuestos para la promoción y fomento del turismo, y tienen que contar con un Registro Nacional de Turismo; los servicios son más complementarios, cuentan con seguros y políticas que protegen al huésped y las estadías son por noches, por otro lado, los establecimientos de Airbnb no cuentan con un requisito legal para su funcionamiento, los servicios son básicos y en muy pocas

ocasiones se ofrecen desayunos y las estadias son más largas, es decir, muchos de los huéspedes adquieren este tipo de establecimientos para pasar más de 3 días con pareja, amigos o familias.

Capítulo II: Indicadores de la oferta formal e informal de la localidad de la Candelaria

Oferta formal

Ocupación hotelera.

Tabla 19.

Ocupación hotelera de Bogotá

Ocupación Hotelera Bogotá				
	2014	2015	2016	2017
Enero	46,8%	45,2%	43,8%	47,8%
Febrero	64,2%	61,9%	60,4%	59,5%
Marzo	59,1%	59,8%	57,7%	60,1%
Abril	53,3%	55,8%	55,9%	50,8%
Mayo	60,2%	57,9%	51,4%	61,0%
Junio	55,5%	53,8%	57,4%	55,7%
Julio	58,8%	59,2%	52,8%	56,6%
Agosto	58,4%	57,6%	57,2%	60,6%
Septiembre	63,2%	61,1%	61,4%	64,3%
Octubre	67,4%	61,8%	61,9%	68,3%
Noviembre	65,9%	63,5%	67,7%	70,5%
Diciembre	44,3%	43,3%	44,2%	47,3%
TOTAL	58,1%	57,0%	55,1%	58,3%
Porcentaje de ocupación del 25%	232,4%	227,8%	220,4%	233,2%

Nota. Adaptada, fuente (ANATO) (2020)

En Bogotá la ocupación hotelera comprendida durante los años 2014 al 2017, tuvo una variación mínima del 1.1% al 1,9% en los tres primeros años, sin embargo, en último período tuvo un incremento superior a los años anteriores del 3,2%, del cual el mes de noviembre % de ocupación del 70.5%, siendo el 2017 un buen año para el hotelería de Bogotá; por otro lado, se puede apreciar que Airbnb, de cierta forma ayuda a suplir toda las llegadas de turistas a la ciudad y que buscan alojamiento, ya que con un porcentaje del 25% de esta demanda, indica que la ocupación hotelera

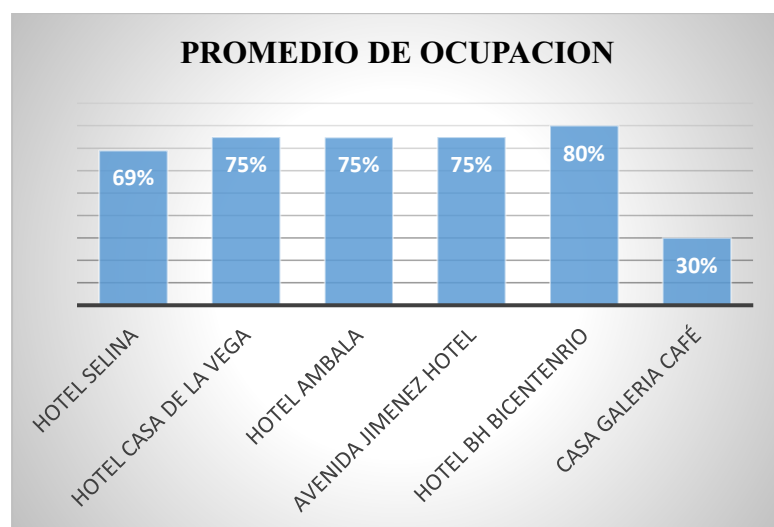
es menor a la cantidad de visitantes que llegan a la capital a hospedarse; si no existiría Airbnb, habría una sobre-demanda de ocupación hotelera.

Tabla 20.

Ocupación hotelera de la Candelaria (establecimientos entrevistados)

Porcentaje de ocupación de los hoteles de la Candelaria	
Hoteles y Hostales	Promedio de ocupación
Hostel Selina	69%
Hotel casa de la vega	75%
Hotel Ambala	0%----74,75%
Avenida Jiménez Hotel	75%
Hotel bh Bicentenario	80%
Casa Galería Café	30%

Nota. Autoría propia



El Hotel Ambala no tenían conocimiento de este promedio de ocupación, sin embargo, para realizar el Market Share Análys se realizó un promedio con los otros % para hallar el de este hotel, el cual nos arrojó un promedio del 74,75% que aproximado da 75%

El Hotel bh Bicentenario presenta el mayor promedio de ocupación con un 80%, en cuanto al Hotel Ambala cuenta con un promedio aproximado del 75%, este es igual al del Avenida Jiménez Hotel y el Hotel Casa de la Vega, el Hostel Selina cuenta con una ocupación 69%, mientras que el Hostel Casa Galería Café es el que cuenta con un promedio menor respecto a los demás hoteles que equivale al 30%.

Tarifa.

Tabla 21.

Tarifa promedio de Bogotá

Tarifa Promedio Bogotá				
	2014	2015	2016	2017
enero	237.995	244.630	256.992	254.405
febrero	250.413	249.383	274.599	266.459
marzo	248.799	256.127	268.242	266.190
abril	239.983	245.205	263.723	251.772
mayo	244.719	243.563	259.393	256.577
junio	236.709	243.507	257.671	253.391
julio	237.091	246.086	247.279	250.072
agosto	235.447	257.736	253.867	251.861
septiembre	239.390	262.897	253.383	244.627
octubre	245.911	263.045	251.785	250.207
noviembre	242.500	256.576	257.171	250.181
diciembre	234.290	252.677	244.129	244.981
TOTAL	2.895.261	3.023.447	3.090.250	3.042.740

Nota. Adaptada, fuente (ANATO)

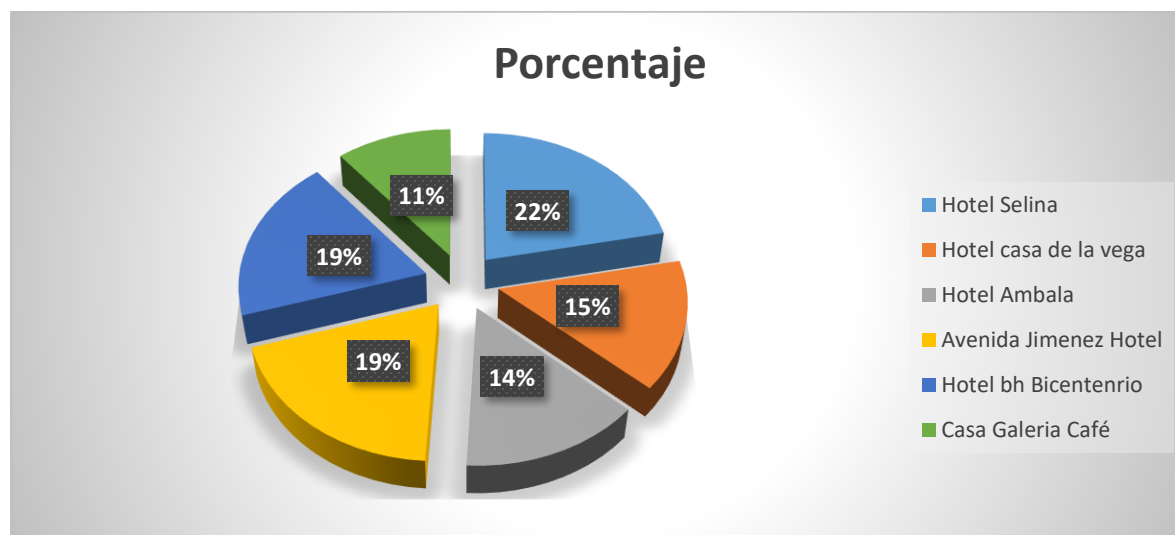
La tarifa promedio hotelera de Bogotá durante los periodos comprendidos del 2014 al 2017, es la representación de los precios hoteleros en los diferentes meses del año; teniendo en cuenta lo anterior y la tabla 21, el monto total del 2016, fue superior a los demás años estudiados, en cuanto al mes de febrero fue de este mismo año, se tuvo el valor más alto, a pesar de que no era temporada alta.

Tabla 22.

Tarifa de los alojamientos formales de la Candelaria (establecimientos entrevistados)

Tarifa de los hoteles y hostales de la Candelaria (promedio)				
HOTELES Y HOSTALES	Mínima	Máxima	Promedio	Porcentaje
Hotel Selina	\$ 40.000	\$ 500.000	\$ 270.000	21,79%
Hotel casa de la vega	\$ 166.000	\$ 200.000	\$ 183.000	14,77%
Hotel Ambala	\$ 102.000	\$ 253.000	\$ 177.500	14,32%
Avenida Jiménez Hotel	\$ 200.000	\$ 280.000	\$ 240.000	19,36%
Hotel bh Bicentenario	\$ 200.000	\$ 267.750	\$ 233.875	18,87%
Casa Galería Café	\$ 110.000	\$ 160.000	\$ 135.000	10,89%
Total	\$ 818.000	\$ 1.660.750	\$ 1.239.375	100,00%

Nota. Autoría propia



Como se mencionó en la tabla 13, los hoteles y hostales de la Candelaria tienen una tarifa mínima y máxima, de los cuales se le sacó un promedio para hallar el porcentaje y así conocer cuál de ellos tienen una tarifa mayor. De los resultados y porcentajes obtenidos se pudo encontrar que el Hotel Selina, el cual lleva un año de funcionamiento cuenta con la tarifa mayor promediada que brinda a los huéspedes, con respecto a los otros establecimientos, teniendo este una tarifa que equivale al 21.79%, y la menor es el Hostel Casa Galería Café que cuenta con 5 habitaciones (Tabla

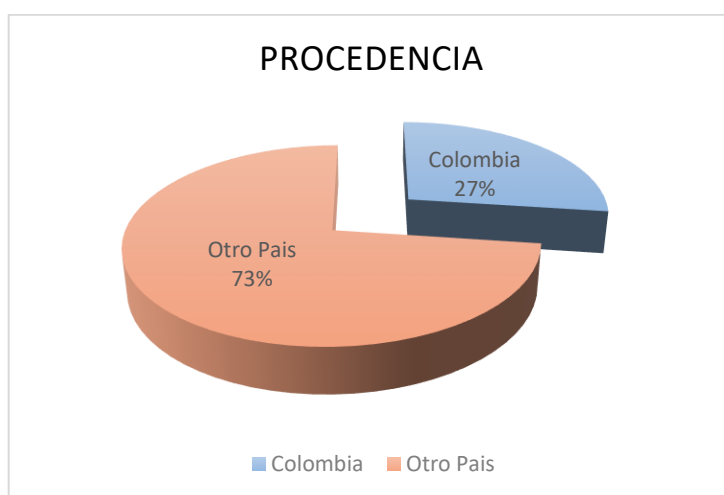
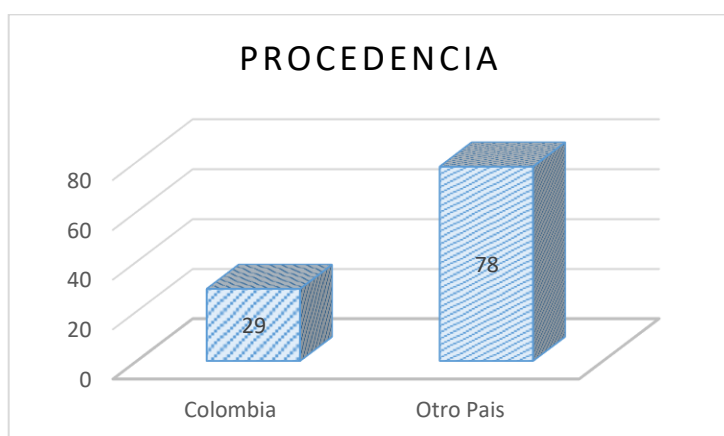
12), el promedio equivale al 10.89%; también se puede apreciar que el hotel Ambala y Casa de la Vega, cuentan con un promedio similar en tarifa que equivale al 14% y en cuanto al Hotel Avenida Jiménez cuenta con un 19,36% de promedio y el Hotel bh Bicentenario con un 18,87%.

