

## Trabajo Fin de Grado

El alojamiento turístico bajo la economía colaborativa. El caso de Airbnb en la ciudad de Zaragoza

Tourist accommodation under the collaborative economy. The case of Airbnb in the city of Zaragoza

Autor/es

Ying Zhang

Director/es

Sergio Gabás Torrente  
Sara Melero Bueno

## Resumen

Con el paso del tiempo y el desarrollo de la economía, el consumo turístico ha mostrado un crecimiento explosivo. Como un nuevo modelo de transacción en el desarrollo de la economía colaborativa, la industria del alojamiento turístico compartido se ha desarrollado rápidamente en los últimos años. A través de Internet, la plataforma de alojamiento compartido construye una plataforma de transacciones de mercado, que integra de manera efectiva las viviendas ociosas, reduciendo la asimetría de información y los costes de búsqueda, también mejorando la eficacia del emparejamiento de huésped y huéspedes. Lo que no solo reduce la asimetría de la información y los costes de búsqueda, sino que también mejora la eficiencia de coincidencia entre las clientes y los huéspedes de vivienda. Zaragoza es una de las ciudades que ha experimentado un importante crecimiento en este nuevo tipo de negocio.

Este trabajo explica exhaustivamente el concepto de economía colaborativa, su definición, su evolución y su tipología. Analizando el desarrollo del turismo, especialmente de la industria del alojamiento turístico bajo esta economía, estudiamos el fenómeno Airbnb, el cual tiene una posición importante. Además, tomando como ejemplo Airbnb de la ciudad de Zaragoza según su estado del mercado, a través de la recopilación y el análisis de datos, se elabora un análisis DAFO. Para finalizar, presentamos algunas recomendaciones para el desarrollo de la industria del alojamiento turístico.

**Palabras clave:** economía colaborativa, alojamiento turístico, Airbnb, Zaragoza

## **Abstract**

With the changing times and economic development, tourism consumption has shown explosive growth. As a new transaction model for collaborative economic development, the shared tourism accommodation industry has developed rapidly in recent years. Through the Internet, shared accommodation platforms have built a marketplace trading platform that effectively integrates unused properties, reduces information asymmetry and search costs, and improves the efficiency of matching hosts and guests. This not only reduces information asymmetry and search costs, but also improves the matching efficiency between customers and housing guests. Zaragoza is one of the cities that have experienced this new type of business growth.

In this paper, we explain the concept of collaborative economy comprehensively in terms of definition, evolution, and typology. We analyze the development of the tourism industry, specifically the tourist accommodation sector in this economy. We study the Airbnb phenomenon, which has an important position. In addition, using the example of Airbnb in the city of Zaragoza, we developed a SWOT table based on its market situation, through data collection and analysis. Finally, we propose some recommendations for the future development of the tourist accommodation sector.

**Keywords:** collaborative economy, tourism accommodation, Airbnb, Zaragoza

# Índice

Introducción.....	1
Objetivos.....	2
Metodología.....	2
Capítulo I Economía colaborativa .....	4
1.1 Concepto.....	4
1.1.1. Definición .....	4
1.1.2 Sujetos .....	5
1.1.3 Características.....	6
1.2 Evolución.....	8
1.3 Tipos de economía colaborativa .....	11
Capítulo II Economía colaborativa en turismo .....	14
2.1 Situación actual.....	14
2.2 Las últimas tendencias en alojamiento .....	16
2.3 El fenómeno Airbnb .....	19
Capítulo III Airbnb en la ciudad de Zaragoza .....	23
3.1 Situación actual.....	23
3.2 DAFO .....	35
Capítulo IV El panorama futuro y recomendaciones .....	40
4.1 Análisis del panorama futuro del alojamiento turístico bajo el modelo economía colaborativa.....	40
4.2 Recomendaciones para las vías de innovación.....	41
Conclusiones.....	44
Bibliografía.....	46

## **Introducción**

Con la difusión de la tecnología de Internet y la creciente madurez del ecosistema de las redes sociales, la nueva tendencia empresarial de la economía colaborativa se ha hecho más visible para el público, y numerosos sitios web para compartir han surgido como un maremoto. Hoy en día, el modelo de negocio de la economía colaborativa ha penetrado ampliamente en varias industrias, desde el consumo hasta la producción, promoviendo poderosamente la innovación, la transformación y la actualización de varias industrias. El concepto de economía colaborativa está cada vez más presente en nuestras vidas, como compartir bicicletas, compartir coches, compartir casas, etc. Este tipo de economía es cada vez más popular, ha penetrado en casi todos los campos de actividad y ha optimizado la asignación de recursos.

En la era de Internet, el desarrollo del Big Data, la geolocalización, el internet de las cosas y la computación en la nube han abierto más posibilidades de innovación y aplicación de la economía colaborativa. Además, el turismo, como industria social tiene un papel fundamental en el impulso del desarrollo económico. Por ello, cómo hacer un uso completo de la economía colaborativa para ayudar a la innovación del modelo de negocio se considerará de vital importancia y tendrá un valor estratégico.

Como parte importante de la industria del turismo, el alojamiento turístico también ha iniciado un período de rápido desarrollo bajo el modo de economía colaborativa. El alojamiento compartido ha sido reconocido gradualmente por el mercado y la escala de la industria ha aumentado de manera gradual. Este tipo de alojamiento se ha convertido en una nueva opción de consumo. Airbnb, como una de las empresas más importantes en la industria del alojamiento compartido, ha aprovechado esta oportunidad para lograr un activo desarrollo.

## **Objetivos**

Con el fin de establecer una línea de acción para este trabajo, se ha definido un objetivo general de investigación y, a continuación, se definieron cuatro objetivos específicos.

Objetivo principal: Analizar el estado de desarrollo y las últimas tendencias de la industria del alojamiento turístico bajo el modelo de economía colaborativa, presente recomendaciones factibles.

Objetivos específicos:

- Entender el concepto, la evolución y los tipos de la economía colaborativa.
- Conocer la situación actual de la economía colaborativa en la industria turística, especialmente en el sector del alojamiento turístico.
- Profundizar en la comprensión del fenómeno de la economía colaborativa.
- Estudiar de manera exhaustiva el caso de Airbnb en la ciudad de Zaragoza

## **Metodología**

Se realiza una revisión de la literatura existente para presentar una perspectiva global sobre el estado actual de la cuestión. Posteriormente, se analiza esta literatura utilizando un enfoque descriptivo, con el fin de entender más profunda el concepto de economía colaborativa, incluido su definición, sujetos, característica. En cuanto a su evolución, se consultan fuentes secundarias, como artículos, libros, materiales de revistas para conocer su historia, y al mismo tiempo se identifican los conceptos más apropiados.

Para el estudio del caso, se toma como referencia la ciudad de Zaragoza, y tratará sobre el fenómeno Airbnb y su situación actual en la ciudad de Zaragoza. En primer

lugar, se recopila información a través de su sitio web oficial y noticias para comprender el perfil y el historial de desarrollo de la empresa.

Con respecto a las condiciones de funcionamiento y de mercado de Airbnb en la ciudad de Zaragoza, se recopilan datos oficiales y estadísticas por medio del INE y AirDna, como sus tipos, la cantidad de viviendas, la tasa de ocupación, el gasto diario, etc. En base a la información recopilada, se realiza un análisis DAFO para profundizar en el desarrollo de la industria del alojamiento turístico en Zaragoza.

Finalmente, en base a todos los resultados, se presenta una perspectiva para el desarrollo futuro de la industria del alojamiento turístico. También se proponen algunas recomendaciones en base a este estudio.

# Capítulo I Economía colaborativa

## 1.1 Concepto

### 1.1.1. Definición

Existen diversas definiciones de economía colaborativa. Juho Hamari (2016) realizó un mapeo de 254 sitios web de consumo colaborativo y llegó a la conclusión de definir la economía colaborativa como las actividades basadas en peer-to-peer, centradas en dar o compartir acceso a bienes y servicios y se coordinan a través de servicios en línea basados en la comunidad.

La economía colaborativa es un modelo impulsado por las tecnologías de la información en el que la capacidad infrautilizada de bienes o servicios se comparte de forma comercial o no comercial a través de intermediarios, pero sin transferir la propiedad (Schlagwein, Schoder y Spindeldreher, 2019).

La economía colaborativa se puede definir como una organización o individuo que posee recursos ociosos (que pueden ser bienes o servicios), y que cede el derecho de uso de los recursos a otros a cambio de una recompensa, recibiendo el proveedor del bien o servicio una determinada cantidad como pago y el partícipe creando valor al compartir los recursos ociosos de otros. Desde una perspectiva estrecha, su esencia es un modelo de negocio que integra a los proveedores de bienes y servicios ociosos offline, con el fin de que puedan ofrecer productos y servicios a un precio más bajo a cambio de una determinada remuneración, basada en la cesión temporal del derecho de uso de los bienes entre desconocidos (Liu, 2016).

Desde una perspectiva legal, la economía colaborativa se define como una estructura legal triangular con fines de lucro en la que dos partes (proveedores y usuarios) celebran contratos vinculantes para la provisión de bienes (transferencia parcial de la propiedad) o servicios (servicio ad hoc o servicio temporal) a cambio de un pago monetario a través de una plataforma en línea operada por un tercero (operador de la plataforma) con un papel activo en la definición y desarrollo de las condiciones



legales en las que se proporcionan los bienes y servicios (Schlagwein, Schoder y Spindeldreher, 2019).

El concepto de economía colaborativa es también inseparable del coste marginal cero. El coste marginal cero ("The Zero Marginal Coste") es el incremento del coste total generado por cada unidad de producto recién producido. Se refiere a que, a medida que la escala se expande, el coste de asignación unitario se vuelve cada vez más bajo, acercándose a cero. El surgimiento de Internet ha mejorado en gran medida la eficiencia del trabajo de las tres plataformas de medios de comunicación, energía y mecanismos de transporte, y ha reducido en gran medida el coste. En el libro "The Zero Marginal Cost Society" de Jeremy Rifkin, se argumenta que la economía colaborativa habilitada por el coste marginal cero pondrá patas arriba tanto al capitalismo como al socialismo. En una economía digital, el capital social es tan importante como el capital financiero, el acceso supera a la propiedad, la sostenibilidad reemplaza al consumismo, la cooperación supera a la competencia y el "valor de intercambio" se reemplaza por el "valor compartido". El coste marginal cero y el compartir traerán un cambio subversivo en el modelo económico que domina el desarrollo de la producción humana. Las personas están ingresando a un nuevo campo económico que está más allá del mercado.

