

TENDENCIAS

Revista de la Facultad de Ciencias
Económicas y Administrativas.
Universidad de Nariño
ISSN-E 2539-0554
Vol. XXI No. 2 – 2do Semestre 2020,
Julio-Diciembre - Páginas 124-145

**UNA APROXIMACIÓN A LOS EFECTOS NEGATIVOS DEL HOSPEDAJE INFORMAL
SOBRE LA HOTELERÍA DE GRAN FORMATO EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN****AN APPROACH TO THE NEGATIVE EFFECTS OF THE INFORMAL LODGING ON
THE LARGE FORMAT HOTELS IN THE CITY OF MEDELLÍN****UMA ABORDAGEM DOS EFEITOS NEGATIVOS DO ALOJAMENTO INFORMAL NOS
HOTÉIS DE GRANDE FORMATO NA CIDADE DE MEDELLÍN**

MARULANDA-VALENCIA_ Flor Ángela; RESTREPO-MONTES_ Jonathan Alexis

Doctora en Ingeniería, Universidad Nacional de Colombia. Profesora Asociada, Facultad de Minas, Universidad Nacional de Colombia. E-mail: famarulan@unal.edu.co, Colombia.

Magíster en Ingeniería Administrativa, Universidad Nacional de Colombia. Accounts Receivable Specialist, LafargeHolcim ABS. E-mail: joarestrepomo@unal.edu.co, Colombia.

Recibido: 27 de abril de 2020

Aprobado: 30 de junio de 2020

DOI: <https://doi.org/10.22267/rtend.202102.144>

RESUMEN

En los últimos años se ha presentado un importante incremento en el ingreso de turistas a Medellín, por lo que grandes cadenas internacionales de hoteles, están haciendo presencia en la ciudad; y las existentes, amplían su oferta con la construcción de nuevas instalaciones y/o la remodelación de su infraestructura. Sin embargo, se evidencia que la ocupación hotelera no crece al mismo ritmo que lo hace el número de turistas. El objetivo de esta investigación es explorar el sector de la hotelería formal de gran formato y el fenómeno del hospedaje informal o paralelo en la ciudad de Medellín, considerando aspectos legales y operativos. Para ello, además de la revisión de literatura y el análisis de los informes presentados por entidades relacionadas con el sector turístico, se realizaron entrevistas

a empleados de dos Cadenas Hoteleras que hacen presencia en Medellín con ocho establecimientos. Como resultado, se evidencia que el uso de plataformas de la llamada economía colaborativa, no obstante su condición de ilegalidad, está siendo cada vez más frecuente tanto para la oferta como la demanda de servicios de hospedaje, constituyéndose en un gran perjuicio para la ciudad y el sector formal de hotelería.

Palabras clave: turismo; hotelería; economía colaborativa; informalidad; servicios.

JEL: Z32; L83; E26; O17; L84

ABSTRACT

In recent years there has been a significant increase in the entry of tourists to Medellín, which is why large international hotel chains are making a presence in the city; and the existing ones, expand their offer with the construction of new facilities and / or the remodeling of their infrastructure. However, it is evident that hotel occupancy does not grow at the same rate as the number of tourists. The objective of this research is to explore the large format formal hospitality sector and the phenomenon of informal or parallel accommodation in the city of Medellín, considering legal and operational aspects. To do this, in addition to reviewing the literature and analyzing the reports presented by entities related to the tourism sector, interviews were conducted with employees of two hotel chains that are present in Medellín with eight establishments. As a result, it is evident that the use of platforms of the so-called collaborative economy, despite its illegality, is becoming more and more frequent both for the supply and demand of accommodation services, constituting a great damage to the city and the formal hotel sector.

Keywords: tourism; hospitality; collaborative economy; informality; services.

JEL: Z32; L83; E26; O17; L84

RESUMO

Nos últimos anos, houve um aumento significativo na entrada de turistas em Medellín, razão pela qual grandes redes internacionais de hotéis estão fazendo presença na cidade; e as existentes, ampliar sua oferta com a construção de novas instalações e / ou a remodelação de sua infraestrutura. No entanto,

é evidente que a ocupação do hotel não cresce na mesma proporção que o número de turistas. O objetivo desta pesquisa é explorar o setor de hospitalidade formal de grande formato e o fenômeno da acomodação informal ou paralela na cidade de Medellín, considerando aspectos legais e operacionais. Para isso, além de revisar a literatura e analisar os relatórios apresentados por entidades relacionadas ao setor de turismo, foram realizadas entrevistas com funcionários de duas redes de hotéis presentes em Medellín, com oito estabelecimentos. Como resultado, é evidente que o uso de plataformas da chamada economia colaborativa, apesar de ilegal, está se tornando cada vez mais frequente, tanto para a oferta quanto para a demanda de serviços de hospedagem, constituindo um grande prejuízo para a cidade e para a cidade. o setor hoteleiro formal.

Palavras-chave: turismo; hospitalidade; economia colaborativa; informalidade; serviços.

JEL: Z32; L83; E26; O17; L84

I. INTRODUCCIÓN

El turismo es un fenómeno social complejo, su definición varía en función de las distintas corrientes del pensamiento con las que se aborde: legal, económica, administrativa, sociológica, geográfica, entre otras. Se trata de un proceso societario originado en el mundo occidental a partir del siglo XIX y que se ha masificado durante la segunda mitad del siglo XX, generando alto impacto a nivel macro y micro tanto en lo económico como en lo espacial, además de inducir cambios sociales en los lugares de destino, así como en los de emisión de los turistas (Hiernaux-Nicolas, 2002). Es así que este sector produce un creciente interés en las autoridades internacionales, nacionales y locales, que lo ven como una oportunidad latente de desarrollo, especialmente en la generación de ingresos y empleos (Schenkel, 2019: 130).

En Colombia, por ejemplo, el sector turístico se está convirtiendo en un importante dinamizador de la economía. Durante 2018 ingresaron al país US\$6.630 millones por este concepto, 12,7% superior al año 2017, para este mismo periodo, el sector generó 1.974.000 empleos, lo que se traduce en un incremento del 3,74%. Además, el PIB del turismo medido desde la rama de hoteles y restaurantes, presentó un crecimiento de 3,74% respecto al año 2017, al pasar de 31.717 a 32.904 (miles de millones de pesos) (CITUR, 2020: 1).