Tabla 23.

Indicador: lugar de procedencia (turistas encuestados)

Procedencia		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJES
Colombia	29	27%
Otro País	78	73%
Total	107	100%

Nota. Autoría propia



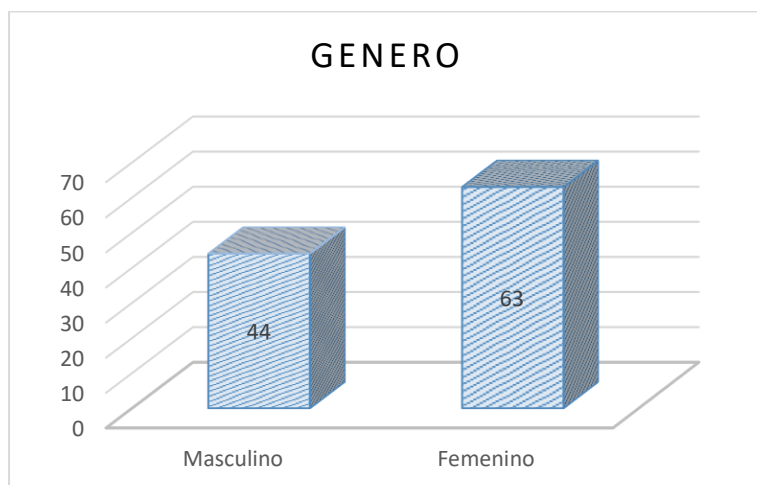
Los resultados muestran que el 27% son turistas nacionales y el 73% turistas extranjeros, lo que indica que una gran mayoría de las personas encuestadas en el sector son pertenecientes a otros países, esto quiere decir que hay una buena afluencia de turistas y es fácil encontrarlos.

Tabla 24.

Indicador: Genero (turistas encuestados)

Genero		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJES
Masculino	44	41%
Femenino	63	59%
Total	107	100%

Nota. Autoría propia



Los resultados muestran que el 41% de los turistas son de género masculino y el 59% de los turistas de género femenino, lo que lleva a inferir que la mayoría de turistas son mujeres.

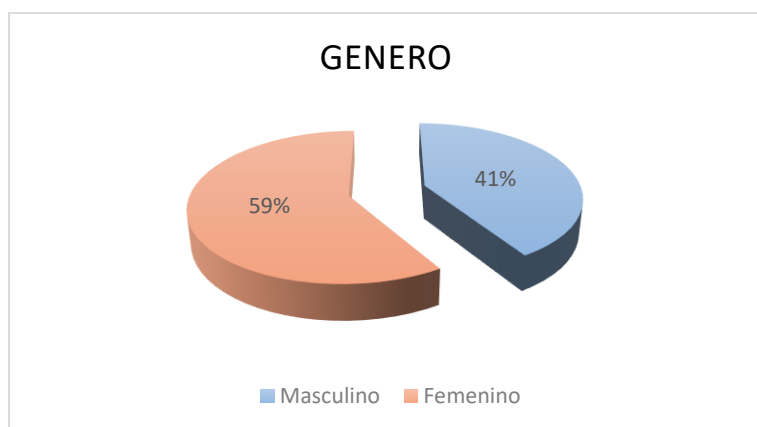
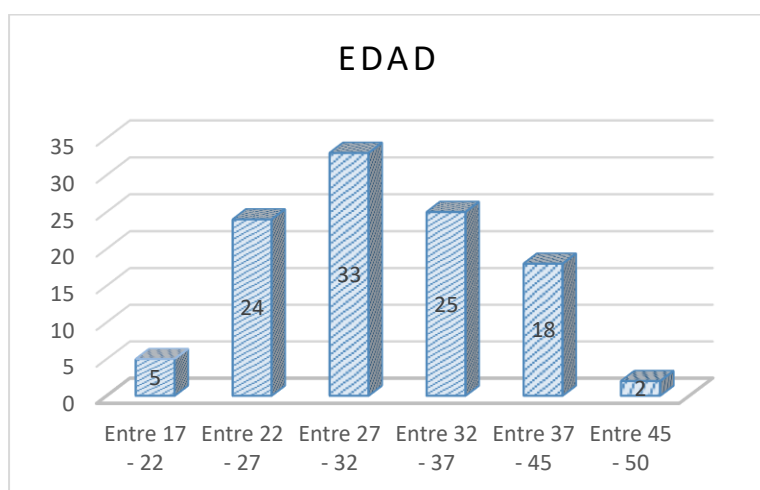


Tabla 25.

Indicador: Edad (turistas encuestados)

Edad		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJES
Entre 17 – 22	5	5%
Entre 22 – 27	24	22%
Entre 27 – 32	33	31%
Entre 32 – 37	25	23%
Entre 37 – 45	18	17%
Entre 45 – 50	2	2%
Total	107	100%

Nota. Autoría propia



El 58% de los turistas están entre la generación de los 17 y 32 años y el 42% están entre los 32 y 50 años, información muy relevante teniendo en cuenta los gustos de cada grupo poblacional.

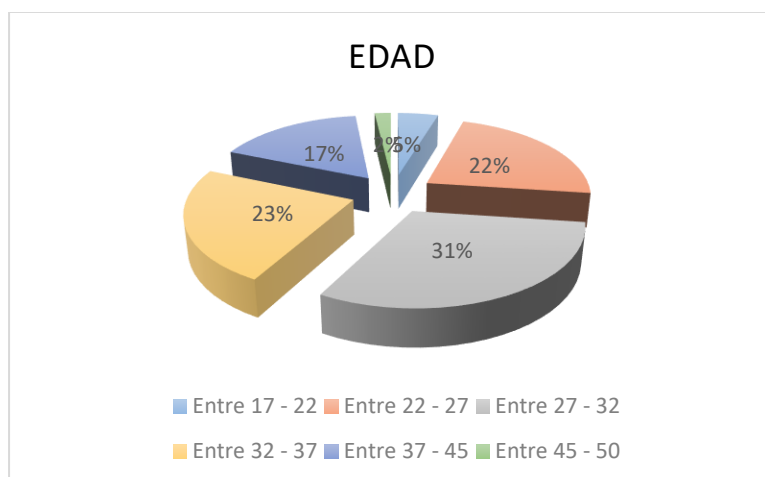
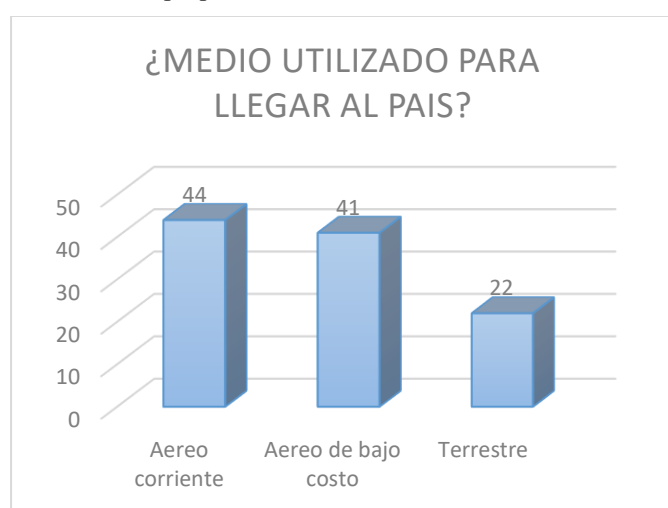


Tabla 26.

Indicador: Transporte utilizado para el ingreso al país (turistas encuestados)

¿Medio de transporte utilizado para llegar al país?		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJES
Aéreo corriente	44	41%
Aéreo de bajo costo	41	38%
Terrestre	22	21%
Total	107	100%

Nota. Autoría propia



El 79% de los turistas dicen haber llegado vía aérea lo que indican que el lugar de procedencia puede ser de un origen lejano y el 21% de los turistas dicen haber llegado por medio de transporte terrestre.