Entonces, la clave de la economía colaborativa está en lograr la mejor combinación y un coste marginal cero, y en resolver los problemas técnicos e institucionales.

### **1.1.2 Sujetos**

Hay tres sujetos principales en la economía colaborativa: la parte de la demanda de bienes y servicios, la parte de la oferta y el intermediario.

- La demanda de bienes y servicios. No es dueño del bien directamente, sino que lo utiliza a través de una plataforma, y puede ser de alquiler o el de préstamo.
- La oferta de bienes y servicios. Busca obtener alguna recompensa a través de ceder el uso de un objeto u ofrecer un servicio ocioso o infrautilizado durante un periodo de tiempo concreto.

- El intermediario actúa como enlace entre la oferta y la demanda, permitiendo que ambas partes puedan apoyarse en la tecnología y los mecanismos de la plataforma colaborativa para realizar las transacciones, como por ejemplo las aplicaciones móviles LBS (Location Based Service), los algoritmos y los precios dinámicos, y un sistema de evaluación mutua entre ambas partes, y de esta manera, la oferta y la demanda se pueden comerciar a través de la plataforma de economía colaborativa (Spaeth, 1987). Una plataforma colaborativa está basada en las tecnologías de la información que, creada por un tercero, conectan los recursos inactivos disponibles con la oferta y la demanda de manera precisa y en tiempo real utilizando algoritmos básicos de Big Data, y la plataforma en sí no tiene propiedad sobre los bienes y servicios compartidos. Este tercero puede ser una institución comercial, una organización o un gobierno. Los individuos utilizan estas plataformas durante un periodo de tiempo determinado, para intercambiar bienes y servicios infrautilizados y compartir sus conocimientos, experiencia, etc.

### **1.1.3 Características**

Según Alvin Toffler (1993) en su libro "La Tercera Ola", la tercera ola será la primera civilización en la historia en emerger "la superación del mercado". La llamada superación del mercado se refiere a confiar en el mercado y a no utilizar mucha mano de obra, recursos materiales, capital y tiempo debido a la necesidad de construir, expandir, planificar y mejorar esta estructura de mercado. El surgimiento de la economía colaborativa está confirmando su visión del futuro de la tercera ola.

La economía colaborativa está alterando las instituciones intermediarias tradicionales y los costes intermedios asociados a ellas, con costes marginales que en las economías en red tienden a cero. Es decir, es un proceso de eliminación y ruptura con las organizaciones intermediarias tradicionales hasta el momento. A medida que más individuos compartan diversos recursos a través de plataformas colaborativas en línea, la economía colaborativa enriquece y facilita nuestras vidas. Desde el punto de vista de la necesidad inherente al desarrollo de la economía colaborativa, la economía

colaborativa cambia las percepciones tradicionales, ya que se basa en la información en Internet como plataforma para activar un gran número de recursos ociosos, al tiempo que los límites entre productores y vendedores, proveedores y consumidores se difuminan, y además surge el concepto de "prosumidor" que proviene del libro de Alvin Toffler "La Tercera Ola". Con "prosumidor" nos referimos a aquellos consumidores que están involucrados en actividades productivas, tanto consumidores como productores.

La economía colaborativa presenta las siguientes características en el proceso de resolución del problema de la eficiencia en la asignación de recursos y de la adecuación precisa de la oferta y la demanda:

1. Pone énfasis en la idea de los derechos de uso, debilitando el concepto de propiedad.

Una característica importante de la economía colaborativa es que las personas cambian su percepción del consumo tradicional como una transferencia temporal del derecho a usar recursos ociosos en lugar de la propiedad.

2. Utiliza un gran stock de bienes ociosos y aumenta la utilización de los recursos.

Los objetos se vuelven a comercializar y se les da un uso eficiente. La economía colaborativa permite reutilizar la plusvalía de los recursos no utilizados y ofrece un canal para liberar el exceso de capacidad de las industrias.

3. En forma de transacciones repetidas y utilización eficiente de artículos.

El núcleo clave de la economía colaborativa es transferir frecuente y repetidamente los recursos inactivos del propietario a otros miembros de la sociedad. Este modelo de, puesta en común que equivale a un "tándem de redes" aprovecha al máximo los recursos desperdiciados y aumenta la eficiencia del uso de los recursos existentes. Además, mejorará el bienestar de las personas y promoverá el desarrollo sostenible de la sociedad en su conjunto.

4. Los papeles del proveedor y del consumidor cambian, con la aparición del "prosumidor".

En la economía colaborativa, los límites entre proveedores y consumidores de bienes y servicios se eliminan, y los individuos actúan como consumidores y productores al mismo tiempo. El coste marginal de un producto disminuye gradualmente o incluso tiende a ser cero.

#### 5. La red como plataforma de información.

A través de internet y las nuevas tecnologías, la gente puede acceder a más información. Las plataformas son grandes empresas con pocos activos fijos que realizan la conexión entre usuarios a gran escala, conectando la oferta y la demanda. Por ejemplo, Airbnb no tiene hoteles ni hostales propios, sino que la plataforma integra recursos de alojamiento tradicionales sin uso, por lo que hay muchas viviendas disponibles en la plataforma para que los usuarios elijan y se alojen en ellas. Airbnb utiliza el flujo de tráfico de la plataforma para poner todas estas propiedades a su disposición. La plataforma de intercambio es de confianza tanto para la oferta como para la demanda, y requiere el uso de tecnología y normas para garantizar que la transacción funcione de manera adecuada.

## 1.2 Evolución

El término economía colaborativa fue redactado por primera vez por Marcus Felson, profesor de sociología de la Universidad Estatal de Texas y Joel Spaeth, profesor de sociología de la Universidad de Illinois, en su artículo publicado en el año 1978 "Community Structure and Collaborative Consumption: A Routine Activity Approach".

Los particulares utilizan estas plataformas para intercambiar bienes no utilizados, para compartir sus conocimientos y experiencia o para recaudar fondos para un negocio o un proyecto innovador. Existe tres sujetos principales en la economía colaborativa: la parte de la demanda de los bienes y servicios, la parte de la oferta y el intermediario (Spaeth, 1987).

Sin embargo, según el experto en economía colaborativa Alex Stephany, es un misterio quién usó por primera vez el término economía colaborativa, que ha dejado el término "sin un tutor y vulnerable a definiciones vagas".

Después del año 2000, con la llegada de la era de la web 2.0, empezaron a surgir diversas comunidades virtuales y foros online, en los que los usuarios expresaban sus opiniones y compartían diversos tipos de información en Internet. Sin embargo, debido al anonimato de las comunidades online, la forma de compartir en la comunidad se limita principalmente a compartir información o proporcionar contenidos de los usuarios, y no implica ningún intercambio físico y la mayoría del tiempo no trae ninguna recompensa monetaria.

En el año 2000, Robin Chase fundó Zipcar, que ahora es la mayor empresa del mundo para compartir coche. Mediante el uso de llaves inalámbricas, el sistema de localización y la facturación por Internet, los miembros pueden recoger su Zipcar en cualquier momento desde numerosos lugares. Robin Chase indica que la innovación de la tecnología de internet ha hecho que sea fácil y cómodo compartir recursos. Las personas tienden cada vez más a pasar de ser propietarios a usuarios de los recursos. Debido a la destacada contribución de Chase a la economía colaborativa y al éxito de sus aplicaciones comerciales, Chase es considerado el creador de la economía colaborativa.

El término "economía colaborativa" empezó a utilizarse durante la crisis financiera del año 2008, la Gran Recesión, momento en que la economía colaborativa tuvo su punto álgido por el apoyo de las tecnologías sociales y la sensación de urgencia ante el crecimiento de la población mundial y el agotamiento de los recursos (Dariusz y Aleksandra, 2020).

Alrededor del año 2010, con la aparición de una serie de plataformas como Uber y Airbnb, el intercambio comenzó a pasar de ser puramente gratuito y de compartir información a una "economía de intercambio" basada en la cesión temporal del derecho de uso de bienes a desconocidos con el objetivo principal de recibir una determinada remuneración.

Martin A. Nowak (2012) cita textualmente "abandonando la visión competitiva que ha regido durante mucho tiempo a la humanidad, la cooperación es el camino para seguir". Conocido como el "Darwin de la Nueva Era", ha demostrado que la cooperación no sólo es un resultado del pensamiento racional, sino que está más cerca de la naturaleza humana que de la competencia.

Jeremy Rifkin (2014) expuso que "la economía colaborativa ha provocado una revolución en los recursos que está cambiando la forma de vivir de los seres humanos y ha dado lugar a una nueva forma de organizar la vida económica que trascenderá el modelo de mercado tradicional". La "economía colaborativa" perturbará a algunas de las mayores empresas del planeta. Rifkin cree que bastaría con que entre el 10% y el 30% de un mercado determinado se pasara a estas redes de autoservicio para que los escasos márgenes de las empresas gigantes se redujeran a cero.

El ordenamiento jurídico español no dispone de un concepto para definir la "economía colaborativa". El informe de la Comisión Nacional de Mercados y la Competencia (2016) expone que la economía colaborativa hace referencia a un conjunto heterogéneo de modelos de producción y consumo a través de los cuales sus agentes comparten activos, bienes y servicios infrautilizados de forma innovadora a cambio de una contraprestación, o no, utilizando plataformas digitales, en particular Internet.

La Comisión Intersectorial de Economía Cooperativa de Cataluña publicó en 2017 un informe más general, titulado "Planificación de la Plataforma de Economía Cooperativa y Desarrollo de Cataluña", en el que se argumenta que, dentro del concepto de economía cooperativa, una de las posibilidades incluye nuevos modelos sociales y empresariales que, gracias a las plataformas tecnológicas, crean un marco a la vez que se crea una forma más eficaz de conectar, crear y compartir valor.