Uno de los principales destinos del país es Medellín, tanto es, que en los 2018 *Travelers Choice Awards* de TripAdvisor, la ciudad se ubicó como el destino más importante de América del Sur (El Tiempo, 2018: 3). El número de turistas nacionales y extranjeros que llega a la ciudad prácticamente se ha duplicado en el último decenio, al pasar de 2.245.700 en el período 2008-2013, a 4.346.400, aproximadamente, en el período 2014-2019 (SITUR, 2020: 1). Sin embargo, la ocupación hotelera presenta un comportamiento irregular. En 2014 esta fue del 61.9%, llegó a 69.2% en 2016 y en 2018 cayó nuevamente ubicándose en 62.4% (COTELCO, 2019a:18).

La oferta en el subsector de alojamiento, que se desarrolla en una variedad de formatos que comprende desde pequeños hostales hasta los hoteles tradicionales de gran formato, también ha presentado un importante incremento. Cadenas internacionales como *Ibis, Marriott, Hilton, City Express, Wyndham, NH*, entre otras, han llegado para competir con Cadenas y hoteles tradicionales, como Estelar, Intercontinental, Dann Carlton, Poblado Plaza y muchos otros.

Este incremento, sumado a factores como “la contracción económica del país, las dificultades que tuvo el transporte aéreo en Colombia y el ingreso de nuevos destinos nacionales que compiten con Medellín” (Alcaldía de Medellín, 2018: 16), han ocasionado que la ocupación hotelera no evolucione de forma proporcional con el número de turistas que llegan a la ciudad.

Adicional a estos factores, se encuentra el fenómeno de la hotelería paralela o “parahotelería”, que consiste en la oferta de servicios de alojamiento en casas o apartamentos destinados para vivienda. Esta opción ofrece tarifas más bajas que los hoteles formales, pues al no estar registrados legalmente, sus propietarios no pagan los impuestos correspondientes por la explotación de esta actividad económica. Además, no pueden brindar las ventajas derivadas de un contrato formal como son la seguridad, el servicio 24 horas, la privacidad y muchos otros que solo un hotel con todo su equipamiento e infraestructura puede garantizar. En relación con este tema, por ejemplo, han salido a la luz pública denuncias de huéspedes en establecimientos informales que descubrieron cámaras ocultas en alarmas de humo y despertadores que transmiten en vivo desde las salas de estar y dormitorios (Dixon, 2019: 1), lo que representa una total vulneración del derecho a la intimidad.

La condición de ilegalidad hace que sea muy difícil la identificación de este tipo de establecimientos. La detección que se ha logrado, se debe en gran parte a las quejas de vecinos de algunos de los inmuebles en los que se desarrolla la actividad, debido a las molestias que los huéspedes les causan. De acuerdo con la Subsecretaría de Gobierno Local y Convivencia, en 2018 se intervinieron 435 inmuebles en Medellín, dedicados a la hotelería informal.

Los propietarios de apartamentos tienen la posibilidad de convertirse en prestadores de servicios turísticos de alojamiento, si se inscriben en el Registro Nacional de Turismo - RNT-, según el Decreto 2590 de 2009. Como requisito previo, se establece que en el reglamento de propiedad horizontal se autorice la destinación de los inmuebles para esta actividad (Jiménez, 2019: 1).

Considerando los perjuicios de esta situación para el sector hotelero tradicional, durante la 41^a Asamblea General de Miembros Afiliados de la Organización Mundial del Turismo celebrada en el mes de septiembre de 2019, el Presidente de la Asociación hotelera y turística de Colombia (COTELCO) expuso las principales preocupaciones de los hoteleros (COTELCO, 2019b):

- Promoción de alojamientos informales, por medio de plataformas tecnológicas, que no cumplen con el marco legal que los hoteleros deben asumir.
- Posición dominante de las *Online Travel Agencies (OTAs)* respecto a la comercialización de hoteles donde no admiten, en el caso de Colombia, las cláusulas de paridad de precios: entendida como un acuerdo entre el hotel y las OTAs con el fin de tener el mismo precio para el mismo tipo de habitación simultáneamente en todas las plataformas, independientemente del método utilizado por el cliente para hacer la reserva.

El presente artículo se centra en el estudio de la hotelería formal de gran formato y los efectos negativos generados por la hotelería paralela desde el ámbito legal y operativo en la Ciudad de Medellín, el cual inicia con un marco teórico, luego se describe la metodología utilizada, para dar paso a la discusión y las conclusiones.

II. REFERENTES TEÓRICOS

Como sucede con muchos fenómenos societarios, no existe una definición universalmente aceptada sobre el turismo, sino que son múltiples las interpretaciones epistemológicas sobre el término, por lo que se plantean aproximaciones al concepto que varían de acuerdo con la disciplina desde la que se aborda. Según la Organización Mundial del Turismo, se trata de “un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales” (Organización Mundial del Turismo, 2017, p. 1). Considerando la gran cantidad de elementos que intervienen en su desarrollo, se aborda como un modelo sistémico, según la relación oferta-demanda, representado por Boullón mediante la Figura 1.