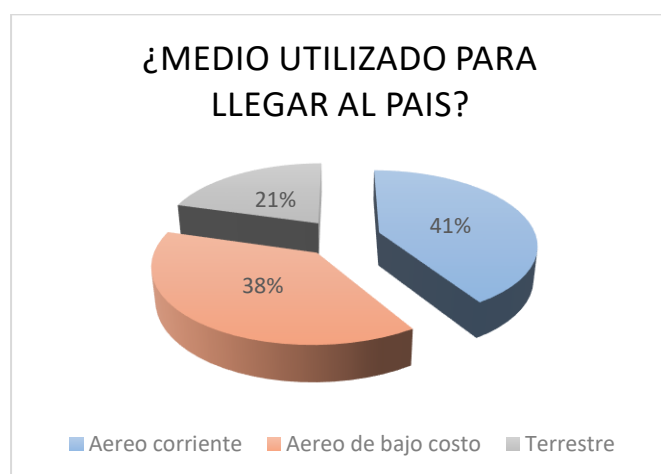
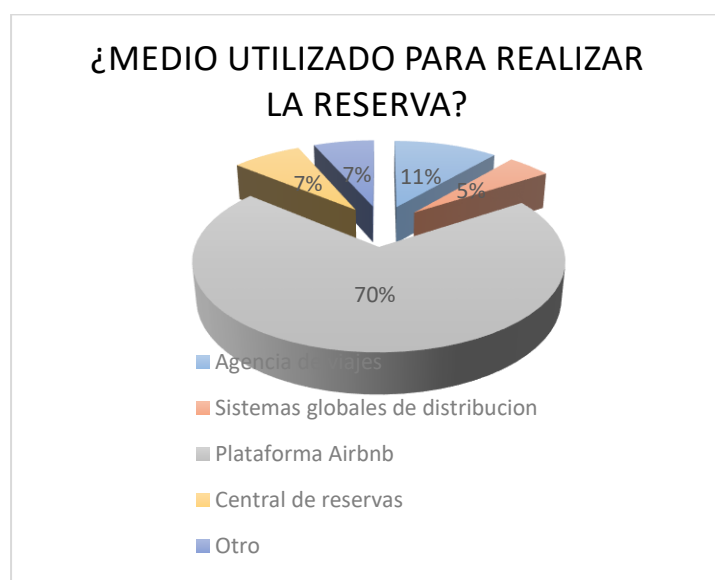
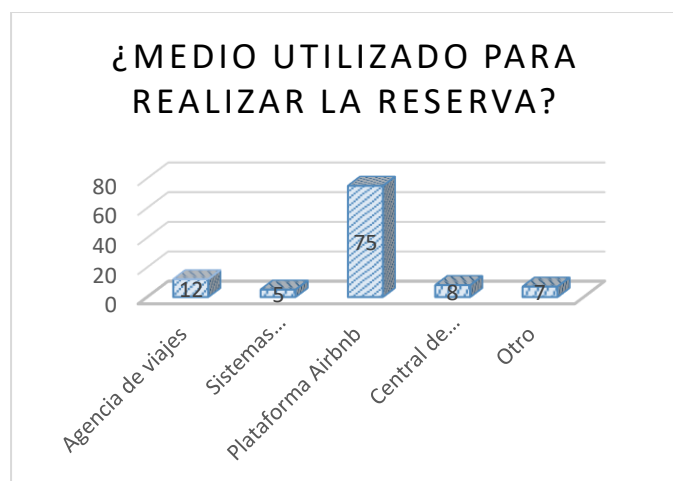


Tabla 27.

Indicador: método de reserva (turistas encuestados)

¿Medio utilizado para realizar la reserva?		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJES
Agencia de viajes	12	11%
Sistemas globales de distribución	5	5%
Plataforma Airbnb	75	70%
Central de reservas	8	7%
Otro	7	7%
Total	107	100%

Nota. Autoría propia



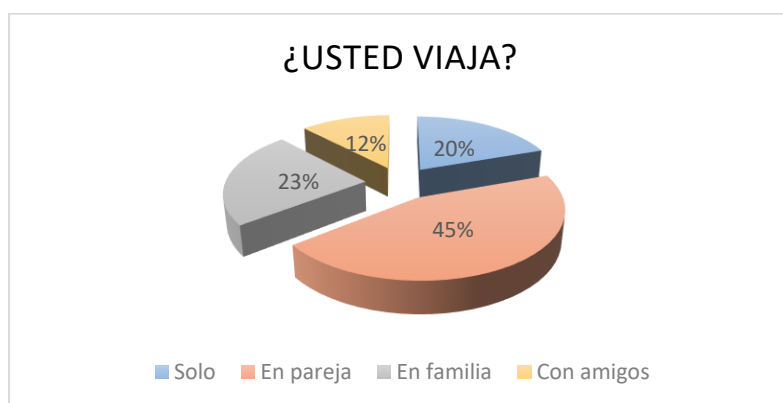
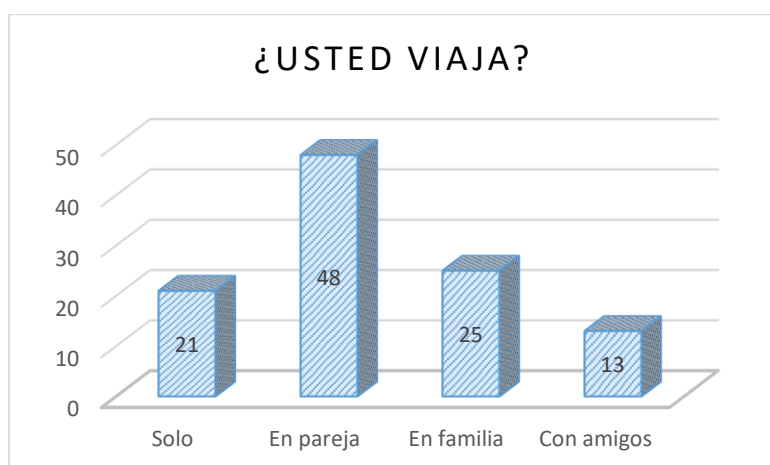
Las personas entrevistadas dicen preferir en un 70% hacer la reserva a través de Airbnb y el 30% hicieron sus reservas por medio de otros sistemas, resultado que se puede haber dado por el perfil del turista que como se mencionó anteriormente eran menores de 32 años, perfil que está más dado a utilizar las nuevas tecnologías. Igualmente, factores como precio y ubicación puede influir en este resultado.

Tabla 28.

Indicador: Con quien viaja (turistas encuestados)

¿Usted viaja?		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJES
Solo	21	20%
En pareja	48	45%
En familia	25	23%
Con amigos	13	12%
Total	107	100%

Nota. Autoría propia



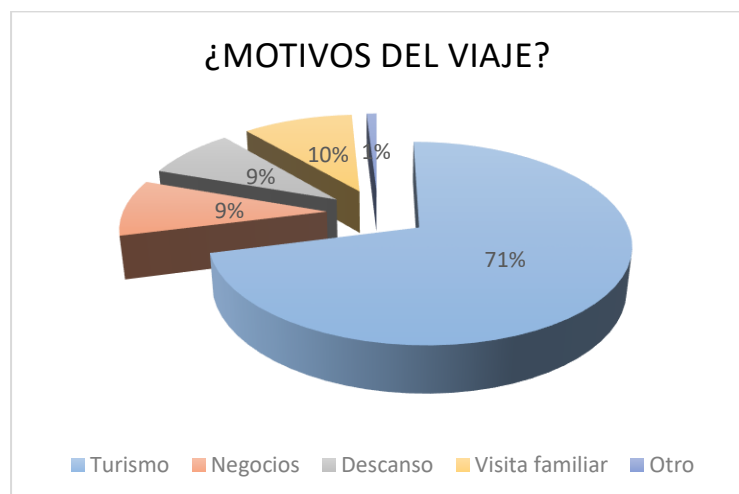
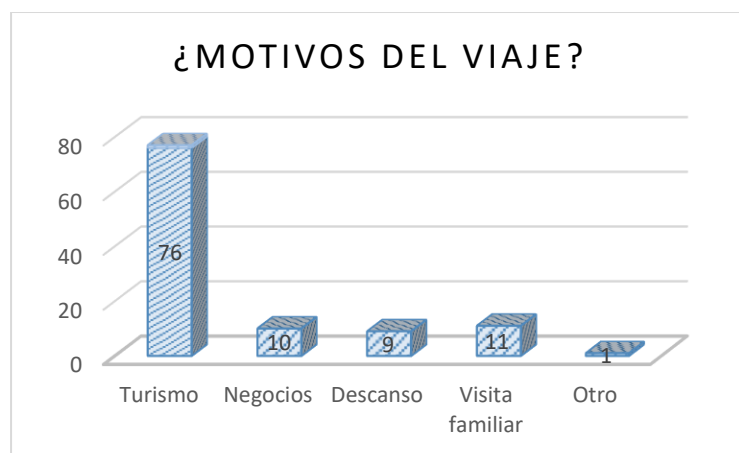
Este resultado indica que un 45% de los turistas prefieren viajar en pareja, y cruzado con el resultado de la edad son parejas jóvenes dados a utilizar más la tecnología y un 55% de turistas prefieren viajar solos, en familia o con amigos.

Tabla 29.

Indicador: motivo del viaje (turistas encuestados)

¿Motivos del viaje?		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJES
Turismo	76	71%
Negocios	10	9%
Descanso	9	8%
Visita familiar	11	10%
Otro	1	1%
Total	107	100%

Nota. Autoría propia



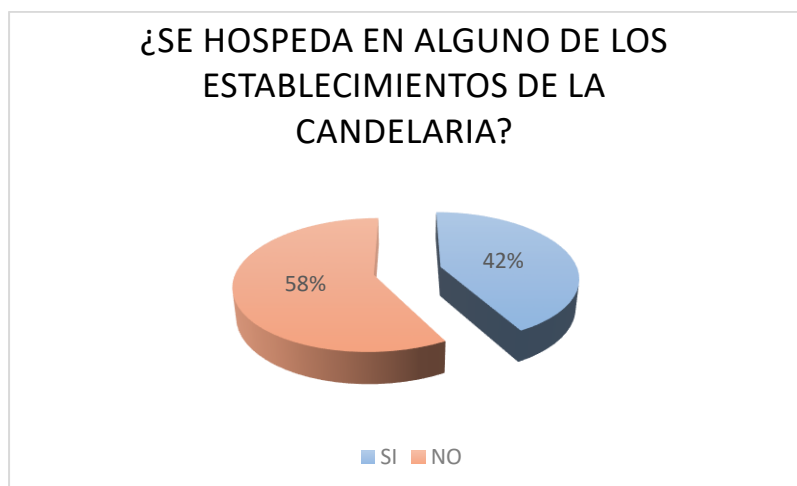
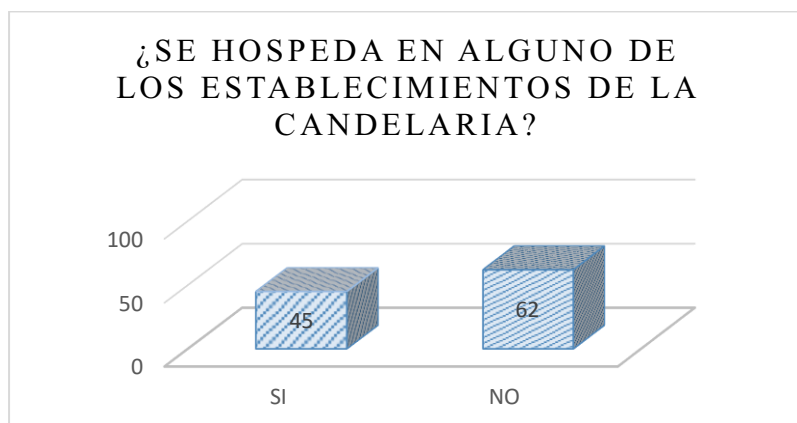
Los resultados indican que el 71% de los encuestados dicen que su viaje fue por turismo, resultado que se puede dar teniendo en cuenta el sector donde se realizó la encuesta que es netamente turístico y el 28% indican que su viaje fue por negocios, descanso y visita familiar.

Tabla 30.