Con el rápido desarrollo de la economía, la sociedad ha pasado gradualmente de una economía de escasez a una economía de excedentes, y la gente no puede utilizar plenamente los bienes que posee. Por ello, el fenómeno de la economía colaborativa ha surgido con frecuencia en los últimos años, por lo que la gente ha podido utilizar plenamente la mayoría de los bienes no utilizados gracias a la intervención de la comunicación móvil y otras tecnologías.

### 1.3 Tipos de economía colaborativa

El modelo dominante de la economía colaborativa está reconfigurando los modelos de producción, consumo y funcionamiento de las empresas a nivel mundial a través de Internet. Al compartir bienes, servicios, datos y otros productos entre diferentes entidades, se rompen los límites originales de propiedad y uso, lo que permite un proceso de transacción compartida de derechos de uso entre propietarios y demandantes de recursos (Martin, 1986). Se pueden distinguir cuatro modelos de economía colaborativa:

#### 1. Productos y servicios basados en el uso compartido y alquilado.

Se basa en la transferencia del derecho de uso de un determinado bien o servicio en manos de un mismo propietario entre diferentes personas que lo demandan.

Por ejemplo, Blablacar es una empresa francesa de servicio de coches compartidos que permite a los usuarios conectarse entre sí a través de su plataforma, para que las personas que quieran viajar al mismo lugar, a la misma hora, puedan organizarse para viajar juntas, compartir los costes del viaje en largas distancias (combustible y peajes) y evitar emisiones adicionales de gases de efecto invernadero haciendo que cada coche se utilice de forma más eficiente desde el punto de vista energético. Los usuarios que necesiten desplazarse por la ciudad pueden reservar con antelación un coche privado con asientos vacíos a través de la plataforma, con lo que el pasajero paga una tarifa de transporte más barata que en el transporte público y el propietario del coche privado obtiene un pequeño beneficio, ya que BlaBlaCar se lleva una comisión de entre el 10% y el 15% de cada transacción (Blablacar, 2022).

#### 2. Producción colaborativa

La economía colaborativa también existe en los ámbitos del desarrollo de la fabricación, el diseño y la ingeniería. Individuos o equipos con diferentes recursos colaboran para alcanzar objetivos e impulsar conjuntamente los

proyectos para lograr resultados beneficiosos para todos. El objetivo de la producción colaborativa es permitir que los participantes en la colaboración obtengan un nuevo valor que no puede ser alcanzado por una sola parte. Al conectarse y colaborar mediante la participación en grupos, varios usuarios comparten recursos, capacidades y beneficios. Además, esto ayuda a crear equipos especializados y también reduce costes.

Por ejemplo, en la "World Industrial Design Conference 2021", se lanzó la "Intelligent design sharing Cloud-Platform". Fue iniciada por la Organización Mundial de la Industria del Diseño junto con varias empresas y plataformas en diseño digital, inteligencia artificial, Internet industrial y otros campos. Su objetivo es construir conjuntamente una ecología innovadora en la era digital e inteligente, construir un motor de intercambio de diseño inteligente, al final, promover la interconexión de la industria del diseño global y abrir una nueva era de diseño innovador.

3. Estilos de vida colaborativos basados en el intercambio de activos y habilidades, compartiendo activos intangibles como el tiempo, el conocimiento y las habilidades.

Los estilos de vida colaborativos se refieren a plataformas basadas en la comunidad en las que se unen personas con necesidades o intereses similares, lo que permite a los consumidores realizar transacciones a través de un proceso social entre iguales para acceder a recursos como servicios, dinero o habilidades. Este tipo de economía colaborativa facilita la difusión del conocimiento sin barreras legales o administrativas. Se basa en prácticas y herramientas abiertas que permiten un crecimiento y una distribución más rápidos que la economía tradicional. Algunos ejemplos son los datos abiertos, el aprendizaje de idiomas y las licencias para compartir conocimientos.

Por ejemplo, Quora, es un sitio SNS (Social Networking Service) de preguntas y respuestas fundado en junio de 2009 por los antiguos empleados de Facebook Charlie Cheever y Adam D'Angelo. Con SNS nos referimos a un servicio de redes sociales como herramienta online para construir relaciones con otras personas que comparten intereses comunes, antecedentes o relaciones reales.



Los usuarios del servicio de redes sociales crean un perfil con información personal y fotos y forman conexiones con otros perfiles. Su misión es aprovechar y compartir el conocimiento. Quora quiere tender puentes entre los que necesitan conocimientos y los que los tienen, ya que actualmente una gran cantidad de conocimientos está en manos de unas pocas personas o de unas pocas organizaciones (Quora, 2022).

#### 4. Servicios financieros

La interrelación de los modelos financieros y de Internet ha dado lugar a una economía de intercambio financiero, que se manifiesta principalmente en los préstamos P2P y el "crowdfunding". En la actualidad, el modelo P2P es básicamente el dominante en la gestión de la financiación compartida, donde quien tiene dinero excedentario lo presta a quien lo necesita desde la plataforma, y al mismo tiempo ésta cobra una determinada comisión para controlar el riesgo. Se puede decir que el "crowdfunding" y los fondos abiertos forman parte de la economía colaborativa, en la que los inversores ponen su dinero ocioso, los operadores del "crowdfunding" utilizan sus conocimientos y habilidades para ganar dinero, y al final ambas partes comparten los beneficios y los riesgos. La economía financiera compartida utiliza plataformas de Internet para hacer coincidir de forma rápida y eficaz las fuentes de fondos y la oferta y la demanda, acelerar la rotación de capitales, maximizar el valor del uso del capital y poner los servicios financieros a disposición de más personas.

Por ejemplo, ZOPA, fundada en el año 2005, es un sitio web de servicios de préstamos P2P del Reino Unido que fue uno de los primeros en ofrecer un servicio de préstamos en línea de persona a persona. Se ha convertido en el progenitor de los préstamos P2P que conecta a los inversores con los particulares que buscan préstamos. Zopa es capaz de proporcionar la preaprobación de hasta el 65% de los solicitantes en sólo 12 segundos. En 2021, Zopa había procesado alrededor de 6.000 millones de libras en préstamos (Lunden, 2021). Aunque en 2021 cerró la categoría de préstamos P2P, Zopa supuso un importante paso adelante en el desarrollo de la economía colaborativa en el sector financiero.

## **Capítulo II Economía colaborativa en turismo**

### **2.1 Situación actual**

Según los resultados del informe "New Platform Tourism Services (or the So-called Sharing Economy): Understand, Rethink and Adapt (2017)" de la OMT (El informe se basa en una encuesta, entre 250 destinos, sobre la importancia y el impacto de los nuevos servicios turísticos) una de las conclusiones clave es que los servicios turísticos de nuevas plataformas son importantes y se espera que sigan creciendo en los servicios turísticos de nuevas plataformas (información, alojamiento, transporte, alimentación y otras actividades turísticas). La información y el alojamiento parecen ser los más relevantes en la actualidad, seguidos de los servicios de transporte. La alimentación y otras actividades turísticas quedan algo rezagadas en cuanto a importancia actual.

Con la creciente mejora de las infraestructuras de la información y el continuo avance de la tecnología de la comunicación en red, Internet ha integrado mejor los fragmentados recursos ociosos que poseen los residentes de los destinos turísticos y ha tendido un puente de comunicación con los turistas con esas necesidades. En el contexto de la economía colaborativa del turismo, los residentes de los destinos turísticos están convirtiendo su espacio, tiempo, activos y habilidades ociosos en oferta potencial. A través de plataformas en línea se satisfacen las diversas necesidades de consumo de los turistas, lo que ha dado lugar a muchas transacciones y servicios que antes no existían, alimentando la innovación en la industria del turismo. Además, el concepto de economía colaborativa es cada vez más popular, lo que ha cambiado en gran medida las preferencias y los hábitos de consumo de la población, y también tiene un impacto en la tendencia de desarrollo y la trayectoria de innovación de la integración de la industria del turismo. La diversificación de las necesidades de consumo de los clientes está llevando poco a poco al sector turístico hacia el desarrollo de la integración multisectorial.

La economía colaborativa es una tendencia imparable y está relacionada con el turismo debido a sus atributos específicos. La mayoría de las plataformas de economía

colaborativa comparten y utilizan recursos infrautilizados, lo que hace que su coste marginal sea extremadamente bajo o nulo en algunos casos. Muchas personas con recursos no utilizados o disponibles pueden convertirse en proveedores de las plataformas de economía colaborativa, lo que ha acelerado objetivamente el ritmo de desarrollo de las plataformas de la economía colaborativa del turismo. Ahora que hemos entrado en la era de la economía de la experiencia, la demanda de productos turísticos se ha diversificado, personalizado y segmentado. La plataforma de economía colaborativa se ajusta a las necesidades del mercado turístico. Los viajeros pueden personalizar sus productos y servicios según sus necesidades y presupuesto.

La economía colaborativa incorpora a las comunidades de los destinos turísticos al ámbito de los recursos empresariales del turismo, transformando a los residentes con recursos ociosos en "productores" de servicios turísticos, facilitando el desarrollo de experiencias culturales comunitarias, vacaciones rurales y productos de turismo de ocio urbano, y transformando los productos turísticos. Cabe destacar que las plataformas de intercambio se convertirán en un vínculo de comunicación para los turistas con intereses similares y muchas plataformas han creado comunidades en línea para que los usuarios interactúen entre sí. El foco de estos grupos de personas generados por intereses formará organizaciones comunitarias descentralizadas e interactuará sobre los contenidos preferidos compartidos., Esto no sólo favorece la visualización de la demanda del mercado de largo plazo, sino también el desarrollo de productos turísticos especializados para nichos de mercado.