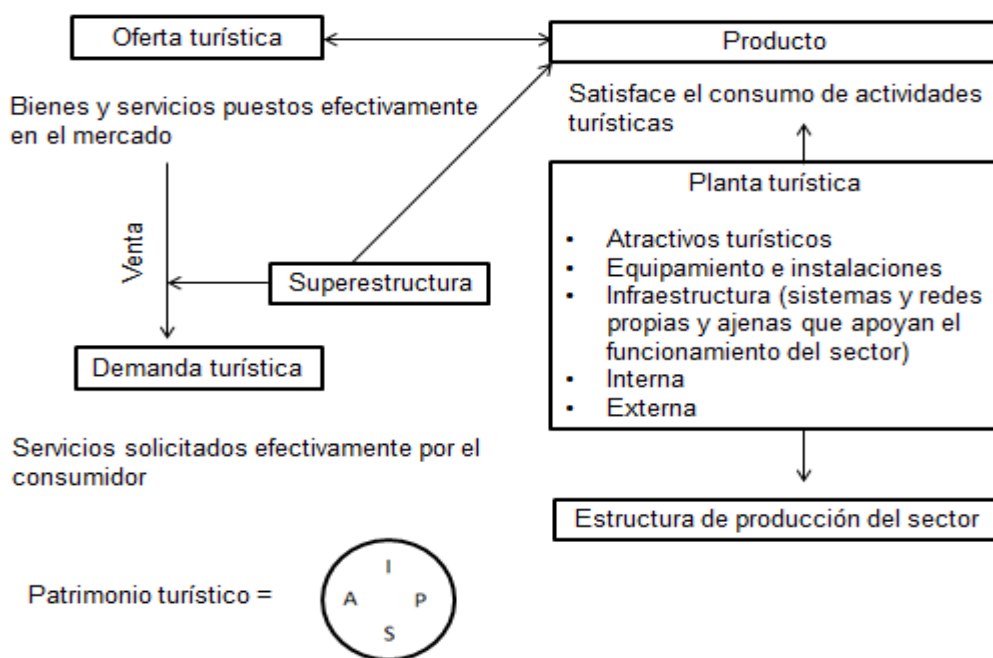


Figura 1. Funcionamiento del sistema turístico.

Fuente: Boullón, 2006, p. 32.

El tema principal de este estudio se enmarca dentro de la planta turística, concretamente sobre el equipamiento en la categoría de alojamiento. En términos generales, se habla de hospitalidad que viene de la palabra “hospicio” cuyo significado es brindar cuidado y albergue a los viajeros. De

acuerdo con Walker (2015) este término ha estado muy relacionado con la beneficencia a través de sitios para refugio de población vulnerable. Para diferenciar cuando se trata de negocios, se hace referencia a la industria de la hospitalidad, aunque sigue siendo un término muy amplio, pues para algunos autores se incluyen en éste los restaurantes y los bares (Slattery, 2002). En adelante se utilizarán los términos hospedaje y alojamiento, por ser los que se utiliza en la ley colombiana.

En Colombia, la actividad turística está controlada por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, MINCIT, y es regulada por las Leyes 300 de 1996, 1101 de 2006 y 1558 de 2012, las cuales son reglamentadas por el Decreto 2590 de 2009. El artículo 76 de la Ley 300 define como prestador de servicios turísticos (PST) “a toda persona natural o jurídica que habitualmente proporcione, intermedie o contrate directa o indirectamente con el turista, la prestación de los servicios a que se refiere esta ley, quienes deben estar inscritos en el Registro Nacional de Turismo” (MINCIT, 2020: 1). En forma reiterativa, el artículo 12 de la Ley 1101, modificado por el Decreto 229 de 2017, señala que los prestadores de servicios turísticos, deben inscribirse en el Registro Nacional de Turismo (MINCIT, 2020: 1). El primer grupo de tales prestadores está compuesto por: “Los hoteles, centros vacacionales, campamentos, viviendas turísticas y otros tipos de hospedaje no permanente, excluidos los establecimientos que prestan el servicio de alojamiento por horas”.

Estos aspectos conciernen al sector legal, que se está viendo fuertemente afectado por la hotelería paralela, que infortunadamente, es un fenómeno en crecimiento, con impactos multifactoriales que van desde lo económico, social y hasta lo jurídico. Sin embargo, los estudios sobre el mismo son limitados, especialmente en Colombia donde no se ha encontrado una publicación rigurosa sobre el tema.

Este, como muchos otros servicios, es ofrecido a través de plataformas digitales, dentro de lo que se conoce como economía colaborativa, siendo la más reconocida *Airbnb*. Esta surgió como un emprendimiento de un diseñador de Rhode Island y un ingeniero en ciencias computacionales de Harvard, ambos recién graduados, quienes le dieron el nombre de *Airbedandbreakfast.com*. Renombrada en 2009, como *Aibnb*, se ha consolidado como una empresa exitosa, con presencia en más de 190 países (Soltero y Vargas-Hernández, 2017). Ante estos resultados, han ido surgiendo negocios similares como *Homestay*, *Homeaway*, *Housetrip*, *Couchsurfing*, *OneFineStay*, *Flipkey* o

Wimdu. La proliferación de estas plataformas contribuye al cambio los patrones de consumo, especialmente entre los jóvenes. Zervas, Proserpio, y Byers (2017: 22) indican que estas se constituyen en una alternativa viable para satisfacer necesidades de los consumidores, que anteriormente fueron cubiertas por empresas tradicionales.

El problema radica en que los servicios ofrecidos a través de dichas plataformas, causa una reducción en la contribución económica del turismo mientras que se genera una oportunidad de ahorro para los turistas al gastar menos dinero cuando visitan un destino. Para Guttentag (2015: 1208) estas plataformas contribuyen al incremento de ingresos para los anfitriones, los cuales, por lo general, no generan empleo de tiempo completo, y más grave aún, debido al gran perjuicio que causan al sector tradicional de hospedaje, están poniendo en peligro el mercado laboral que éste último ofrece.

Adicionalmente, la informalidad en esta actividad se presta para camuflar algunas prácticas negativas, como el mal llamado sexoturismo y dentro de éste, la ESCNNA (explotación sexual contra niños, niñas y adolescentes). Las autoridades públicas implementan medidas en contra de esta problemática, con el fin de garantizar la protección de los menores de edad como sujetos de derechos (Sánchez, 2019: 135).

Sin embargo, el fenómeno de la hotelería informal está incrementando en todo el País. En Cartagena, uno de los destinos turísticos más visitados del país debido al posicionamiento de sus productos de eventos, sol y playa, los altos costos del hospedaje formal, han llevado a que parte del consumo se desvíe hacia el sector informal, causando disminución en la ocupación y por tanto en los ingresos de los hoteles tradicionales (González, 2011: 75). Situación similar, se presenta en Santa Marta, donde las principales zonas de interés de turístico, como El Rodadero, se encuentran impactadas por la actividad informal (De Duque, Leguizamón y Herrera, 2010: 201). Guardiola (2019: 2) afirma que la actividad turística genera la mayoría de los empleos en esta ciudad, pero esta es desarrollada, en su mayoría, de manera informal y poco organizada.

Por su parte, en Medellín, las entidades dirigentes del sector, como la Subsecretaría de Turismo, son conscientes de que la informalidad es uno de los principales problemas que se enfrenta, en todo el

Valle de Aburrá. El fenómeno de la parahotelería es latente en el territorio, y se hace difícil para las entidades públicas el control de la oferta ilegal que se realiza a través de plataformas de economía colaborativa (Alcaldía de Medellín, 2018: 36).