Indicador: uso de la hotelería formal de la Candelaria turistas encuestados)

¿Se hospeda en alguno de los establecimientos de La Candelaria?		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJES
SI	45	42%
NO	62	58%
Total	107	100%

Nota. Autoría propia



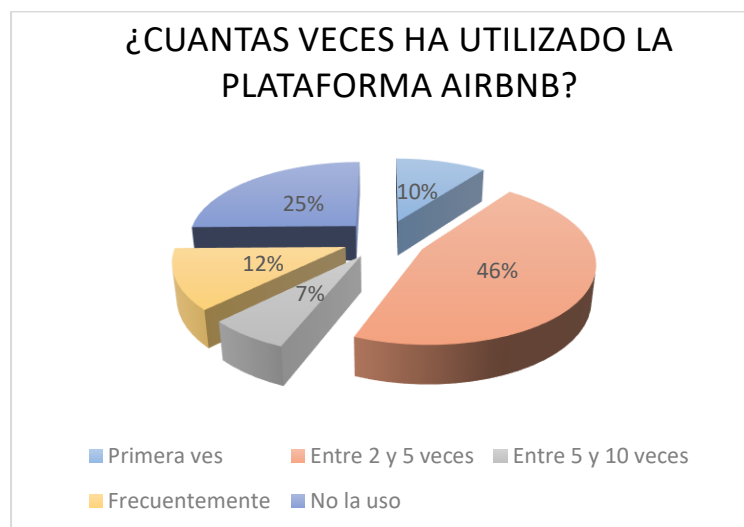
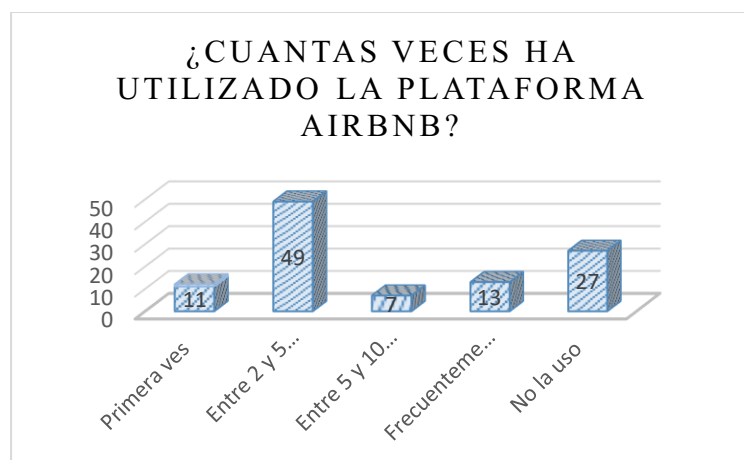
Se puede interpretar que el 58% de los turistas encuestados estaban haciendo turismo en la Candelaria, pero se encontraban alojados en otro sector de Bogotá y el 42% si se encontraban hospedados en la Candelaria.

Tabla 31.

Indicador: Cantidad de veces usadas Airbnb (turistas encuestados)

¿Cuántas veces ha utilizado la plataforma Airbnb?		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJES
Primera vez	11	10%
Entre 2 y 5 veces	49	46%
Entre 5 y 10 veces	7	7%
Frecuentemente	13	12%
No la uso	27	25%
Total	107	100%

Nota. Autoría propia



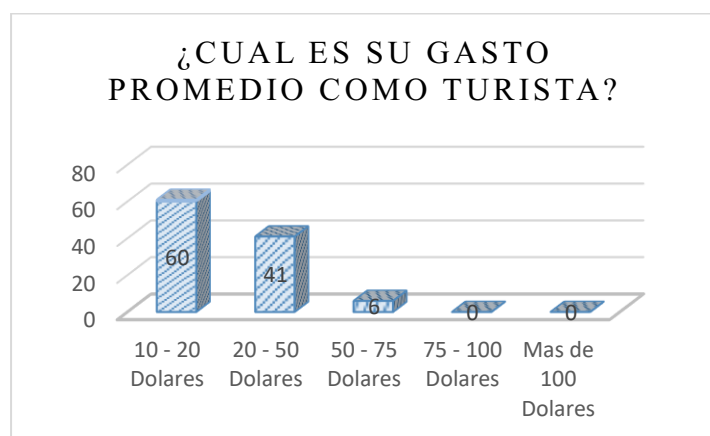
El 56% de los turistas dicen haber usado la plataforma entre una y cinco veces lo que puede indicar una tendencia a que el turista cada vez prefiere más la utilización de esta aplicación, el 10% era la primera vez que hacían uso de la plataforma y un 25% no hace uso de Airbnb.

Tabla 32.

Indicador: Gasto diario promedio (turistas encuestados)

¿Cuál es su gasto diario promedio como turista?		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJES
10 - 20 Dólares	60	56%
20 - 50 Dólares	41	38%
50 - 75 Dólares	6	6%
75 - 100 Dólares	0	0%
Mas de 100 Dólares	0	0%
Total	107	100%

Nota. Autoría propia



Un 56% de turistas promedio tienen un gasto de 10 a 20 Dólares diarios, un 38% tienen un gasto de 20 a 50 Dólares diarios y un 6% tienen un gasto de 50 a 75 Dólares.

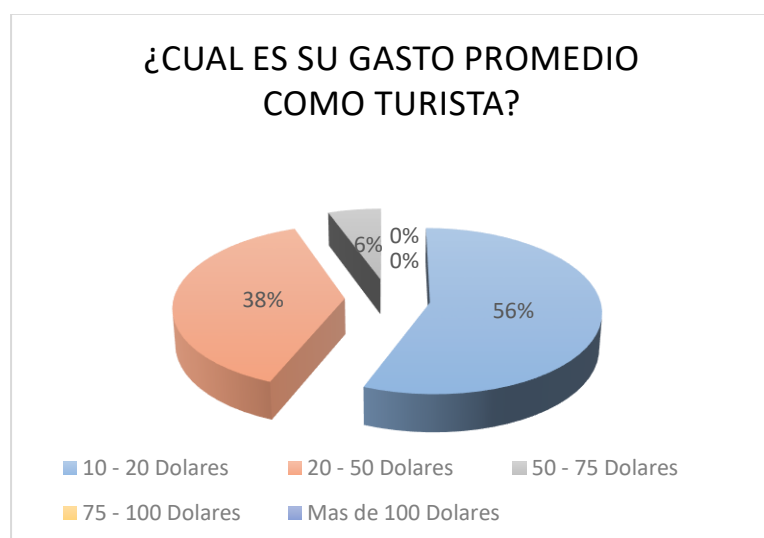
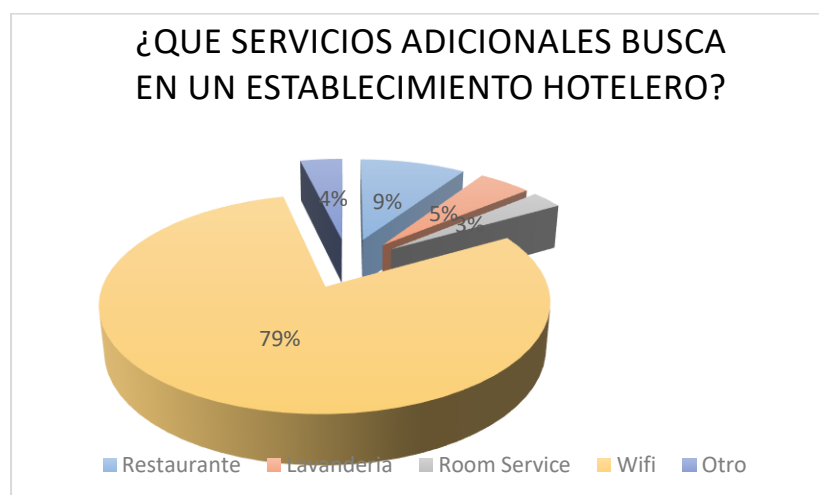
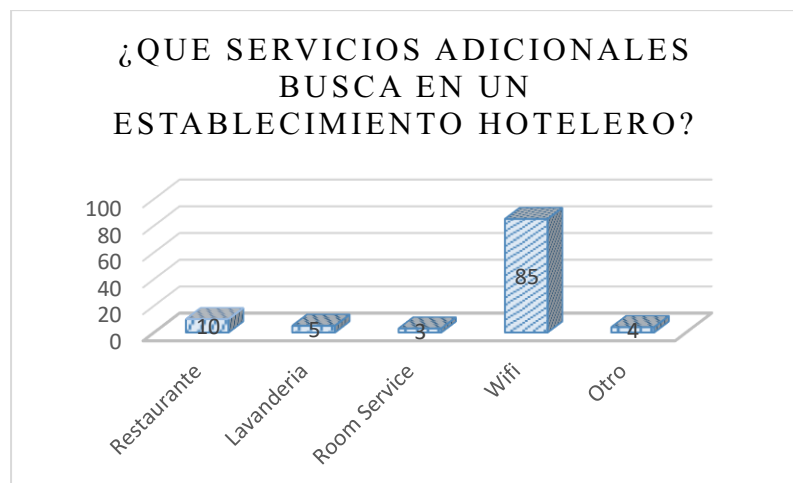


Tabla 33.

Indicador: Servicios que busca el turista en los establecimientos formales (turistas encuestados)

¿Qué servicios adicionales busca en un establecimiento hotelero?		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJES
Restaurante	10	9%
Lavandería	5	5%
Room Service	3	3%
Wifi	85	79%
Otro	4	4%
Total	107	100%

Nota. Autoría propia



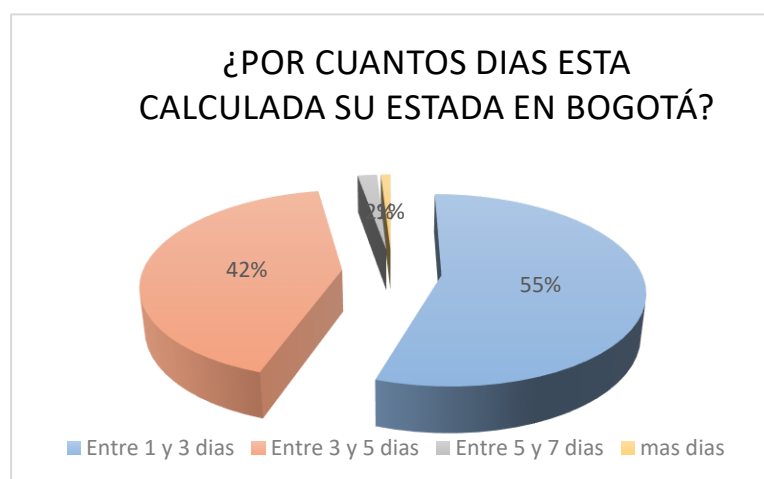
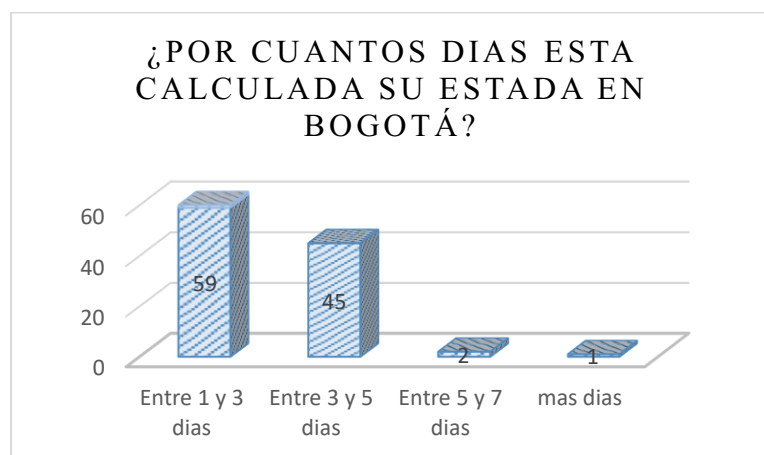
El resultado indica que al parecer al turista no le importan los servicios que usualmente tiene un hotel el wifi representa el 79% de las preferencias factor que no es diferenciador y que cruzado con el resultado de las tarifas puede indicar por qué la preferencia hacia este tipo de alojamientos y un 21% de encuestados busca servicios adicionales como restaurante, lavandería y room service.