Por ejemplo, Wordpackers, es un portal brasileño creado por Riq Lima y Eric Faria que actúa como enlace entre viajeros y hoteles, albergues, hostales, campings, granjas y otros tipos de alojamientos para intercambiar las habilidades de los viajeros. Es una comunidad basada en la colaboración y las relaciones honestas que hacen que los viajes sean más accesibles para quienes buscan una experiencia cultural profunda. A través de una plataforma online, se pone en contacto a viajeros que buscan intercambiar sus habilidades por alojamiento con los anfitriones de todo el mundo. El sitio web lo simplifica y ayuda a encontrar las vacantes solicitadas por estos lugares de alojamiento. Los intercambios que los usuarios pueden realizar en Worldpackers incluyen la realización de tareas típicas en hoteles o albergues, la ayuda en la hostelería, la limpieza u otras tareas más especializadas como la enseñanza de cursos de idiomas, clases de

yoga, ayuda en redes sociales... a cambio de alojamiento y en algunos casos también de manutención. Por tanto, es una plataforma de voluntariado que pone en contacto a viajeros y propietarios de todo el mundo. Funciona como una red social y permite intercambiar habilidades a cambio de alojamiento. Como dicen en su página web, se trata de viajar, compartir y aprender. Es una forma sencilla de buscar anfitriones en todo el mundo. A cambio de trabajar unas horas a la semana, los viajeros reciben alojamiento gratuito. En algunos casos, también le proporcionarán comida, excursiones, descuentos, actividades locales u otros beneficios. Su propósito es democratizar las experiencias de viaje significativas a través de una mentalidad colaborativa.

## **2.2 Las últimas tendencias en alojamiento**

El aumento de las vacaciones fragmentadas y la popularización del concepto de turismo de ocio impulsan directamente el mercado turístico. La popularidad del mercado turístico también ha impulsado el desarrollo de industrias relacionadas. Entre los seis elementos que son indispensables en el turismo: la restauración, el transporte, la experiencia turística, el entretenimiento y las compras, se encuentra el alojamiento. El desarrollo de la industria del alojamiento afecta directamente a la calidad del mercado turístico. Entre ellas, llama la atención el desarrollo de la industria del alojamiento turístico basado en las plataformas de economía colaborativa. Su aparición ha compensado bien la escasez de la industria del alojamiento tradicional y ha aliviado la creciente presión de los turistas. El desarrollo de las plataformas de la economía colaborativa del turismo sigue acelerándose en base a las siguientes tendencias:

Primero, el desarrollo de productos turísticos es más especializado y diversificado, formando una conexión horizontal entre alojamiento y transporte, productos turísticos y servicios en el destino.

En segundo lugar, métodos de marketing innovadores, porque estas plataformas brindan formas más diversas de mostrar productos y servicios, como video en vivo, visualización panorámica de 360 grados, etc.

En tercer lugar, cada vez más empresas de alojamiento tradicional están participando en el desarrollo de plataformas colaborativas, logrando la integración de alojamiento tradicional y las plataformas de alojamiento cooperativo.

En cuarto lugar, existen más plataformas colaborativas subdivididas para satisfacer las necesidades de los diferentes segmentos del mercado.

Y, en quinto lugar, el número de participantes en la plataforma de economía colaborativa de alojamiento turístico está aumentando y el tamaño de la plataforma se está ampliando.

El alojamiento compartido es una nueva forma de negocio basada en Internet, y también es un nuevo modelo de transacción para el desarrollo de la economía colaborativa. La plataforma de alojamiento compartido es el eslabón central de toda la cadena de la industria del alojamiento compartido, y también es una encarnación importante de la economía colaborativa en la industria del alojamiento turístico. Sus modelos de negocio se dividen principalmente en dos tipos: modo C2C y modo B2C.

El modelo C2C significa que el propietario vende directamente las viviendas a los inquilinos a través de la plataforma de alojamiento compartido, que es la transferencia del derecho de uso de la vivienda a corto plazo. La plataforma de alojamiento compartido sirve como una plataforma de contacto entre el propietario y el inquilino, proporciona un canal de conexión, verifica la información de ambas partes y formula los estándares de acceso y operación, establece un buen entorno comercial y cobra un cierto porcentaje de las tarifas de servicio de la plataforma. Existe una gran cantidad de viviendas catalogadas en esta modalidad, con diversos tipos y características distintivas, que también pueden atraer a turistas que quieran experimentar las costumbres culturales locales. Sin embargo, debido a la imperfección de la regulación y la supervisión, es posible que no se garantice la calidad de la vivienda y el servicio.

El modelo B2C significa que las empresas de plataformas de alojamiento compartido obtienen anuncios de viviendas en lotes de propietarios individuales, promotores inmobiliarios, intermediarios de viviendas, etc., les brindan servicios de alojamiento, configuran uniformemente los anuncios y también son responsables del mantenimiento diario y la gestión operativa de los anuncios. A través de la plataforma,

la propiedad se alquila al mundo exterior, y se cobra un cierto porcentaje de comisión. La calidad de las viviendas y los servicios bajo este modelo están garantizados, con un alto grado de confiabilidad, y favorecen más a los inquilinos. Sin embargo, debido a la configuración unificada de casas en el modelo B2C, el grado de estandarización es alto, faltan las características locales o no se pueden satisfacer las necesidades de los inquilinos para una experiencia personalizada.

Tabla 1. Comparativa de modelos de negocio C2C y B2C

<b>Modelo de negocio</b>	<b>Ventajas</b>	<b>Desventajas</b>
<b>C2C</b>	Bajo coste, operación ligera de activos, abundantes recursos de vivienda y alto grado de personalización.	Debido a la imperfección de la regulación y la supervisión, no se puede garantizar la calidad de la vivienda.
<b>B2C</b>	La calidad de la vivienda está garantizada.	Alto coste, operación con muchos activos, la vivienda es estandarizada y carece de características, no puede satisfacer las necesidades individuales.

Fuente: Elaboración propia

La industria del alojamiento compartido, como importante complemento de la industria turística está experimentando un rápido crecimiento. A medida que el mercado reconoce el alojamiento compartido, la industria está empezando a crecer en escala y la economía colaborativa está provocando un cambio sin precedentes en la forma de asignar los recursos, además de conducir a la optimización de los modelos de asignación de recursos existentes. El rápido desarrollo del mercado del alojamiento compartido también ha atraído a un gran número de inversores. Aunque todavía hay problemas en el desarrollo del modelo de intercambio, como la inmadurez del sistema de confianza, la seguridad de la información personal de los usuarios y la publicidad engañosa. Además, con el estallido de la epidemia de la COVID-19, se ha producido un descenso general de personas que viajan fuera en los últimos años, se han endurecimiento de las políticas reguladoras en algunas regiones y la presión para que las plataformas operen cada vez

más y el desarrollo del sector del alojamiento compartido sigue sometido a una gran presión e incertidumbre.

## **2.3 El fenómeno Airbnb**

Airbnb es el acrónimo de Air Bed and Breakfast ("Air-b-n-b"). Fue fundado por Brian Chesky, Nathan Blecharczyk y Joe Gebbia en agosto de 2008 y su sede está ubicada en San Francisco, California, Estados Unidos. Es una comunidad de alquiler de casas vacacionales, un sitio web de servicios que conecta a los viajeros con los propietarios que tienen habitaciones disponibles para alquilar. Proporciona a los usuarios una amplia variedad de información sobre el alojamiento, permitiéndoles publicar, buscar alquileres de casas de vacaciones y completar el proceso de reserva en línea a través de la web o la aplicación móvil. Airbnb no dispone de ninguna de las propiedades publicadas, sino que obtiene beneficios mediante el cobro de una comisión por cada reserva. Su plataforma comunitaria está presente en 191 países y 65.000 ciudades. Airbnb ha crecido hasta convertirse en una comunidad de 4 millones de anfitriones y clientes, que albergan a más de mil millones de viajeros en todo el mundo. También publica una revista de viajes en línea bajo su marca Airbnbmag.

Airbnb abrió 6 oficinas internacionales a principios de 2012 en las siguientes ciudades: París, Milán, Barcelona, Copenhague, Moscú y São Paulo.

Salió a bolsa en el Nasdaq bajo el nombre "ABNB" el 10 de diciembre de 2020. Fue una de las salidas a bolsa más esperadas en este año y logró la mayor salida a Bolsa en Wall Street. Las acciones abrieron a 146 dólares en el Nasdaq, muy por encima del precio de la Oferta Pública Inicial (OPI) de 68 dólares. Las acciones de Airbnb se dispararon en su debut bursátil, valorando a la compañía de alquiler de viviendas en 101.600 millones de dólares, superando a Booking, Marriott y Hilton. Sus tres cofundadores, Brian Chesky, Josep Gebbia y Nathan Blecharczyk, acumulan el 43,7% del capital social de la empresa.

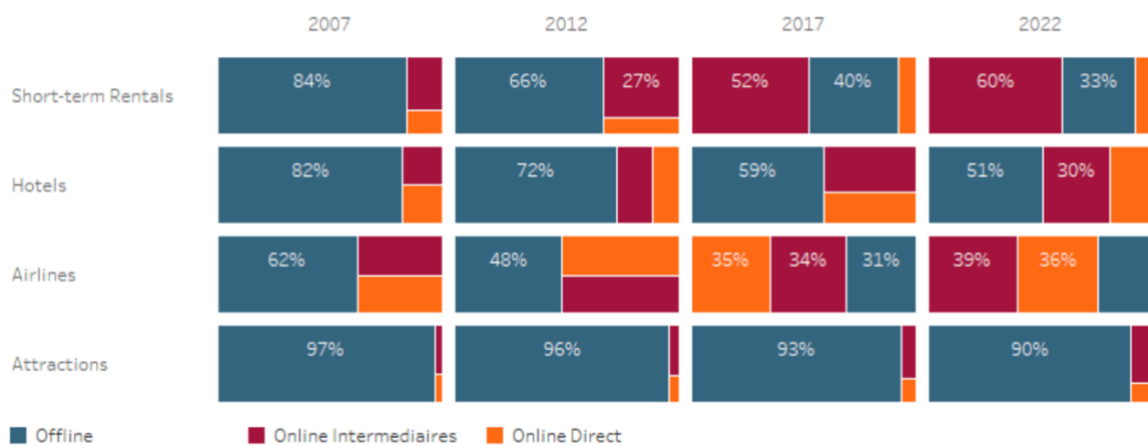
Los datos de Oxford Economics muestran que, el gasto generado por los viajeros en Airbnb sostuvo casi 345.000 empleos, el equivalente a una contribución al PIB de 19.000 millones de euros en la Europa de los 27 durante 2019. El impacto más significativo de los viajeros de la plataforma tuvo lugar en Francia (81.000 empleos), España (62.000 empleos), Portugal (39.000 empleos) e Italia (35.000 empleos). (Airbnb News, 2021)

Según el informe de ganancias del primer trimestre de 2022 de Airbnb, que fue el trimestre más rentable de la historia, los ingresos aumentaron un 70 % interanualmente y las ganancias ajustadas antes de intereses, impuestos, depreciación y amortización (EBITDA) alcanzaron los 229 millones de dólares. El número de reservas en un solo trimestre superó los 100 millones. Además, El número de anuncios activos y experiencias en todo el mundo aumentó un 15% interanualmente.