Moreno-Izquierdo, Rubia-Serrano, Perles-Ribes, Ramón-Rodríguez y Such-Devesa (2020: 9), explican que la llegada de las plataformas colaborativas, ha dado lugar a nuevos modelos de negocios, al tiempo que genera impactos a nivel social como la saturación turística. Los autores plantean que los destinos tienen diferentes características y por tanto requieren un tratamiento diferenciado. Así, en los centros urbanos el uso del territorio se distribuye entre negocios, turismo y vivienda, por lo que *Airbnb* ha generado nuevos problemas como la gentrificación, mientras que en destinos como los de sol y playa, el uso de la tierra es principalmente para el turismo y “segundas residencias” por lo que estas plataformas podrían contribuir con la solución de los problemas de baja rentabilidad y alta estacionalidad que afectan el empleo y el desarrollo económico en general. Otro beneficio que exponen los autores es la comercialización de alojamientos existentes, sin necesidad de nuevas construcciones evitando la sobreexplotación de estos territorios.

Por otro lado, a partir de un estudio sobre las motivaciones de los turistas al elegir *Airbnb* como opción de hospedaje, Guttentag, Smith, Potwarka y Havitz (2018: 342) identificaron cinco factores motivadores: interacción directa con la comunidad receptora, buscando una experiencia mucho más personalizada; beneficios de hogar, a través del acceso a múltiples facilidades, espacios y utensilios propios de una casa; novedad de la experiencia, buscando momentos únicos e innovadores; economía colaborativa, por medio del apoyo a las comunidades locales y autenticidad local, saliendo de las entrañas de un turismo masificado y estandarizado. Según los autores, son cinco los perfiles de consumidores de *Airbnb*: ahorradores de dinero, buscadores de vivienda, consumidores colaborativos, buscadores de novedad pragmática y buscadores de novedad interactiva.

Lo cierto es que estas plataformas llegaron para quedarse y cada vez tienen un uso más generalizado, no solo en relación con el hospedaje sino también en transporte y comidas, entre otros servicios.

III. METODOLOGÍA

La investigación tiene un enfoque cualitativo basado en fuentes primarias y secundarias y se desarrolla utilizando el método descriptivo y analítico. En lo que respecta a las unidades de análisis, se consideraron los establecimientos vinculados al subsector de hospedaje formal de la Ciudad de Medellín. En primer lugar, se realizó una revisión de literatura para determinar el tipo y volumen de publicaciones sobre la hotelería informal en Colombia y más específicamente en Medellín. Se encontró que a nivel académico y científico no se ha estudiado mucho el tema.

Así que se procedió con la búsqueda en prensa y en publicaciones del sector turístico como revistas y boletines, para conocer acciones de las autoridades y opiniones de expertos en relación con este fenómeno. Para el estudio se tuvieron en cuenta los reportes de formalización turística del Sistema de Indicadores Turísticos Medellín-Antioquia (SITUR) para la temporada baja y temporada alta del año 2018, el cual tiene como punto de partida el análisis de los datos asociados al Registro Nacional de Turismo (RNT).

Se realizó una búsqueda en las páginas web de *Airbnb*, para conocer los servicios y tarifas ofrecidos por los establecimientos de hospedaje en el sector del Poblado, donde se concentran la mayoría de los hoteles formales de gran formato en la ciudad.

La información se complementó con entrevistas, para las cuales se utilizó el muestreo por conveniencia, cuya representatividad está determinada por la subjetividad del investigador. En este caso se contactó a dos Gerentes de Cuentas Corporativas y el Coordinador Comercial de una cadena hotelera tradicional que opera en todo el país desde hace más de 50 años y es catalogada como líder de la hotelería a nivel nacional, en Medellín cuenta con cinco establecimientos de diferentes formatos. También se realizó una entrevista al Gerente General de una cadena de tres hoteles que operan con el formato de *apartasuities* y lleva funcionando en la ciudad menos de 15 años, franquiciando una marca internacional. Adicionalmente se contactó a uno de los propietarios de tales *apartasuities*, que permitió establecer la diferencia entre la rentabilidad de una persona natural que invierte en hotelería de forma legal y un propietario de un establecimiento que presta el servicio de manera ilegal.

IV. DISCUSIÓN

En la Tabla 1 se ilustran los datos asociados al estudio efectuado por el Sistema de Indicadores Turísticos de Medellín (SITUR), realizado mediante verificación presencial, con base en características del PST, como vigencia del nombre, dirección, estado del RNT, entre otros (SITUR, 2018a: 8-9). Como se puede observar, para la temporada alta del año 2018, el 66% de los establecimientos que prestaban servicio de alojamiento en Medellín, pertenecían al sector formal y el 34% al informal. En la temporada baja estos porcentajes se ubicaron en el 79% y 21%, respectivamente (SITUR, 2018b: 9-10).

Tabla 1

Establecimientos de hospedaje en Medellín por RNT 2018

	Temporada alta	Temporada baja
PST formales	587	567
PST informales	296	149
Total	883	716

Fuente: elaboración propia con base en los estudios de formalización turística de SITUR.

La mayoría de los hospedajes informales son ofertados en *Airbnb* que cuenta con 2,9 millones de anfitriones en el mundo, y a la que se unen 14 mil nuevos anfitriones al mes. El promedio de estancias realizadas es de 800 mil por noche, ya sea en habitación compartida, habitación privada o alojamiento entero, en los cuales el servicio es prestado por los propietarios. El registro de oferentes es gratuito y se tiene la posibilidad de elegir horarios, precios y requerimientos a los huéspedes. El canal electrónico cuenta con herramientas que permiten parametrizar de forma automática los precios para que se incrementen o disminuyan según los cambios en la oferta y la demanda. El cobro que la plataforma emite al anfitrión se genera por cada reserva efectiva a través de una comisión fija del 3%. En el caso de la Ciudad de Medellín, la aplicación estima que la ganancia para los prestadores podría variar entre \$547.237 y \$4.991.905 al mes, rentabilidad variable en función del tipo de alojamiento, la capacidad del hospedaje y, por supuesto, el número de huéspedes (Airbnb, 2020: 1).