Tabla 34.

Indicador: Días de estadía en Bogotá (turistas encuestados)

¿Por cuantos días está calculada su estada en Bogotá?		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJES
Entre 1 y 3 días	59	55%
Entre 3 y 5 días	45	42%
Entre 5 y 7 días	2	2%
Mas días	1	1%
Total	107	100%

Nota. Autoría propia



De acuerdo a los resultados un 55% de turistas encuestados dicen que su estadía es de corto plazo lo que puede reforzar la preferencia hacia un alojamiento más económico sin servicios adicionales y un 45% tienen estadías más largas.

Oferta informal

- En cuanto a las encuestas y estudios realizados se evidencia que el 70% del público en este caso turistas nacionales y extranjeros eligen como hospedaje la plataforma Airbnb en vez de un hotel convencional.
- Un alto porcentaje de turistas 76% conocen y han utilizado la plataforma Airbnb ya que les genera confianza y muy atractivo hospedarse en un lugar diferente a un hotel.
- El mercado o demanda se orienta hacia Airbnb por razones ya mencionadas anteriormente como tarifas, accesibilidad, confiabilidad y agilidad a la hora de reservar por medio de la aplicación.
- La tendencia del turista cada vez prefiere más la utilización de Airbnb, un 56% de turistas nacionales y extranjeros dicen haber usado la plataforma de una a cinco veces por sus estadías cortas en la ciudad.
- El turista promedio tiene un gasto de 10 a 20 dólares diarios en la ciudad de Bogotá de estadías relativamente cortas ya mencionado, este gasto promedio incluye, alimentación y demás gastos adicionales.
- El turista promedio poco le genera interés los servicios adicionales que presta un hotel ya que sus estadías son cortas y prefieren un sitio donde pasar la noche, sus preferencias indican que un servicio adicional es el wifi ya que hoy en día es un servicio indispensable para el turista.

Ocupación

Tarifas.

Tabla 35.

Comparación Airbnb y hotelería formal

	CANTIDAD		UNIDAD	DIF ABSOLUTO	%
	AIRBNB	HOTELERIA FORMAL			
COBERTURA	731	151	HABIT	-580	-384,1%
% OCUPACION	25,84	74,16	%	48,32	65,2%
TARIFA	216.500	229.353	\$	12853	5,6%
DEMANDA	70,00%	24,00%	%	-0,46	-65,7%

# ESTABLECIMIENTO	290	6	#	-284	-4733,3%
INDICE DE OCUPACION	2,1	1,8	# PAX	-0,3	-16,7%
HABITACIONES OCUPADAS	6.894.499,60	4.087.328,40		-2.807.171,20	-68,7%

Nota. Autoría propia

- El número total de cobertura, Airbnb tiene más del triple que el hotelaría formal dejándolo por debajo del -384,1%
- La demanda de los hoteles es un -65,7% menor que la que tiene Airbnb
- El hotelaría formal tiene un -4733,3% por debajo de la oferta de Airbnb
- El índice de ocupación de Airbnb tiene un 2,1 y el del hotelaría formal un 1,8 obteniendo la diferencia de -0,3 puntos
- Las habitaciones ocupadas a nivel general Airbnb ocupa una cantidad considerable de 6.894.499.60 y el hotelaría formal ocupa una cantidad de 4.087.328.40 con un porcentaje del -68,7% de diferencia

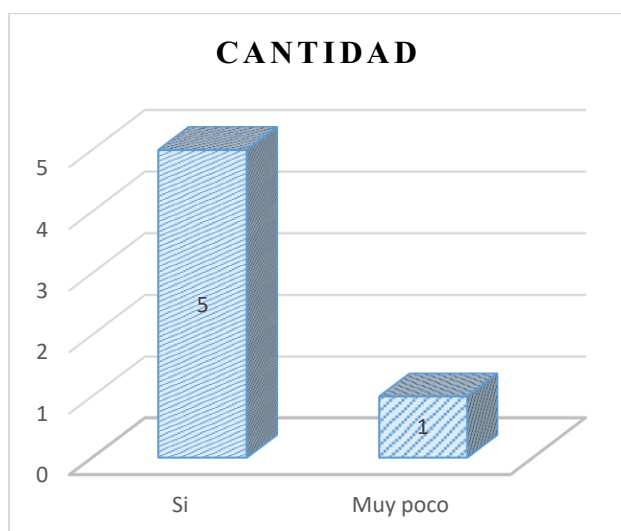
Capítulo III: Beneficio o detrimento de la oferta de Airbnb sobre los indicadores de la hotelería formal

Tabla 36.

Percepción de los hoteleros sobre Airbnb: conocimiento (establecimientos entrevistados)

Conocimiento de la plataforma Airbnb por los hoteleros		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE S
Si	5	83%
Muy poco	1	17%
Total	6	100%

Nota. Autoría propia



De los 6 hoteles y hostales entrevistados 5 de ellos conocen sobre la plataforma Airbnb, esto equivale al 83% y solo 1 ha escuchado muy poco sobre esta plataforma y como es el funcionamiento, es decir el 17%.

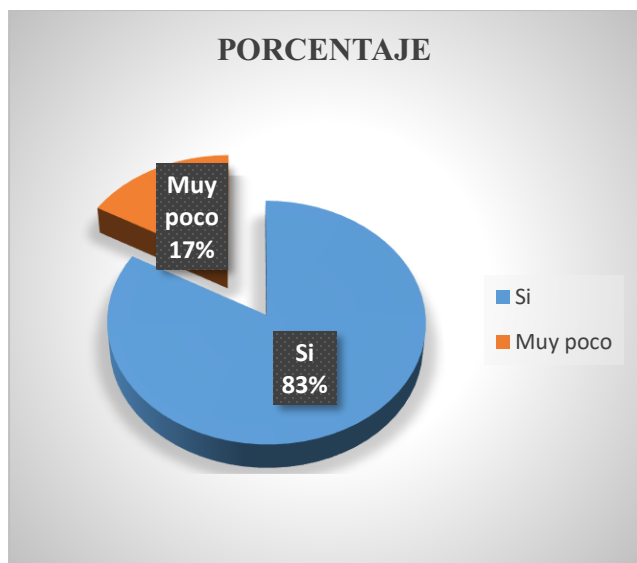
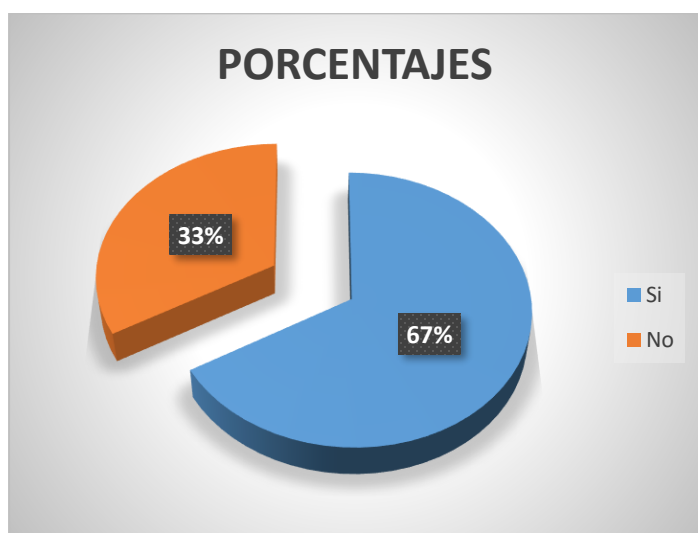
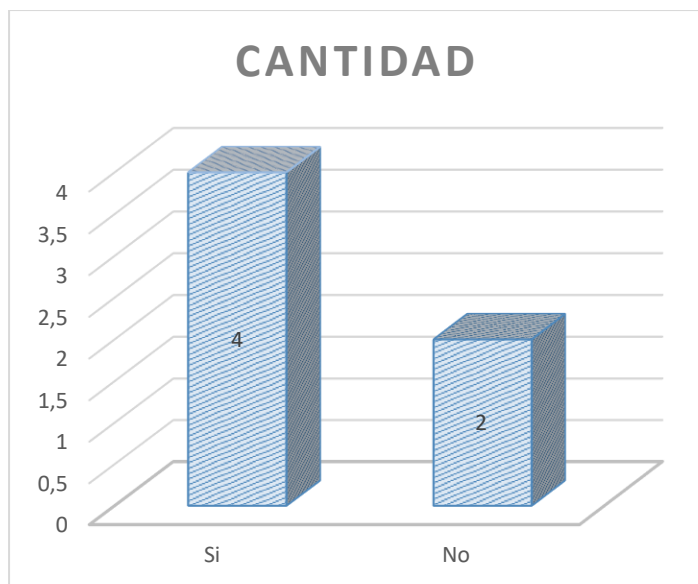


Tabla 37.

Percepción de los hoteleros sobre Airbnb: competencia (establecimientos entrevistados)

¿Considera que la plataforma es competencia para el hotel?		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE S
Si	4	67%
No	2	33%
Total	6	100%

Nota. Autoría propia



El 67% de los hoteles y hostales entrevistados consideran que la plataforma si representa una competencia debido a que también ofrecen alojamiento y tienen tarifas mucho más económicas que las que ellos dan y son hostales que no hacen partes de las grandes cadenas hoteleras; en cuanto al 33% indican que no es una competencia debido al tipo de hotel y los servicios especializados y más personalizados que ofrecen a cada huésped.