Se acuerdo con la Figura 1, podemos ver que los alquileres a corto plazo son comunes y prósperos. Airbnb ya no es solo una plataforma de alquiler a corto plazo, su impacto en la industria del alojamiento no se puede subestimar. Según Euromonitor, la empresa controla el 39 % del mercado global de alquiler a corto plazo.

Figura 1. Comportamiento global de reservas por canal 2007-2022

### Global Booking Behaviour by Channel 2007-2022



Fuente: Euromonitor International



Estas son las ideas en las que se basa Airbnb:

- Su comunidad se basa en la conexión y la pertenencia.
- Su creatividad le permite imaginar nuevas posibilidades de alojamiento para las personas.
- Su responsabilidad con todos sus grupos de interés.

Al final, todos ellos comparten un hilo conductor: la creencia fundamental de que las personas son buenas y que estamos juntos en esto (Airbnb, 2022).

Airbnb tiene un sistema de comentarios en el que los huéspedes y los anfitriones pueden calificarse entre sí después de una estancia. Ni los anfitriones ni los invitados pueden ver los comentarios hasta que ambas partes hayan enviado un comentario o se cierre la ventana de comentario. Es un sistema diseñado para mejorar la precisión y la objetividad al eliminar las preocupaciones de que los usuarios reciban reseñas negativas al escribir comentario. Este sistema de puntuación motiva el buen comportamiento por ambas partes.

Lo más especial de Airbnb es que tiene AirCover. En la conferencia de invierno de 2021, el director ejecutivo Brian Chesky anunció el lanzamiento de la cobertura AirCover, con cobertura de pérdidas y cobertura de responsabilidad civil de hasta 1 millón de dólares. Este es una protección amplia y gratuita que está incluida en todas las reservas. Ofrece a los huéspedes cuatro protecciones en todas las estancias: protección de la reserva, llegada alternativa, fidelidad del anuncio y línea de protección 24 horas. Además, no solo protege a los huéspedes, sino también a los anfitriones. AirCover para anfitriones ofrece una protección amplia en la que se incluyen tres coberturas: un seguro de responsabilidad civil para anfitriones, un seguro de responsabilidad civil para experiencias y una protección frente a daños para anfitriones.

La llegada de Airbnb ha cambiado la forma de alojarse. La mayoría de las personas son reacias a dejar que extraños se alojen en sus casas, y Airbnb forma parte de un servicio para personas más atrevidas, haciendo que los anfitriones locales estén más deseosos de dejar que extraños se alojen en sus casas, a la vez que los huéspedes se sienten más cómodos en las casas de los anfitriones locales. Además, la actual demanda de flexibilidad y comodidad por parte de los clientes está perturbando el sector del

alquiler, y las empresas inmobiliarias y los propietarios están pensando en cómo responder a este cambio, que también modificará drásticamente el mercado, un mercado del que Airbnb se ha nutrido, ha sido pionera y ha logrado un gran éxito.

Airbnb no sólo ha alimentado el mercado, sino que ha transformado el sector del alquiler a corto plazo. Algunos de los imitadores de la competencia que han utilizado estrategias de diferenciación también se han beneficiado, como Luxury Retreats e Inspirato, que se dirigen a usuarios de gama alta. Por otro lado, Airbnb también ha impulsado una ola empresarial, y la idea empresarial de Airbnb puede aplicarse y proyectarse a otras industrias. La lógica del modelo de Airbnb es aprovechar al máximo los recursos no utilizados y lograr un mayor nivel de utilización de los recursos. El enorme éxito de Airbnb es también un ejemplo de cómo la plataforma colaborativa ha superado los problemas de la confianza que depositan los usuarios en el desarrollo de Internet.

Airbnb ha tenido un gran impacto positivo en el público en general, ayuda a las personas a obtener ingresos adicionales fuera del trabajo, la gente puede utilizar sus casas para aumentar sus ingresos y las tarifas que cobra la plataforma no son muy altas. Y también impulsa las relaciones. La gente interactúa más entre sí y algunos de los bajos alquileres han hecho que algunas personas estén dispuestas a viajar que antes no tenían medios para hacerlo.

## Capítulo III Airbnb en la ciudad de Zaragoza

### 3.1 Situación actual

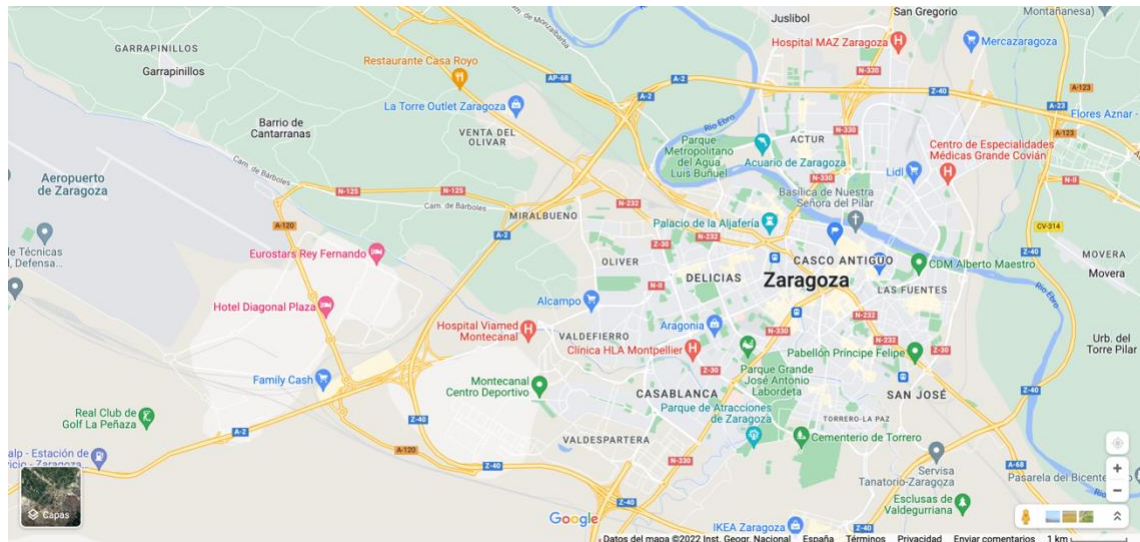
Zaragoza es la capital y un municipio de la comunidad autónoma de Aragón. Con 675.301 habitantes. Zaragoza tiene una población media, un bajo coste de vida, un clima agradable y una vida cómoda. Tiene una ubicación estratégica y de fácil acceso, siendo el cruce de caminos de España, el centro del triángulo de Madrid, Barcelona y el País Vasco, con varios enlaces de transporte a las principales ciudades de España e incluso Europa. Además, la ubicación estratégica de Zaragoza la convierte en un importante centro logístico y de comunicaciones, siendo la puerta de entrada de Europa a la península Ibérica. Tiene un ambiente urbano humanista único, multiculturalidad, cuenta con más de dos mil años de patrimonio histórico, también es la ciudad natal del famoso pintor español Francisco de Goya. La Expo que se celebró en Zaragoza en 2008 es hoy el principal centro de eventos MICE de la ciudad.

Figura 2. Ubicación de Zaragoza en España



Fuente: Wikipedia

Figura 3. Plano de la ciudad de Zaragoza



Fuente: Google Maps

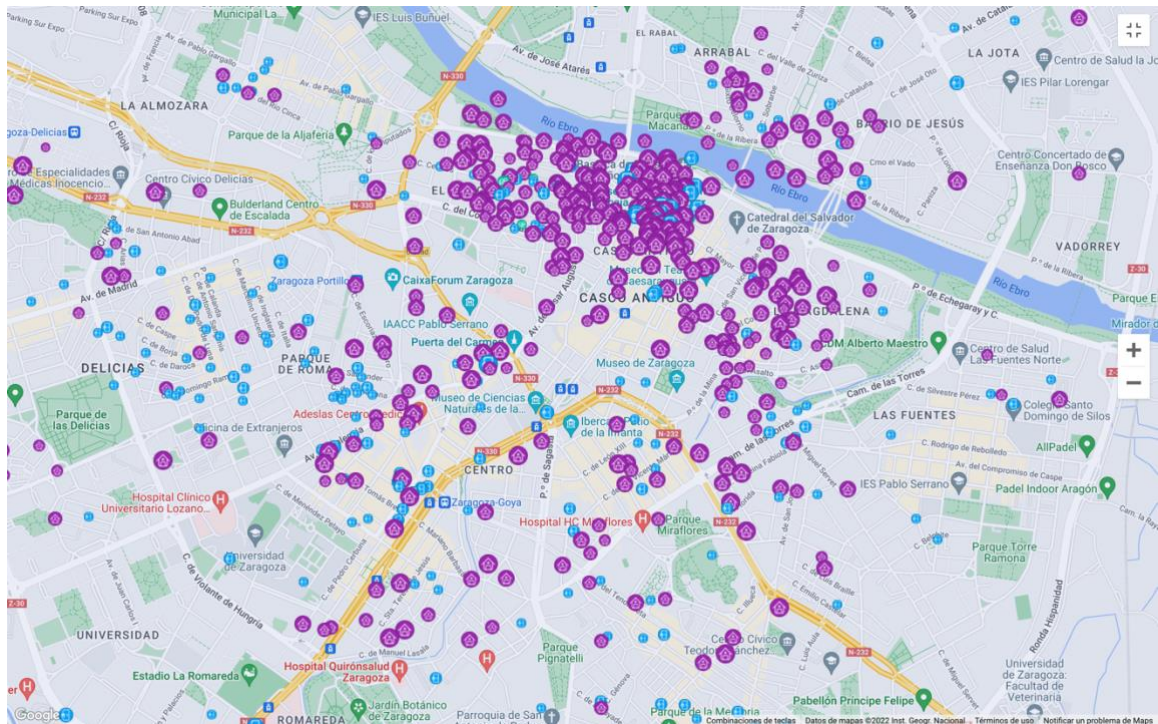
Airbnb en su página web ofrece más de 500 opciones de alojamiento en la ciudad de Zaragoza. Incluye 359 apartamentos enteros, 221 habitaciones privadas y 5 habitaciones compartidas. Según el tipo de propiedad, tiene 4 tipos de propiedades: 31 Casas, más de 500 Apartamentos, 14 casas de invitados, 66 Hoteles (Tabla 2).