Para identificar tipos de inmuebles, servicios ofrecidos y los precios cobrados, se realizó una búsqueda en Airbnb con los siguientes criterios: fecha de estadía: 15 al 16 de junio (se considera temporada alta), para un adulto, en el barrio El Poblado.

Se encontró que la plataforma tiene estandarizados los precios para habitaciones en casas o apartamentos, dependiendo si el baño es privado o compartido. Por lo general se anuncia que la llegada al establecimiento es autónoma o con la ayuda de un portero. Servicios adicionales como aire acondicionado, cama *Queen* o *King*, generan costos más altos. Además, se tiene una clasificación para los anfitriones (Ver Tabla 2):

Tabla 2

Tarifas de acuerdo con los servicios en Airbnb

Servicios	Precio final en pesos (COP)*
Habitación en apartamento o casa con baño compartido	46.300
Habitación en apartamento o casa con baño privado	76.000
Apartaestudio	83.000
Loft sin aire acondicionado	70.000
Loft con aire acondicionado	92.600
Habitación en hospedaje con recepción, aire acondicionado, cama Queen	182.000
Habitación en hospedaje con recepción, aire acondicionado, cama King y un anfitrión categoría "Súper"	304.000

Fuente: Elaboración propia con base en consulta al portal de *Airbnb*.

* Incluye la comisión que cobra Airbnb

Es difícil establecer un comparativo de precios uno a uno con hoteles tradicionales, ya que las características y servicios de éstos son muy diferentes. Además, factores como: la categorización por estrellas, ubicación, tipo de habitación, servicios empaquetados, tarifas negociadas con agencias mayoristas, agencias minoristas, canales electrónicos y sector corporativo, influyen en la configuración del precio final. Por ejemplo, para estas mismas fechas, en la Cadena hotelera que

cuenta con tres establecimientos de cuatro estrellas, uno de cinco estrellas y uno de 3 estrellas, las tarifas van desde 327.000 hasta 475.000 pesos colombianos. Pero estos ofrecen, entre otros, servicios como:

- Seguridad privada: servicio tercerizado a través agentes especializados en seguridad física, especializada, móvil, remota y cámaras de video vigilancia, los huéspedes tienen un seguro hotelero, con cobertura de chequeos médicos en el hotel y cajillas de seguridad para guardar objetos de valor.
- Alimentos y bebidas: cuentan con restaurante *in house* que opera las 24 horas, así como, *lobby bar* y *room service*. De igual manera, atienden las necesidades asociadas a eventos corporativos.
- Ama de llaves: personal que garantiza la limpieza y desinfección diaria de las habitaciones y áreas públicas, el suministro de *amenities* de aseo personal, así como, los servicios de lavandería.
- Recepción: departamento que presta servicio las 24 horas y los 7 días de la semana a los huéspedes, facilitando los procesos de reservación, *check in*, *check out*, cobro y facturación, así como los botones que transportan el equipaje de los clientes desde el arribo hasta la partida de los huéspedes del hotel, así como, les brindan asesoría sobre los servicios generales del establecimiento y la habitación.
- Mantenimiento: se garantiza que la infraestructura, mobiliario y equipamiento general, se encuentre en óptimas condiciones para el disfrute de los huéspedes y se realizan las reparaciones necesarias antes, durante y después de la estadía de los clientes.
- Mercado y Ventas: brinda acompañamiento a los clientes en los procesos de pre-venta, venta y post-venta, solucionando cualquier tipo de requerimiento en conjunto con los distintos departamentos del hotel. Negocian las tarifas y brindan descuentos o incentivos según las políticas internas.

Adicionalmente, el Coordinador Comercial de la Cadena tradicional, informó que el sector formal de hoteles se encuentra comprometido en incentivar un turismo responsable por medio de actividades de sensibilización a sus clientes internos y externos con el fin de atacar las problemáticas derivadas del turismo sexual. Para ello se realizan capacitaciones encaminadas a prevenir y proteger a niños, niñas y adolescentes de la explotación sexual comercial asociada al turismo, lo cual se articula con las acciones asociadas a la mesa ESCNNA en la que la Secretaría de Inclusión Social y Familia, Gobierno,

Cultura, Turismo y Naciones Unidas se vinculan con el fin de tener una única campaña en contra de este flagelo. En relación con este tema, durante la I Cumbre Internacional para la Protección de la Niñez y Adolescencia en Viajes de Turismo celebrada en el mes de junio de 2018, el Presidente de COTELCO, refiriéndose a *Airbnb*, afirmó que estas plataformas al promover establecimientos no regulados, se convierten en un medio para facilitar la explotación sexual infantil, pues no se comprometen a dejar de anunciar servicios informales (Dinero, 2018: 1), por lo que solicitó a la Organización Mundial del Turismo y a su Comité de Ética, el apoyo en el control de dichas plataformas derivadas de la economía colaborativa.

Es por esto que COTELCO y, en general, la hotelería formal piden, por parte de las autoridades, un mayor control a la oferta informal de hospedaje y que se les exija el cumplimiento de todas las normas y el pago de los impuestos. Esta es una competencia desleal de grandes proporciones, pues se ha logrado establecer que hay más de 13.000 inmuebles que prestan este servicio, superando en número a la oferta tradicional y con una facturación de US\$105 millones, a nivel nacional. En Medellín la mayor oferta se concentra en el Poblado, Laureles y el Centro (Jaramillo, 2019: 1), precisamente los sitios en los que se encuentran la mayoría de los hoteles de formato tradicional, en la Ciudad, lo que implica una disminución en sus índices de ocupación y de los ingresos operacionales.

En las entrevistas con funcionarios de la Cadena hotelera, afirman que las *App* como *Airbnb*, *Homeaway*, *Homestay* o *Wimdu* son ilegales, y están afectando en forma muy negativa al sector formal. Ante el planteamiento de una posible alianza estratégica con dichas plataformas como una estrategia para evitar la competencia directa, opinan que esto no es viable, debido a su condición de ilegalidad, además de que están orientadas a un perfil y mercado diferente. Se trata de inmuebles ocupados o desocupados que utilizan las personas a nivel individual buscando economía, sin conocer, en muchos casos, a los propietarios, mientras que un hotel brinda respaldo y acompañamiento, además gran parte de su clientela pertenece al mercado corporativo y empresarial. Se cuenta con las *Online Travel Agencies* (OTAs) como *Booking*, *Expedia*, *Orbitz*, *Tourico*, *Price Travel*, *South Net*, *Despegar*, entre otras, que dominan el mercado de la intermediación y con los cuales los hoteles tradicionales sí tienen convenio.