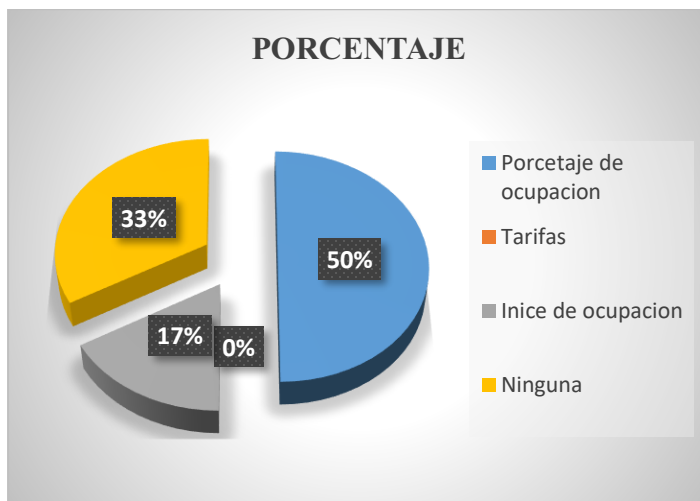
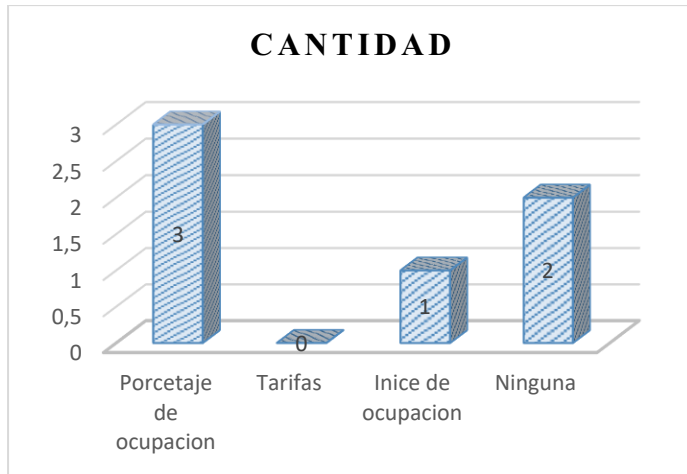
Tabla 38.

Indicadores que afecta Airbnb a la hotelería formal de la Candelaria (establecimientos entrevistados)

Indicadores de afectación de la plataforma Airbnb en los hoteles		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJES
Porcentaje de ocupación	3	50%
Tarifas	0	0%
Índice de ocupación	1	17%

Ninguna	2	33%
Total	6	100%

Nota. Autoría propia



Del 100% de los hoteles, el 50% se han visto afectados en su porcentaje de ocupación por dicha plataforma, el 33% no se ha visto afectado de ninguna forma y el 17% dicen que su índice de ocupación se ha visto afectado, es decir, que a pesar que la mayoría de hoteles no considera competencia la plataforma, estos se han visto o consideran que puede afectar en mayor medida el porcentaje de ocupación.

Conclusiones

- De las encuestas realizadas a los turistas, se puede concluir que del 42% de los turistas que se hospedan en la plataforma Airbnb, estos no se hospedan en la Candelaria sino en otros sectores de la ciudad, y que solo estaban de paso para conocer el centro histórico de Bogotá.
- Hay un flujo grande de turistas que llegan a la ciudad de Bogotá, más que todo a hacer turismo en la localidad de la Candelaria ya que les parece atractivo el centro histórico de la ciudad.
- Se visualiza que efectivamente Airbnb maneja unas tarifas muy asequibles para los viajeros a nivel global, esto hace que a los turistas les llame más la atención y prefieran hospedarse por medio de esta plataforma.
- Los turistas están optando más por las estadías a corto plazo que por los de larga duración, lo cual puede generar mayores beneficios.
- La plataforma Airbnb puede ofrecer también experiencias positivas tanto para los visitantes como para los anfitriones, los anfitriones tienen la oportunidad de conocer a gente de todo el mundo y esto lo hace interesante.
- Airbnb suple en cierta medida la demanda de turistas que llegan en búsqueda de alojamiento, ya que los hoteles no cuentan con la suficiente capacidad de hospedaje, por la sobre-demanda que existe en el mercado.
- Los establecimientos formales de la Candelaria no se ven afectados en gran medida por esta plataforma, ya que cuentan con un público específico y consideran que sus servicios son más complementarios que los que ofrece Airbnb.

Recomendaciones

En este trabajo de grado e investigación algunos resultados nos dieron que esta nueva formalidad no afecta los hoteles formales y legalizados en la localidad de la Candelaria, en especial los hoteles y hostales entrevistados, sin embargo, una investigación generalizada en la ciudad de Bogotá puede dar otro resultado, ya que varios de los turistas encuestados se hospedaban en alojamientos que ofrece Airbnb pero en otros sectores de la ciudad; por ello, se recomienda hacer una investigación más exhaustiva en otras zonas donde Airbnb este más presente y exista una oferta formal mucho más amplia.

A primera vista podría considerarse como un buen desempeño ante la fuerte competencia desleal que se sigue teniendo en el sector hotelero, por parte de la plataforma Airbnb, detrás de dicho aumento la causa ha sido el importante número de viajeros tanto nacionales como internacionales, como recomendaciones sería bueno que a través del gobierno nacional se expidiera una ley donde este tipo de plataformas fueran más controladas o pagaran un impuesto igual que lo hacen los hoteles que se encuentran legalizados.

Referencias

- Airbnb. (2019). *¿Qué es Airbnb y cómo funciona?* Obtenido de Airbnb: <https://www.airbnb.com.co/help/article/2503/what-is-airbnb-and-how-does-it-work>
- Airbnb. (2019). *La candelaria, Bogotá. Alojamientos.* Obtenido de https://www.airbnb.com.co/s/homes?refinement_paths%5B%5D=%2Fhomes&adults=1&children=0&checkin=&checkout=&map_toggle=true&query=La%20Candelaria%2C%20Bogot%C3%A1%2C%20Colombia&search_type=SEARCH_QUERY&place_id=ChIJy3nPRKiZP44RMROn2mQYjaU&allow_override%5B%5
- Airbnb. (2019). *Tu seguridad es nuestra prioridad.* Obtenido de Airbnb: <https://www.airbnb.com.co/trust>
- Arango, T. (22 de Abril de 2019). *“La Candelaria es ahora un destino de talla mundial”*, alcalde de La Candelaria. Obtenido de La Republica: <https://www.larepublica.co/ocio/la-candelaria-es-ahora-un-destino-de-talla-mundial-manuel-calderon-alcalde-de-la-candelaria-2853048>
- Arbnb. (s.f.). *Como funciona.* Obtenido de Airbnb: <https://www.airbnb.com.co/help/getting-started/how-it-works>
- Cañigueral, A. (Julio de 2015). *Consumo colaborativo: el futuro nunca estuvo tan presente.* Obtenido de Leaners Magazine: <http://www.leanersmagazine.com/docs/publicaciones/05-sharing-value/consumo-colaborativo.pdf>
- Congreso de la Republica. (26 de Julio de 1996). *Ley 300.* Obtenido de Anato: <https://www.anato.org/sites/default/files/Ley300de1996-Actualizada2006.pdf>
- Congreso de la Republica. (27 de Diciembre de 2002). Obtenido de Senado de la Republica: www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0788_2002.html
- Congreso de la Republica. (27 de Diciembre de 2002). Obtenido de Senado de la Republica: www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0788_2002.html
- Congreso de la República. (10 de Julio de 2012). *LEY 1558*. Obtenido de Ministerio de Industria, Comercio y Turismo: <http://www.mincit.gov.co/ministerio/normograma-sig/procesos-de-apoyo/gestion-de-recursos-fisicos/leyes/ley-1558-de-2012-4.aspx>
- Cotelco. (20 de Septiembre de 2017). "La hoteleria informal, el peor dolor de cabeza". *El País*.
- De la Encarnacion, A. (s.f.). *El alojamiento colaborativo: viviendas de uso turístico y.* Obtenido de Universidad de Alicante: <https://deje.ua.es/es/derecho->

administrativo/documentos/comunicaciones/el-alojamiento-colaborativo-viviendas-de-uso-turistico-y-plataformas-virtuales.pdf

Díaz, R., Gutiérrez, D., & García, F. (2014). *AIRBNB como nuevo modelo de negocio disruptivo en la empresa*. Obtenido de AECIT: Asociación española de expertos científicos en turismo: <https://www.aecit.org/files/congress/18/papers/29.pdf>

Diccionario Empresarial wolters kluwer. (s.f.). *Low cost concept*. Obtenido de wolters kluwer: http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASMTUyNLtbLUouLM_DxbIwMDS0NDQ3OQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAPNhOZDUAAAA=WKE

El Espectador. (8 de Febrero de 2019). *Mundo destinos: Ocupación hotelera en Colombia, una de las más altas en los últimos años*. Obtenido de El Espectador: <https://www.elespectador.com/vivir/buen-viaje-vip/ocupacion-hotelera-en-colombia-una-de-las-mas-altas-en-los-ultimos-anos-articulo-838598>

Entorno Turístico. (s.f.). *¿Qué es Airbnb y cómo funciona?* Obtenido de Entorno Turístico Hablemos de turismo: <https://www.entornoturistico.com/que-es-airbnb-y-como-funciona/>

Entorno Turístico. (s.f.). *Qué es el RevPAR y un ejemplo sencillo*. Obtenido de Entorno Turístico: Hablemos de turismo: <https://www.entornoturistico.com/que-es-el-revpar-y-un-ejemplo-sencillo/>

Espinoza, A. (2006). *Diccionario de economía*. Lima: Editorial Andrade.

Eustat Instituto Vasco de Estadística. (s.f.). *Tarifa media diaria (ADR)*. Obtenido de Eustat Instituto Vasco de Estadística: ustat.eus/documentos/opt_0/tema_101/elem_14098/definicion.html

Fischer, L., & Jorge, E. (2011). *Mercadotecnia*. México, Df: McGraw-Hill.