Tabla 2. Inventario de alojamientos publicados en Airbnb en Zaragoza

Tipo de alojamiento	Número	Tipo de propiedad	Número
Alojamiento entero	359	Casa	31
Habitación privada	221	Apartamento	503
Habitación compartida	5	Casa de invitados	14
		Hotel	66

Fuente: elaboración propia en base a [www.airbnb.com](http://www.airbnb.com) el 17 de junio de 2022

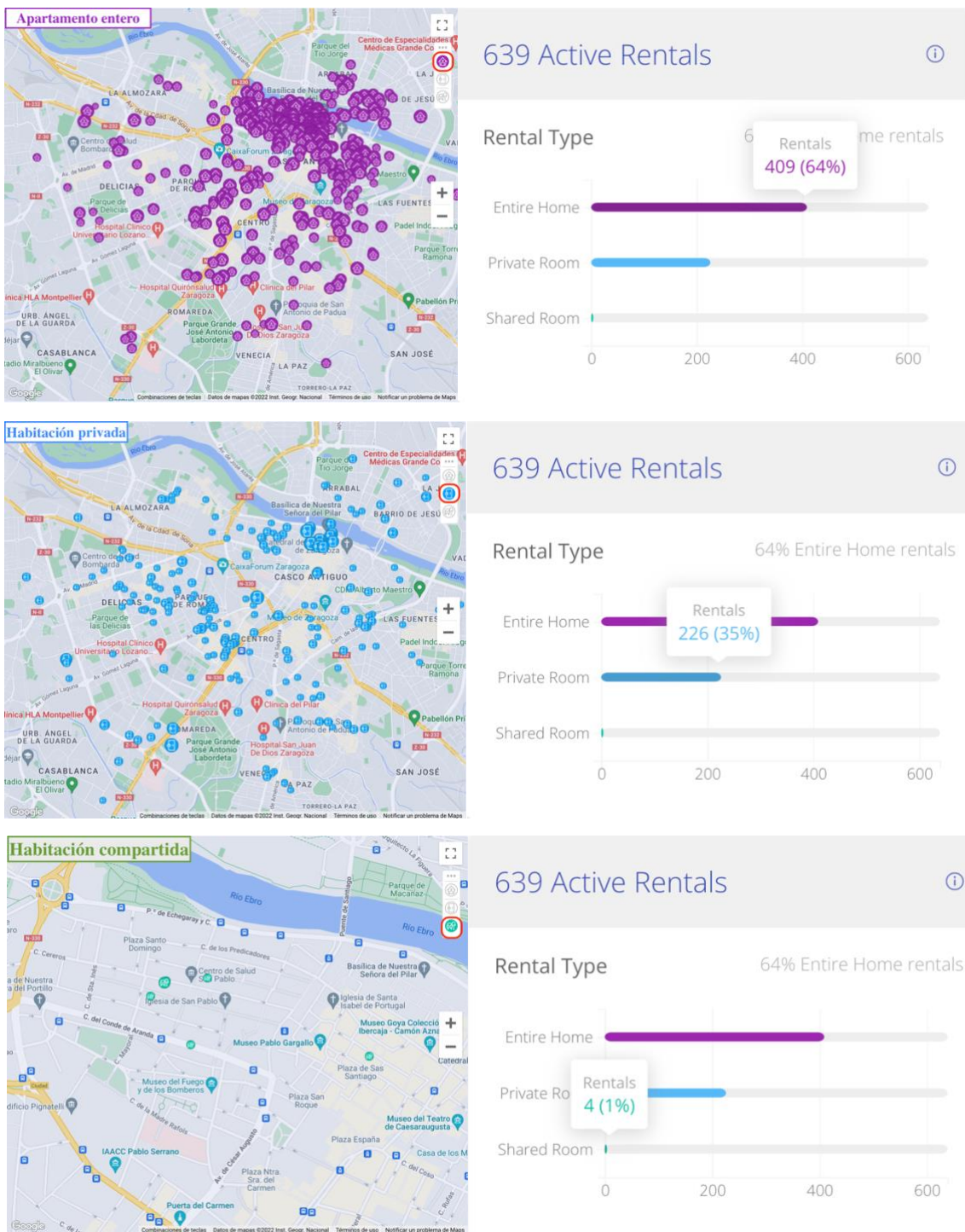
Figura 4. Mapa de distribución de los alojamientos



Fuente: AirDna (2022)

En el mapa de distribución de alojamientos (Figura 4), podemos ver que la gran mayoría de ellos se concentran en el centro de la ciudad y más concretamente en el casco antiguo. Entre los alojamientos hay 157 habitaciones con el reconocimiento de Superanfitrión (en inglés, Superhost). Se trata de un premio a los mejores anfitriones. Las ventajas de ser Superhost son: tener más visibilidad, más posibilidades de aumentar sus ingresos y recibir recompensas exclusivas. Es una manera de Airbnb para agradecer la fantástica labor que hacen día a día los anfitriones. Por otro lado, más de 28.000 huéspedes se han quedado en Zaragoza hasta la fecha según datos de la propia plataforma. Los huéspedes han valorado sus estancias con 4.7 estrellas sobre 5 de media, y podemos decir que el resultado es positivo (Airbnb, 2022).

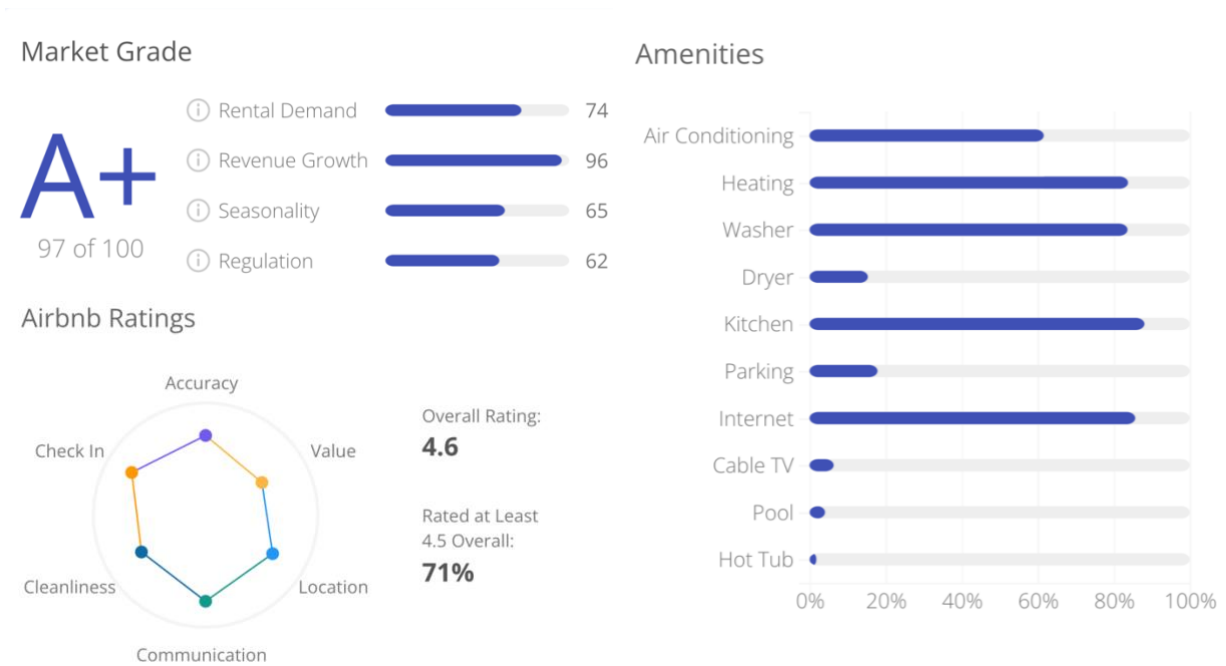
Figura 5. Mapa de distribución de diferentes tipos de alojamientos



Fuente: AirDna (2022)

De acuerdo con la figura 5, Zaragoza tiene 639 anuncios activos (se refiere a aquellos que tuvieron al menos un día reservado o disponible en el último mes). 409 son apartamentos enteros que representan el 64%, 226 son habitaciones privadas que representan el 35%, 4 son habitaciones compartidas que representan el 1%.

Figura 6. Calificación de la oferta Airbnb en la ciudad de Zaragoza



Fuente: AirDna (2022)

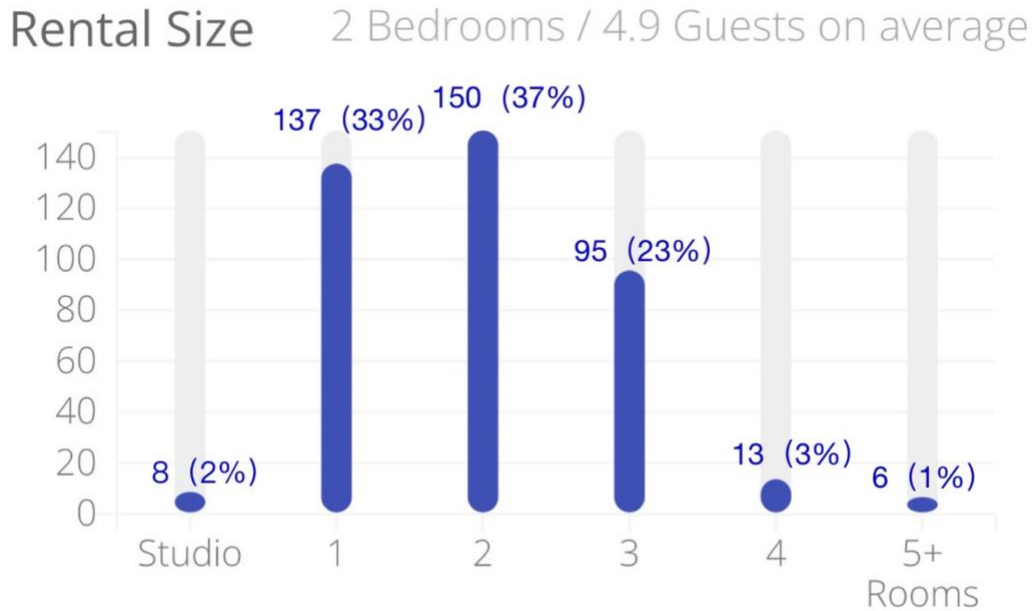
Según la Figura 6, Zaragoza obtiene una puntuación de mercado 97/100 y una calificación de A+. Su puntuación se basa en la comparación del desempeño de este mercado con los Top 2000 principales mercados de Airbnb en el mundo, a partir de cuatro aspectos: demanda de alquiler, crecimiento de ingresos, estacionalidad y regulación. Podemos ver que la demanda del mercado es grande. La puntuación del crecimiento de ingresos es de 96 puntos, lo que significa que los ingresos mensuales han aumentado mucho en comparación con el año pasado. La puntuación de la estacionalidad es de 65 puntos, lo que significa que la demanda en temporada baja y temporada alta no es muy diferente.