En forma similar, el Gerente General de la cadena de *apartasuities* manifiesta su preocupación por el creciente número de apartamentos amoblados y otros inmuebles que ofrecen como opciones de alojamiento no formal para turistas que llegan a Medellín. Informa que la ciudad del mundo en la que más proliferan este tipo de establecimientos, es Orlando, dado el gran número de personas que llegan para visitar sus parques. Para él los principales inconvenientes que causa este fenómeno son:

- Al no ser formal, no ofrecen todas las características y cuidados necesarios para un buen servicio de alojamiento.
- Genera perjuicios a los vecinos de los establecimientos y no hay control sobre el tipo de huésped.
- Se prestan para camuflar el turismo sexual y de narcóticos. En estos casos, los propietarios pueden ser objeto de la expropiación del bien por parte de las autoridades.
- No pagan ningún tipo de impuestos: contribución parafiscal con destino al turismo, industria y comercio e IVA.
- No cumplen con la obligación de reportar la permanencia de extranjeros a Migración Colombia, entidad encargada de dicho control.

Concretamente, la Cadena que él dirige, además de todos los servicios de un hotel formal, ofrece servicio de emergencias médicas a través de convenios con EPS y cuenta con una póliza de responsabilidad civil extracontractual de casi 10 millones de dólares. Gracias a los excelentes servicios que prestan, tienen un mercado cautivo que es principalmente el de ejecutivos, por lo que la mayor ocupación se presenta de lunes a viernes.

La afectación a los hoteles de esta Cadena, se presenta con mayor intensidad los fines de semana y en los períodos de receso de junio y diciembre, ya que en éstos, los turistas son, ante todo, familias que llegan a vacacionar y, por economía, buscan apartamentos en los que pueden alojarse hasta cinco personas por una tarifa de \$300.000 por noche. Es por esta razón que los hoteles más perjudicados por la oferta informal, son los que se dedican al turismo de placer, lujo o familiar.

En el formato de *apartasuities*, los propietarios de las habitaciones son personas naturales o jurídicas que las compran como inversión y la Cadena se encarga de la operación de las mismas.

De acuerdo con información suministrada por el propietario de una habitación, para calcular la rentabilidad que se puede obtener de este tipo de inversiones se debe tener en cuenta: el valor a distribuir entre los propietarios es aproximadamente el 30% de los ingresos totales del hotel por concepto de hospedaje, pues el 70% restante se destina para el pago de salarios y beneficios a empleados, mercadeo y publicidad, mantenimiento, servicios públicos, honorarios y utilidad para el operador, entre otros. Del valor que corresponde a cada propietario se descuenta un 5% para reposición de equipamiento de la habitación y la cuota para el pago del seguro, que para 2020 es de 22.000.000 anuales aproximadamente. Además, si es necesario realizar una remodelación, el valor se divide entre el número de propietarios, quienes deben asumir dicho gasto. El impuesto predial corre por cuenta del propietario de la habitación.

Calculada sobre los ingresos netos, la rentabilidad puede ser del 5% anual, si se mantiene, en promedio, un 70% de ocupación del hotel. En comparación, el dueño de una casa o apartamento que ofrece los servicios de hospedaje no formalizado, solo tendría que descontar de sus ingresos, los servicios públicos y el impuesto predial, que pagaría como vivienda, cuyo valor es inferior al de un inmueble que se destina a actividades comerciales.

Los entrevistados de ambas cadenas coinciden en que los hoteles deben ser más proactivos con en el tema de canales electrónicos, ya que allí se puede jugar con las tarifas y es donde se encuentra la liquidez de la empresa, pues en la mayoría de los casos los pagos son de contado, sin embargo, los porcentajes de comisión descontados por estos operadores electrónicos son bastante altos, llegando hasta el 30% sobre el alojamiento neto, lo cual reduce drásticamente los ingresos de los hoteles, a la vez que pierden conexión directa con los clientes, lo que dificulta los procesos de recompra. Los entrevistados están de acuerdo en que la competencia desleal (guerra del centavo) y la informalidad hotelera son las principales dificultades que atraviesan actualmente, junto con el auge en la construcción de nuevas plazas hoteleras y el descenso en la celebración de eventos de talla internacional, indicando que Medellín ha perdido participación como ciudad de eventos importantes.

Las plataformas de economía colaborativa surgieron para apoyar el intercambio de viviendas como una opción vacacional, costumbre al parecer muy propia de Estados Unidos y el Oeste de Europa.

Para Ustrov (2020: 68), el éxito de dichas plataformas se debe a la madurez de los destinos turísticos y elasticidad del lado de la oferta, pues conceptos como casa y espacio propio se vislumbran con mayor flexibilidad. Sin embargo, la oferta se fue extendiendo y actualmente tiene una cobertura tan alta, que hay personas que compran bienes inmuebles, exclusivamente para arrendamientos de corta estadía, a través de estas plataformas.

Muchos destinos en Colombia se consideran aún emergentes y por eso las plataformas derivadas de la economía colaborativa como *Airbnb*, *Homestay*, *Homeaway*, *Housetrip*, *Couchsurfing*, *OneFineStay*, *Flipkey* o *Wimdu*, aún no dominan completamente el mercado, por limitaciones asociadas a la tecnología y las barreras culturales de nuestra región. No obstante, cuando se ingresa a la página de Airbnb, buscando hospedaje en la ciudad, se ofrecen más de 300 opciones. Es posible que este panorama cambie en el corto plazo, ya que las aplicaciones están cobrando fuerza en el consumo del turismo doméstico a través de la nueva ola de viajeros que demandan servicios diferenciales. Además, de acuerdo con el Plan de Desarrollo Medellín Futuro (Quintero, 2020: 191 y 215), la Ciudad le apunta a la estrategia de posicionarse como “El Valle del Software, para incidir a partir de la educación, la ciencia, la tecnología, la innovación y el emprendimiento en la generación de nuevas oportunidades de diversificación de la economía de la ciudad”, así como, un destino turístico inteligente y “espacio turístico innovador sustentado en tecnologías a la vanguardia, que garanticen el equilibrio entre el crecimiento económico, la preservación del medio ambiente y el bienestar social”.