Fuente, O. (4 de Diciembre de 2015). *Qué es la economía colaborativa: Ejemplos, ventajas y datos más relevantes*. Obtenido de iebschool: <https://www.iebschool.com/blog/economia-colaborativa-consumo-lean-startup/>

Gerencie.com. (Septiembre de 2017). *Regimen Comun*. Obtenido de <https://www.gerencie.com/regimen-comun.html>

Giraldo, J. (17 de Octubre de 2018). *Turismo: La construcción de hoteles crece 14%, pero la ocupación no supera 60%*. Obtenido de La Republica: <https://www.larepublica.co/empresas/la-construccion-de-hoteles-crece-14-pero-la-ocupacion-no-supera-60-2782647>

- Guttentag, D., Smith, S., Potwarka, L., & Havitz, M. (27 de April de 2017). *Why Tourists Choose Airbnb: A Motivation-Based Segmentation Study*. Obtenido de Journal of Travel Research: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0047287517696980>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Herrero, C. (2017). Las viviendas de uso turístico: ¿El enemigo a abatir? *Revista de Estudios Europeos*, 147-158.
- Hessong, A. (1 de febrero de 2018). *Ocupacion De Un Hotel* . Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13074941/como-calcular-la-ocupacion-de-un-hotel>
- ICONTEC, MINCOMERCIO, COTELCO. (29 de Abril de 2016). *Normas Técnica Sectorial Colombiana 013*. Obtenido de Ministerio de Industria, Comercio y Turismo: <http://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=0bd2271f-3be7-4262-8952-6a077b284020>
- Iglesias, I. (14 de marzo de 2014). Hoteles "Piratas" no se quedan atrás de las grandes cadenas. *El Tiempo*.
- Instituto Distrital de Turismo de Bogotá. (2018). *Estudio: Censo de establecimientos de alojamiento y hospedaje 2018*. Obtenido de Instituto Distrital de Turismo de Bogotá: <http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/Censo-2018.pdf>
- Leon, D. (26 de abril de 2019). *Turismo: Conozca cómo se impulsa la oferta hotelera para la llegada de más turistas*. Obtenido de La Republica: <https://www.larepublica.co/especiales/turismo-abril-2019/conozca-como-se-impulsa-la-oferta-hotelera-para-la-llegada-de-mas-turistas-2855626>
- Marrero, F. (Noviembre de 2016). glosario de terminos hoteleros, turistico y relacionados. Tenerife, Canarias, España.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2590 de Julio de 2009). *Decreto 2590*. Obtenido de Instituto Distrital de Turismo de Bogotá: <http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/intranet.bogotaturismo.gov.co/files/DECRETO%202590%20DE%202009.pdf>
- Ministerio de Comercio, Industria Y Turismo. (15 de Noviembre de 2018). *Decreto numero 2119* . Obtenido de Presidencia de la Republica:

<http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%202119%20DEL%2015%20DE%20NOVIEMBRE%20DE%202018.pdf>

Perez, C. E. (2012). *Universidad de Cuenca*. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec>

Tamayo, M., & Tamayo, T. (1997). *El Proceso de la Investigación científica*. México : Editorial Limusa S.A.

Yuxin, H., Yuanyuan, C., & Ho, T. C. (2018). Short-Term Rental Regulation and House Sharing Behavior: Evidence From Airbnb. com. *AIS Electronic Library*.

Anexos

Encuestas

Cordial saludo, como estudiantes de la Universitaria Agustiniiana del programa de Hotelería y Turismo de decimo semestre, nos encontramos realizando una investigación para medir el impacto de la plataforma AIRBNB en la hotelería de la localidad de la Candelaria. Agradecemos sus respuestas a la siguiente encuesta, con carácter estrictamente confidencial y fines meramente académicos.

1. Procedencia _____
2. Género
 - Masculino
 - Femenino
3. Edad _____
4. Medio de transporte utilizado para llegar al país
 - Aéreo corriente
 - Aéreo de bajo costo
 - Terrestre
5. ¿Medio utilizado para realizar la reserva?
 - Agencia de viajes
 - Sistemas globales de distribución
 - Plataforma Airbnb
 - Central de reservas
 - Otro ¿Cuál? _____
6. Usted Viaja
 - Solo
 - En pareja
 - En familia
 - Con amigos
7. Motivos del viaje
 - Turismo
 - Negocios
 - Descanso

- Visita Familiar
 - Otro _____
8. ¿Se hospeda en alguno de los establecimientos de La Candelaria?
- SI
 - NO
9. ¿En qué clase de establecimiento se está hospedando?
- Establecimiento Hotelero
 - Airbnb
 - Otro _____
10. ¿Ha utilizado la plataforma airbnb para alojarse en algún destino?
- SI
 - NO
 - Por qué _____
11. Si respondió afirmativamente a la anterior pregunta, ¿Por qué utilizaría esta plataforma?
- Tarifas
 - Accesibilidad
 - Comodidad
 - Confiabilidad
 - Otra razón, ¿cuál? _____
12. Cuántas veces ha utilizado la plataforma AIRBNB
- Esta es la primera vez
 - Entre 2 y 5 veces
 - Entre 5 y 10 veces
 - Frecuentemente
13. ¿Cuál es su gasto diario promedio como turista?
- 10 a 20 dólares (US)
 - 20 a 50 dólares
 - 50 a 75 dólares
 - 75 a 100 dólares
 - Más de 100 dólares
14. ¿Qué servicios adicionales busca en un establecimiento hotelero?

- Restaurante
- Lavandería
- Room Service
- WiFi
- Otro _____

15. ¿Por cuantos días está calculada su estada en Bogotá?

- Entre 1 y 3 días
- Entre 3 y 5 días
- Entre 5 y 7 días
- Mas días

Entrevista semi-estructurada

Fecha _____

Medio utilizado para la entrevista _____

Numero de entrevista _____

Cordial saludo, como estudiantes de la Universitaria Agustiniana del programa de Hotelería y Turismo de decimo semestre, nos encontramos realizando una investigación para medir el impacto de la plataforma AIRBNB en la hotelería de la localidad de la Candelaria. Agradecemos sus

respuestas a la siguiente encuesta, con carácter estrictamente confidencial y fines meramente académicos.

Nombre: _____

Cargo que desempeña: _____

1. ¿Conoce usted la plataforma AIRBNB?

2. ¿Considera que esta plataforma representa competencia para el hotel? ¿Por qué razón?

3. ¿De los siguientes indicadores señale en cuales se ha visto afectado su hotel por el uso de la plataforma AIRBNB?

- Porcentaje de ocupación
- Tarifas
- Índice de ocupación
- Demanda derivada

4. En los últimos dos años ¿Cuál ha sido su promedio de ocupación?

5. ¿Por cuales medios promociona su hotel?

6. ¿Cómo es el manejo de sus reservas?

- Directamente
- A través de sistemas globales de distribución (Amadeus, Sabre, etc)
- Mediante el uso de un sistema de reservas

7. ¿Considera que AIRBNB está perjudicando la hotelería formal?

- SI
- NO
- ¿Por qué? _____

8. ¿En qué régimen fiscal está registrado el hotel?

- Régimen Simplificado
 - Régimen Común
9. ¿Cuál es la capacidad de alojamiento en el hotel?
- Habitaciones _____
 - Camas _____
10. ¿Cuáles son los servicios que presta el hotel?
- Alojamiento
 - Alimentos y bebidas
 - Lavandería
 - Room Service
 - Otro ¿Cuál? _____
11. ¿Cuáles son sus tarifas?
- Primera persona _____
 - Segunda persona _____
 - Persona adicional _____
 - Otro ¿Cuál? _____
12. ¿Qué tipos de habitaciones tiene?
- Habitación sencilla
 - Habitación doble
 - Habitación compartida
 - Apartamento

Resultados entrevistas

➤ Numero de entrevista: 01

Fecha 1/10/2019

Medio utilizado para la entrevista: grabación

Nombre Hotel: Hotel Selina

Cordial saludo, como estudiantes de la Universitaria Agustiniiana del programa de Hotelería y Turismo de decimo semestre, nos encontramos realizando una investigación para medir el impacto de la plataforma AIRBNB en la hotelería de la localidad de la Candelaria. Agradecemos sus respuestas a la siguiente encuesta, con carácter estrictamente confidencial y fines meramente académicos.

Nombre: Oz Marin

Cargo que desempeña: Manager

1. ¿Conoce usted la plataforma AIRBNB?
SI
2. ¿Considera que esta plataforma representa competencia para el hotel? ¿Por qué razón?
Si, porque es un espacio de hospedaje también, pero a la vez no porque nosotros ofrecemos un espacio totalmente diferente, un Airbnb ofrece solo un espacio para quedarse, nosotros ofrecemos toda una experiencia tanto cultural como gastronómica, como de descanso.
3. ¿De los siguientes indicadores señale en cuales se ha visto afectado su hotel por el uso de la plataforma AIRBNB?
Porcentaje de ocupación, en realidad no nos hemos visto tan afectados, pero sería algo que podría afectar.
4. En los últimos dos años ¿Cuál ha sido su promedio de ocupación?
Nosotros apenas llevamos un año, pero nuestro porcentaje de ocupación sería del 69%
5. ¿Por cuales medios promociona su hotel?
Medios digitales como: Internet, el voz a voz, la página de Selina, y pues por los huéspedes que vienen acá y que reinciden.
6. ¿Cómo es el manejo de sus reservas?
Directamente, sistema de reservas y las OTAS
7. ¿Considera que AIRBNB está perjudicando la hotelería formal?
No, porque es bien específico lo que la gente está buscando, la gente ya está aburrida de los hoteles convencionales, la gente ahora le gusta socializar, conocer, la gente que viene especialmente a la candelaria como es un entorno cultural, artístico, bohemio, la gente quiere es venir a conocer la cultura, no quieren venir a encerrarse en un hotel de lujo.
8. ¿En qué régimen fiscal está registrado el hotel?
Régimen Común
9. ¿Cuál es la capacidad de alojamiento en el hotel?
De 150 personas, con 37 habitaciones.

10. ¿Cuáles son los servicios que presta el hotel?

Alojamiento, alimentos y bebidas, lavandería, room service, tours, diversión, entretenimiento, talleres de coctelería, diseño y arte urbano

11. ¿Cuáles son sus tarifas?

Los precios varían desde 40.000 pesos promedio hasta 500.000 pesos

12. ¿Qué tipos de habitaciones tiene?

Sencilla, doble, compartida y dormitorio.

➤ Numero de entrevista: 02

Fecha: 1/10/2019

Medio utilizado para la entrevista: grabación

Nombre Hotel: Hotel Casa de la Vega

Cordial saludo, como estudiantes de la Universitaria Agustiniana del programa de Hotelería y Turismo de decimo semestre, nos encontramos realizando una investigación para medir el impacto de la plataforma AIRBNB en la hotelería de la localidad de la Candelaria. Agradecemos sus respuestas a la siguiente encuesta, con carácter estrictamente confidencial y fines meramente académicos.

Nombre: Ángela Rodríguez

Cargo que desempeña: Recepcionista

1. ¿Conoce usted la plataforma AIRBNB?

SI

2. ¿Considera que esta plataforma representa competencia para el hotel? ¿Por qué razón?

No, porque el servicio que prestamos aquí de alojamiento es más por días, no es más largo como lo hace Airbnb, sé que Airbnb también, pero su función es de estadía más larga, aquí no, aquí llegan los turistas a conocer la candelaria 1 o 2 días y luego se van

3. ¿De los siguientes indicadores señale en cuales se ha visto afectado su hotel por el uso de la plataforma AIRBNB?

Ninguna, nosotros no nos vemos afectados

4. En los últimos dos años ¿Cuál ha sido su promedio de ocupación?

En los dos últimos años de 75%

5. ¿Por cuales medios promociona su hotel?