Según los servicios "Amenities" de la Figura 6, las viviendas en Zaragoza pueden cubrir básicamente las necesidades de la vida diaria y el mobiliario es relativamente completo. La mayoría de ellas están equipadas con aire acondicionado, lavadora, cocina, Wi-Fi, calefacción, etc. Además, también puede satisfacer las diversas necesidades de los inquilinos, por ejemplo, algunos están equipados con plazas de aparcamiento, piscinas, etc.

A juzgar por la calificación de Airbnb, y atendiendo a los criterios de precisión, valor, ubicación, comunicación, limpieza y check-in, la puntuación total de Zaragoza es

4,6. El 71% de los anuncios calificaron al menos 4,5 en general. Por tanto, se puede concluir que la calidad y el servicio de los anuncios de Airbnb en Zaragoza se encuentran en un nivel alto.

Figura 7. Tamaño del alquiler



Fuente: AirDna (2022)

Se puede ver en la Figura 7 que las casas están dominadas por habitaciones individuales (33%), con dos dormitorios (37%) y tres dormitorios (23%). Hay menos anuncios de estudios (solo el 2%) y casas con más de 4 habitaciones (4%). Una media de 4,9 huéspedes puede alojarse en una casa con dos dormitorios.

Figura 8. Configuración de alquiler

## Rental Settings

### Cancellation Policy



### Minimum Stay

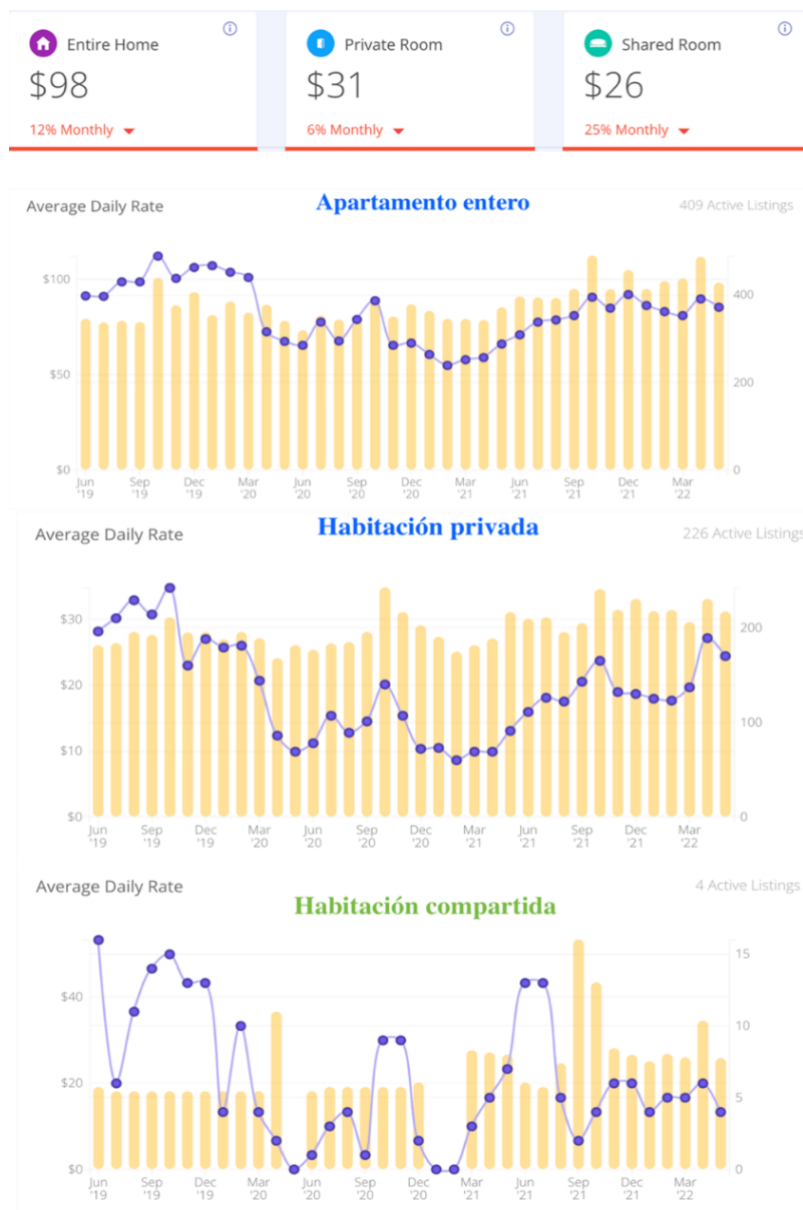


Fuente: AirDna (2022)



En la Figura 8 podemos ver que la mayoría de los anuncios tienen políticas de cancelación flexibles, lo que puede brindar tranquilidad a los huéspedes durante el proceso de reserva. Además, permitir que los huéspedes modifiquen o cancelen reservas puede ayudar a motivarlos a reservar una reserva. Especialmente en tiempos de incertidumbre, ofrecer opciones de cancelación más flexibles es un ajuste viable para atraer a los huéspedes que viajarán en el futuro, dándoles más flexibilidad para volver a reservar o cancelar. La estancia mínima es principalmente de entre una y dos noches, lo que también significa que las reservas de Airbnb en Zaragoza son principalmente para viajes cortos.

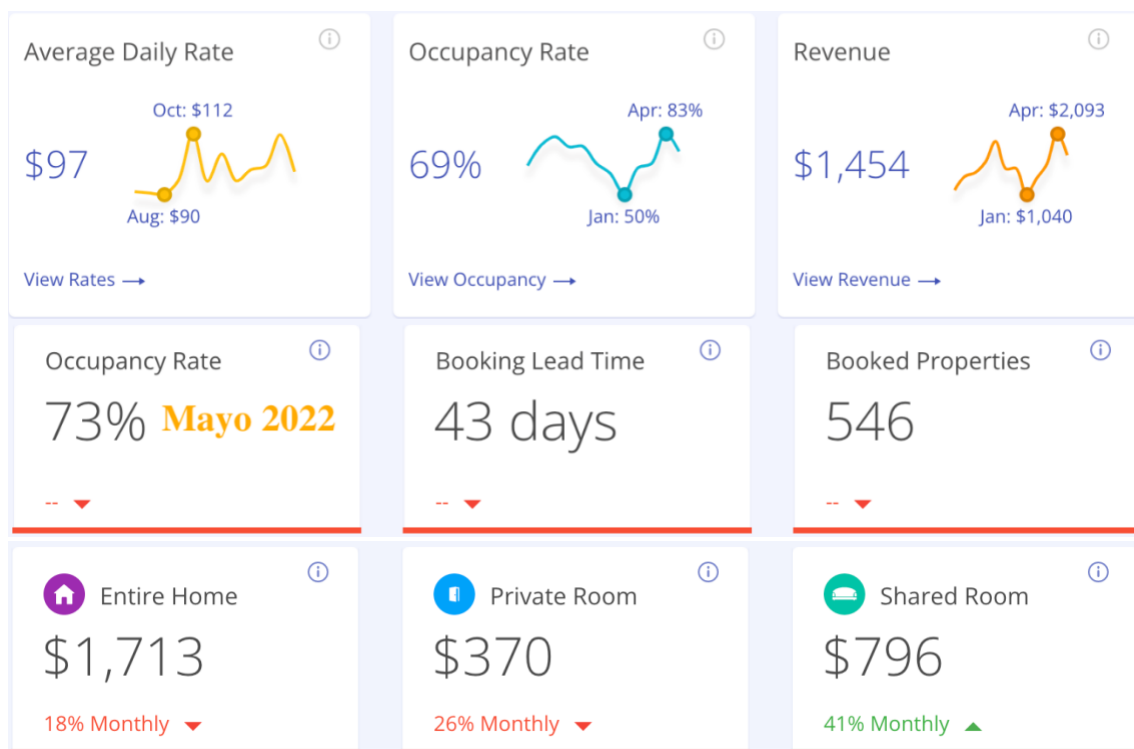
Figura 9. Tarifa media diaria



Fuente:AirDna (2022)

La tarifa media diaria de la Figura 9 es la tarifa promedio por noche reservada y las tarifas de limpieza para todos los días reservados durante el último año. El alquiler medio diario del apartamento entero es de 98 dólares, de la habitación privada es de 31 euros y de la habitación compartida es de 26 dólares. Afectados por la pandemia, el alquiler diario promedio del apartamento entero y las habitaciones privadas ha disminuido desde marzo de 2019 hasta febrero de 2021, y después se recuperaron lentamente. El precio de las habitaciones compartidas ha fluctuado mucho desde marzo de 2019 hasta el presente, debido al escaso número y las bajas reservas.