Comparado con los hoteles, Airbnb se considera como resultado de la innovación disruptiva, pues aproximadamente las dos terceras partes de sus consumidores, la usan como producto sustituto de la hotelería. Respecto a los atributos de los alojamientos convencionales, la expectativa es que Airbnb supere a los hoteles de distintas categorías (Guttentag y Smith, 2017: 1), pero si no se exige su legalización, continuará siendo una competencia desleal (Miranda, 2017: 252), vulnerando las corrientes de la ética organizacional y el compromiso a la contribución del bienestar general de los *stakeholders*.

V. CONCLUSIONES

La continua evolución tecnológica y la economía digital han revolucionado gran cantidad de actividades en diversos sectores económicos, dentro de los que se destaca el turismo. Los subsectores tradicionales de esta rama, como el de alojamiento, atraviesan un panorama de incertidumbre ante el surgimiento de tendencias como el turismo P2P y la economía colaborativa, debido a la aparición de aplicaciones que ofrecen servicios similares con mayor flexibilidad y a un bajo costo. Es ahí donde los operadores tradicionales del turismo se ven abocados en una serie de interrogantes relacionados con la regulación de este fenómeno, relativamente nuevo en nuestro contexto, y los impactos que a nivel legal, económico y social tendrá sobre la actividad turística tradicional.

Los prestadores de servicios alojamiento informal operan sin el Registro Nacional de Turismo y carecen de procesos estandarizados de registro de huéspedes nacionales y extranjeros que pernoctan en los inmuebles, lo cual puede representar una fuga de información y control al sistema de Migración Colombia, y facilita las prácticas ilegales como la distribución y consumo de alucinógenos, y la prostitución infantil.

Con el ánimo de incentivar un turismo responsable que genere progreso y desarrollo para la Ciudad, se hace necesario que los prestadores de servicios en viviendas dedicadas de forma ocasional al uso turístico, sean sensibilizados, motivados e integrados a participar en el proceso de formalización empresarial, pues en caso contrario se deben someter a las multas y clausura de los establecimientos por violación a las normas mencionadas. Si bien, debido a la condición de clandestinidad de dichos establecimientos, se hace compleja su medición, es importante apostarle a un modelo que permita su identificación, caracterización y cuantificación, y que se construyan indicadores de gestión para monitorear el comportamiento y evolución de la oferta de servicios de alojamiento informal en Medellín a través del tiempo. Esto mediante la articulación de entidades público-privadas como la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia y COTELCO. Además, se requiere la generación de alianzas donde se involucren a los *stakeholders* del sector turístico de la Ciudad a través de un ejercicio de gobernanza que permita la participación de estos actores en escenarios de diálogo y diseño de acciones para conjurar las amenazas derivadas por la ilegalidad en el sector.

Es posible que, como afirman algunos autores, haya mercado para todos los formatos que se ofrecen actualmente, así los hoteles tradicionales están más orientados al mercado corporativo, mientras que los turistas que usan estas plataformas lo hacen más para vacacionar. Lo que es urgente, es buscar que estas plataformas, así como los propietarios de los inmuebles se acojan a la legalidad, cumpliendo lo que exige la norma en cada país y ciudad. Las aplicaciones derivadas de la economía colaborativa podrían convertirse en aliados del sector turístico, si estas impiden la comercialización de establecimientos de alojamiento en sus plataformas, que no cumplan las normativas del país. Lo anterior se traduciría en una ayuda para controlar la informalidad.

REFERENCIAS

- (1) Airbnb. (2020). Gana dinero como anfitrión de Airbnb. Recuperado de <https://es.airbnb.com/host/homes>
- (2) Alcaldía de Medellín. (2018). PLAN ESTRATÉGICO DE TURISMO DE MEDELLÍN 2018-2024 Por un turismo sostenible, responsable, competitivo y transformador. Recuperado de [https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/medellin/Temas/DesarrolloEconomico/Publicaciones/Shared%20Content/Documentos/2018/Plan%20estrategico%20de%20turismo%20de%20Medellin%202018-2024%20\(002\).pdf](https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/medellin/Temas/DesarrolloEconomico/Publicaciones/Shared%20Content/Documentos/2018/Plan%20estrategico%20de%20turismo%20de%20Medellin%202018-2024%20(002).pdf)
- (3) Asociación hotelera y turística de Colombia -COTELCO. (2019a). Informe de Gestión 2019, Asamblea General Ordinaria Afiliados, Cotelco Capítulo Antioquia. Recuperado de https://drive.google.com/file/d/1E1SwcvgWxpuExT7H-gZJsb9e_pZ-SaNk/view
- (4) Asociación hotelera y turística de Colombia -COTELCO. (2019b). Presidente de Cotelco resalta problemática mundial en el sector. Bogotá D.C., Colombia. Recuperado de <https://www.cotelco.org/noticias/Problem%C3%A1tica%20mundial>
- (5) Boullón, R. (2006). Planificación del espacio turístico. México: Trillas.
- (6) Centro de información Turística -CITUR. (2020). Nuestras cifras. Recuperado de <http://www.citur.gov.co/>
- (7) De Duque, R., Leguizamón, M. y Herrera, B. (2010). Un modelo de intervención para la hotelería no formal como actor para la competitividad y sostenibilidad del destino turístico. Anuario Turismo y Sociedad, 11, 201-218.
- (8) Dinero. (2018). Presidente de Cotelco afirmó que Airbnb facilita la explotación sexual infantil. Recuperado de <https://www.dinero.com/empresas/confidencias-on-line/articulo/cotelco-asegura-que-airbnb-y-booking-facilitan-la-explotacion-sexual-infantil/259231>