Pues mira que nosotros no hacemos mucho esa labor de promoción, nosotros trabajamos por diferentes canales como Booking, Expedia, diferentes canales, diferentes OTAS, o por los mismo referido, es decir, los mismos huéspedes nos referencian también, aunque tenemos Facebook, Instagram pero eso no es que se mueva.

6. ¿Cómo es el manejo de sus reservas?

Directamente, también por medio de Sabré, y el uso de un sistema de reservas.

7. ¿Considera que AIRBNB está perjudicando la hotelería formal?

Un poco, pues por que también prestan un servicio e alojamiento, es la competencia, aunque no es directa por lo ya mencionado de las estadías más largas que las de un hotel, pero de igual forma puede afectar claro

8. ¿En qué régimen fiscal está registrado el hotel?

No sabe

9. ¿Cuál es la capacidad de alojamiento en el hotel?

Son 15 habitaciones, y unas 35 personas cuando estamos full.

10. ¿Cuáles son los servicios que presta el hotel?

Alojamiento, alimentos y bebidas, lavandería, room service, transporte y wifi.

11. ¿Cuáles son sus tarifas?

Una tarifa estándar de 166.000 para la habitación más pequeña, bueno es que tenemos tres la que le sigue 180.000 y la más grande por ahí 200.000.

12. ¿Qué tipos de habitaciones tiene?

Sencilla, doble, compartida y compartida

➤ Numero de entrevista: 03

Fecha: 1/10/2019

Medio utilizado para la entrevista: grabación

Nombre Hotel: Hotel Ambala

Cordial saludo, como estudiantes de la Universitaria Agustiniana del programa de Hotelería y Turismo de decimo semestre, nos encontramos realizando una investigación para medir el impacto de la plataforma AIRBNB en la hotelería de la localidad de la Candelaria. Agradecemos sus respuestas a la siguiente encuesta, con carácter estrictamente confidencial y fines meramente académicos.

Nombre: Felipe Galeano

Cargo que desempeña: Recepcionista

1. ¿Conoce usted la plataforma AIRBNB?
SI
2. ¿Considera que esta plataforma representa competencia para el hotel? ¿Por qué razón?
Lo que pasa es que este hotel no es tan formal, por así decirlo, de cierta forma si lo perjudica en cierta forma, si este hotel fuera más formal, es decir que pertenezca a una gran cadena
3. ¿De los siguientes indicadores señale en cuales se ha visto afectado su hotel por el uso de la plataforma AIRBNB?
Índice de ocupación
4. En los últimos dos años ¿Cuál ha sido su promedio de ocupación?
No sabe
5. ¿Por cuales medios promociona su hotel?
Por Booking mas que todo.
6. ¿Cómo es el manejo de sus reservas?
Por medio de un sistema de reservas
7. ¿Considera que AIRBNB está perjudicando la hotelería formal?
No sabe que decir.
8. ¿En qué régimen fiscal está registrado el hotel?
No sabe
9. ¿Cuál es la capacidad de alojamiento en el hotel?
Tiene 18 habitaciones, con 45 camas
10. ¿Cuáles son los servicios que presta el hotel?
Alojamiento, alimentos y bebidas, lavandería, room service, transporte y wifi.
11. ¿Cuáles son sus tarifas?
La más económica esta sobre los 102.000 y la más costosa esta en 253.000, dependiendo de las habitaciones, para los huéspedes extranjeros se les cobra un valor diferente ya que a ellos no se les cobra IVA, por ejemplo, una habitación sencilla para ellos está en 94.118 y para los nacionales esta de 112.000.
12. ¿Qué tipos de habitaciones tiene?
Sencilla, doble, compartida y compartida

➤ Numero de entrevista: 04

Fecha: 1/10/2019

Medio utilizado para la entrevista: grabación

Nombre Hotel: Avenida Jiménez Hotel

Cordial saludo, como estudiantes de la Universitaria Agustiniana del programa de Hotelería y Turismo de decimo semestre, nos encontramos realizando una investigación para medir el impacto de la plataforma AIRBNB en la hotelería de la localidad de la Candelaria. Agradecemos sus respuestas a la siguiente encuesta, con carácter estrictamente confidencial y fines meramente académicos.

Nombre: Miguel Gaviria

Cargo que desempeña: Recepcionista

1. ¿Conoce usted la plataforma AIRBNB?
Muy poco
2. ¿Considera que esta plataforma representa competencia para el hotel? ¿Por qué razón?
Si genera competencia por sus precios tan bajos.
3. ¿De los siguientes indicadores señale en cuales se ha visto afectado su hotel por el uso de la plataforma AIRBNB?
Ocupación
4. En los últimos dos años ¿Cuál ha sido su promedio de ocupación?
Anualmente es como del 70 a 80% cada año
5. ¿Por cuales medios promociona su hotel?
Bueno primero la página principal, esta Booking, Expedia, Despegar.
6. ¿Cómo es el manejo de sus reservas?
Mediante el uso de un sistema de reservas.
7. ¿Considera que AIRBNB está perjudicando la hotelería formal?
Si, por que Airbnb acepta, cualquier persona natural puede coger y amoblar un apartamento, “x” “y” apartamento lo amuebla y lo sube a Airbnb y esta la promociona a un precio muy bajo, nosotros digamos por ejemplo damos una habitación por 200.000, las tarifas en este canal aparecen en 60.000 pesos un apartamento con cocina, en donde pues el huésped ve que tiene economía y muchos más servicios, pues afecta.
8. ¿En qué régimen fiscal está registrado el hotel?

Régimen común

9. ¿Cuál es la capacidad de alojamiento en el hotel?

Este es Boutique, 11 habitaciones con 15 camas

10. ¿Cuáles son los servicios que presta el hotel?

Alojamiento, alimentos y bebidas, lavandería, room service, transporte y wifi.

11. ¿Cuáles son sus tarifas?

La tarifa menor esta, la nuestra es de 200.000 pesos, la tarifa máxima hasta 280.000 una habitación twin para 4 personas

12. ¿Qué tipos de habitaciones tiene?

Manejamos solamente estándar, swit y twin para familias, no manejamos económicas.

➤ Numero de entrevista: 05

Fecha: 1/10/2019

Medio utilizado para la entrevista: grabación

Nombre Hotel: Hotel bh Bicentenario

Cordial saludo, como estudiantes de la Universitaria Agustiniana del programa de Hotelería y Turismo de decimo semestre, nos encontramos realizando una investigación para medir el impacto de la plataforma AIRBNB en la hotelería de la localidad de la Candelaria. Agradecemos sus respuestas a la siguiente encuesta, con carácter estrictamente confidencial y fines meramente académicos.

Nombre: Alexander Campo

Cargo que desempeña: Botones

1. ¿Conoce usted la plataforma AIRBNB?

SI

2. ¿Considera que esta plataforma representa competencia para el hotel? ¿Por qué razón?

No, por el hotel que somos nosotros y la zona en que estamos llega mucho turista y nosotros trabajamos con agencias de viajes Quimbaya tour, natura travel, Magelia, Aviatur, y con la alianza Colombo francesa que trae artistas, turistas, solo esas que recuerde porque si manejamos varias, y la mayoría puede decirse que un 70% a un 75% de nuestro huéspedes son franceses y quieren venir siempre a la candelaria, el promedio de estadía que ellos tienen depende del tour que ellos tengan con la agencia como, por que ellos llegan aquí 2 días a Bogotá, se van hacer un recorrido por carretera lo que es

Zipaquirá, Villa de Leyva, San Martín, toda esa zona por la costa, ya cuando vuelven se quedan una noche más y se van.

3. ¿De los siguientes indicadores señale en cuáles se ha visto afectado su hotel por el uso de la plataforma AIRBNB?

Ninguna

4. En los últimos dos años ¿Cuál ha sido su promedio de ocupación?

El promedio de ocupación del hotel puede estar en un 80 %

5. ¿Por cuáles medios promociona su hotel?

Por las páginas Booking, Expedia, Hoteles.com, todas las que encuentren en Trivago nosotros aparecemos.

6. ¿Cómo es el manejo de sus reservas?

Directamente, también por medio de Sabré, y el uso de un sistema de reservas.

7. ¿Considera que AIRBNB está perjudicando la hotelería formal?

No

8. ¿En qué régimen fiscal está registrado el hotel?

Régimen común

9. ¿Cuál es la capacidad de alojamiento en el hotel?

Son 65 habitaciones, y unas 100 a 110 camas

10. ¿Cuáles son los servicios que presta el hotel?

Alojamiento, alimentos y bebidas, lavandería.

11. ¿Cuáles son sus tarifas?

Nosotros acá manejamos una estándar para colombianos de 267.750 con impuestos, para extranjeros de 200.000 pesos según la entrada que tengan en el pasaporte.

12. ¿Qué tipos de habitaciones tiene?

Estandar, twin y máximo triples.

➤ Numero de entrevista: 06

Fecha: 4/10/2019

Medio utilizado para la entrevista: Correo

Nombre Hotel: Casa Galería Café

Cordial saludo, como estudiantes de la Universitaria Agustiniiana del programa de Hotelería y Turismo de decimo semestre, nos encontramos realizando una investigación para medir el impacto de la plataforma AIRBNB en la hotelería de la localidad de la Candelaria. Agradecemos sus respuestas a la siguiente encuesta, con carácter estrictamente confidencial y fines meramente académicos.

Nombre: Samantha Saldarriaga

Cargo que desempeña: Auxiliar administrativa

1. ¿Conoce usted la plataforma AIRBNB?
SI
2. ¿Considera que esta plataforma representa competencia para el hotel? ¿Por qué razón?
Si, porque AirBnB ofrece un alojamiento más económico ya que este no tiene las obligaciones de un hotel referente a amenities, transporte y servicios generales.
3. ¿De los siguientes indicadores señale en cuales se ha visto afectado su hotel por el uso de la plataforma AIRBNB?
Porcentaje de ocupación e Índice de ocupación
4. En los últimos dos años ¿Cuál ha sido su promedio de ocupación?
30 %
5. ¿Por cuales medios promociona su hotel?
OTAS (Booking, Expedia), TripAdvisor, Pagina web.
6. ¿Cómo es el manejo de sus reservas?
Directamente y el uso de un sistema de reservas.
7. ¿Considera que AIRBNB está perjudicando la hotelería formal?
No, Es competencia al igual que un hotel, aunque baja el porcentaje de ocupación no afecta a la hotelería como tal. Más hoteles quiere decir más competencia, así que es lo mismo con Airbnb
8. ¿En qué régimen fiscal está registrado el hotel?
Régimen simplificado
9. ¿Cuál es la capacidad de alojamiento en el hotel?
Son 5 habitaciones, y 7 camas
10. ¿Cuáles son los servicios que presta el hotel?
Alojamiento y lavandería

11. ¿Cuáles son sus tarifas?

Entre \$110.000 a \$160.000 en promedio

12. ¿Qué tipos de habitaciones tiene?

Habitación sencilla y doble