- (9) Dixon, E. (2019). CNN: Familia encuentra cámara oculta transmitiendo en vivo desde en su Airbnb en Irlanda. Recuperado de <https://cnnespanol.cnn.com/2019/04/05/familia-encuentra-camara-oculta-transmitiendo-en-vivo-desde-en-su-airbnb-en-irlanda/>
- (10) El Tiempo. (24 de enero de 2018). Estos son los 10 destinos del país recomendados por TripAdvisor. Recuperado de <https://www.eltiempo.com/colombia/otras-ciudades/los-10-destinos-turisticos-mas-populares-del-pais-segun-tripadvisor-174728>
- (11) González, J. (2011). La hotelería informal y la competitividad turística de la ciudad de Cartagena. *Aglala*, 2(1), 70-103. doi: 10.22519/22157360.874.
- (12) Guardiola, A. (2019). Potencial turístico de santa Marta (Colombia): Una revisión de su desarrollo, crecimiento y barreras. *Revista Espacios*, 40(6), 22.
- (13) Guttentag, D. (2015). Airbnb: disruptive innovation and the rise of an informal tourism accommodation sector. *Current issues in Tourism*, 18(12), 1192-1217. doi: 10.1080/13683500.2013.827159
- (14) Guttentag, D. A. y Smith, S. L. (2017). Assessing Airbnb as a disruptive innovation relative to hotels: Substitution and comparative performance expectations. *International Journal of Hospitality Management*, 64, 1-10. doi: 10.1016/j.ijhm.2017.02.003
- (15) Guttentag, D., Smith, S., Potwarka, L. y Havitz, M. (2018). Why tourists choose Airbnb: A motivation-based segmentation study. *Journal of Travel Research*, 57(3), 342-359. doi: 10.1177/0047287517696980
- (16) Hiernaux-Nicolas, D. (2002). ¿Cómo definir el turismo? Un repaso disciplinario. *Aportes y transferencias*, 6(2), 11-27.
- (17) Jaramillo, L. (2019). TeleMEDELLÍN: Hotelería formal pide al Gobierno más control para aplicativos informales. Medellín, Colombia. Recuperado de <https://telemedellin.tv/hoteleria-formal-pide-control-aplicativos-informales/316372/>
- (18) Jiménez, D. (17 de enero de 2019). ¿Es legal convertir su casa en un hospedaje? *El Colombiano*. Recuperado de <https://www.elcolombiano.com/antioquia/alquiler-de-habitaciones-en-medellin-normas-y-aplicaciones-PF10048689>
- (19) Ministerio de Comercio, Industria y Turismo-MINCIT. (2020). ¿Qué es el Registro Nacional de Turismo? Recuperado de <http://www.mincit.gov.co/minturismo/analisis-sectorial-y-promocion/registro-nacional-de-turismo/%C2%BFque-es-el-registro-nacional-de-turismo>
- (20) Miranda, L. M. (2017). Economía colaborativa y competencia desleal ¿Deslealtad por violación de normas a través de la prestación de servicios facilitados por plataformas digitales? *Revista de estudios europeos*, (70), 197-249.
- (21) Moreno-Izquierdo, L., Rubia-Serrano, A., Perles-Ribes, J., Ramón-Rodríguez, A. y Such-Devesa, M. (2020). Determining factors in the choice of prices of tourist rental accommodation. *New evidence using*

- the quantile regression approach. *Tourism Management P. Tourism Management Perspectives*, 33, 1-11. doi: 10.1016/j.tmp.2019.100632
- (22) Organización Mundial del Turismo-OMT. (2017). Entender el turismo: Glosario Básico. Recuperado de <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- (23) Quintero, D. (2020). Plan de Desarrollo Municipal 2020 – 2023 “Medellín Futuro”. Recuperado de http://www.concejodemedellin.gov.co/sites/default/files/Anteproyecto%20PDM%202020-2023%20Medell%C3%ADn%20Futuro_CTP_Concejo.pdf
- (24) Sánchez, C. E. (2019). Viajes y turismo asociados a la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes en Colombia: pornografía infantil. *IUSTA*, 2(51), 135-152. doi: 10.15332/25005286.5036
- (25) Schenkel, E. (2019). Turismo y política turística. Un análisis teórico desde la ciencia política. *Revista Reflexiones*, 98(2), 129-140. doi: 10.15517/rr.v98i2.34212
- (26) Sistema de Indicadores Turísticos Medellín Antioquia-SITUR (2018a). Informe estadístico: verificación de RNT Temporada Alta. Recuperado de <http://situr.gov.co/upload/publications/documents/20190109140135000000Verificaci%C3%83%C2%B3n%20RNT%20Temporada%20Alta%20Diciembre%202018.pdf>
- (27) Sistema de Indicadores Turísticos Medellín Antioquia-SITUR (2018b). Informe estadístico: verificación de RNT Temporada Baja. Recuperado de <http://situr.gov.co/upload/publications/documents/20190109140124000000Verificaci%C3%83%C2%B3n%20RNT%20Temporada%20Baja%20Agosto-Septiembre%202018.pdf>
- (28) Sistema de Indicadores Turísticos Medellín Antioquia-SITUR (2020). Ingreso anual de extranjeros y colombianos por punto migratorio José María Córdova. Recuperado de <http://situr.gov.co/estadisticas/DfMeIngresoPasajerosAnual/general>
- (29) Slattery, P. (2002). Finding the Hospitality Industry. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 1(1), 19-28. doi: 10.3794/johlste.11.7
- (30) Soltero, D. y Vargas-Hernández, J. (2017). Modelos actuales de economías colaborativas Airbnb: cambiando la industria de la hospitalidad. *Lex Social: Revista De Derechos Sociales*, 7(2), 348-363. Recuperado de https://www.upo.es/revistas/index.php/lex_social/article/view/2733
- (31) Ustrov, Y. (2020). Turismo de masas y Airbnb: las nuevas formas de alojamiento de los turistas. *Harvard Deusto business review*, (296), 68-76.
- (32) Walker, J. R. (2015). *Administración de la hospitalidad*. México: Pearson Educación.
- (33) Zervas, G., Proserpio, D. y Byers, J. (2017). The rise of the sharing economy: Estimating the impact of Airbnb on the hotel industry. *Journal of Marketing Research*, 54(5), 687-705. doi: 10.1509/jmr.15.0204

Cómo citar este artículo: Marulanda-Valencia, F. y Restrepo-Montes, J. (2020). Una aproximación a los efectos negativos del hospedaje informal sobre la hotelería de gran formato en la ciudad de Medellín. *Tendencias*, 21(2), 124-145. <https://doi.org/10.22267/rtend.202102.144>