Figura 10. Tarifa media diaria, Tasa de ocupación e Ingresos mensuales medios en función del tipo de alojamiento

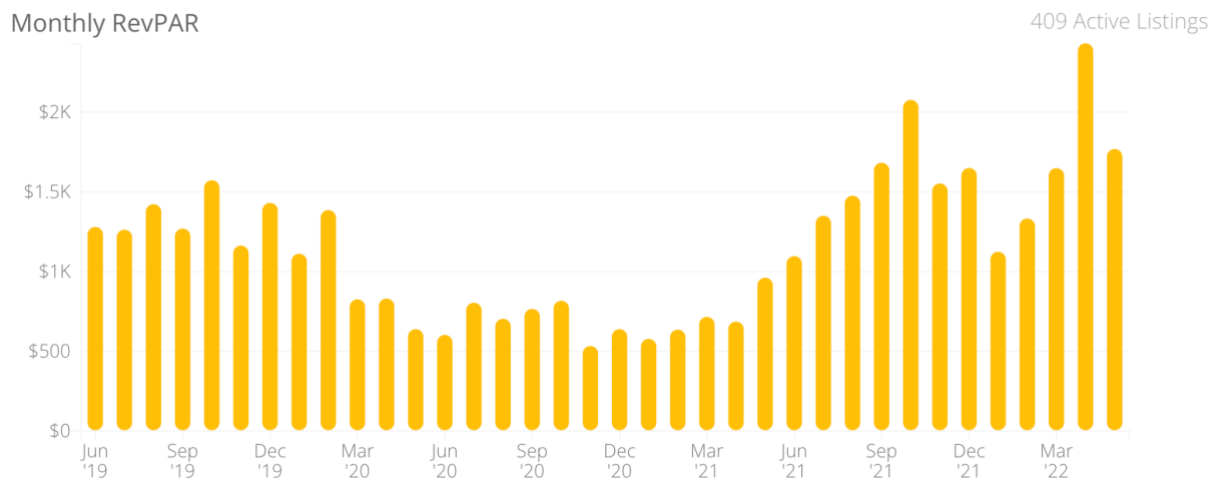


Fuente: AirDna (2022)

Según la figura 10, en 2021, la tarifa diaria promedio fue de 97 euros, la tasa de ocupación fue del 69% y los ingresos fueron de 1454 euros. La tasa de ocupación de acuerdo con la figura 10 fue del 73%, que es el número de días reservados dividido por el número total de días disponibles para alquiler en el último mes (mayo de 2022), se excluyen las propiedades sin reservas. Este número es alto, lo que indica que hubo muchos turistas en mayo y la tasa de ocupación fue alta.

En la Figura 10 se muestran también los ingresos mensuales medios, que significa la tarifa total por noche y la tarifa de limpieza, generados por todos los anuncios con al menos un día reservado en el último mes (mayo, 2022). Los ingresos mensuales medios de apartamentos enteros son de 1713 euros, de habitación privada es 370 euros, de habitación compartida es 796 euros. En comparación con el mes anterior, el apartamento entero disminuyó un 18% interanual, la habitación privada disminuyó un 26% y la habitación compartida aumentó un 41%, lo que significa que hubo más clientes el mes pasado y la demanda de este mes disminuido.

Figura 11. El RevPAR (los ingresos por habitación disponible) de 2019-2022



Fuente: AirDna (2022)

Según el RevPAR mensual que muestra en la Figura 11, octubre tuvo los ingresos más altos, lo que también significa que octubre es la temporada alta de turismo en Zaragoza y la demanda del mercado es alta. Esto se debe a que Las Fiestas del Pilar (las grandes fiestas de otoño) de Zaragoza tiene lugar en octubre. Octubre es el mes más visitado en la ciudad cada año, el festival suele durar diez días y ofrece más de medio millar de actos culturales y lúdicos, este mes tiene la tasa de ocupación más alta, es decir, los ingresos más altos.

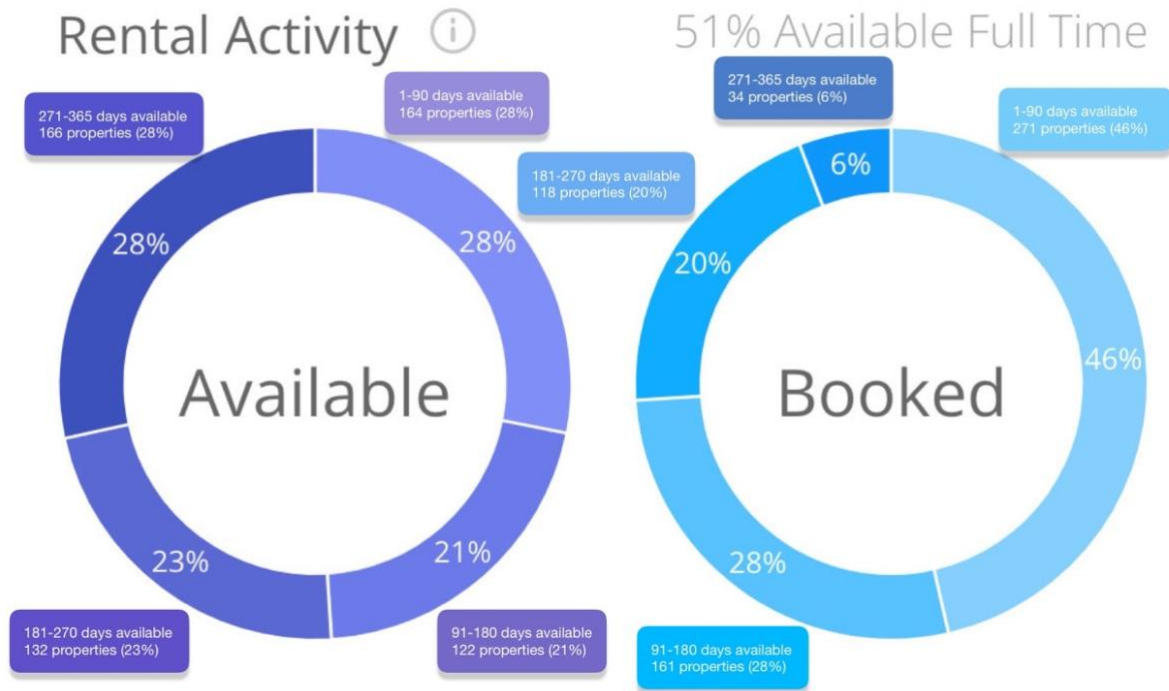
Figura 12. Crecimiento de alquileres 2019Q1-2022Q1



Fuente: AirDna (2022)

La Figura 12 muestra la tendencia del número de anuncios activos de viviendas desde el primer trimestre de 2019 hasta el primer trimestre de 2022, que en general se ha estabilizado. La tendencia de crecimiento constante continuó desde el primer trimestre hasta el cuarto trimestre de 2019. Debido al impacto de la COVID-19, la industria del turismo entró en recesión. Después de finales de 2019, el número de anuncios activos se redujo de 885 a 769 con una caída del 13,1%. El número ha ido disminuyendo lentamente hasta el primer trimestre de 2021, después de lo cual ha habido un pequeño aumento. A partir del primer trimestre de 2022, había 719 anuncios activos, frente a 844 en el segundo trimestre de 2019 con una caída del 17,4%. Con todo, cabe esperar que el número de anuncios activos en Zaragoza siga creciendo en el futuro a medida que se recupere el turismo.

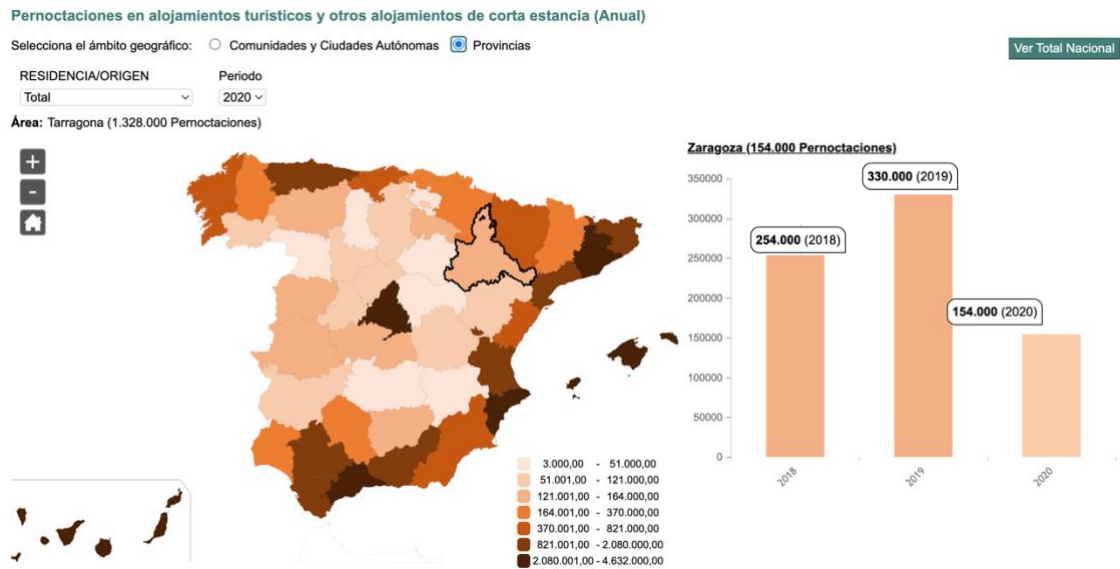
Figura 13. Actividad de alquiler



Fuente: AirDna (2022)

La Figura 13 segmenta todas las propiedades activas por la cantidad de días que estuvieron disponibles para alquiler y que realmente se alquilaron durante el último año. Este clasifica los alquileres de "tiempo completo" como aquellos disponibles durante al menos 181 días en el último año. El 51% de los anuncios de Zaragoza están disponible a tiempo completo. Existen 271 anuncios que ocupan el 46% en todo, se reservan para 1-90 días al año. Además, existen 161 anuncios que ocupan el 28% en todo, se reservan para 91-180 días al año. Es decir, excluyendo estos dos, solo el 26% de los anuncios se reservaron más de 180 días en un año durante más de medio año. En general, aunque hay muchas casas disponibles, hay pocas reservas, lo que hace que algunas casas estén desocupadas la mayor parte del tiempo, lo que significa que la tasa de desocupación de las casas es ligeramente alta.

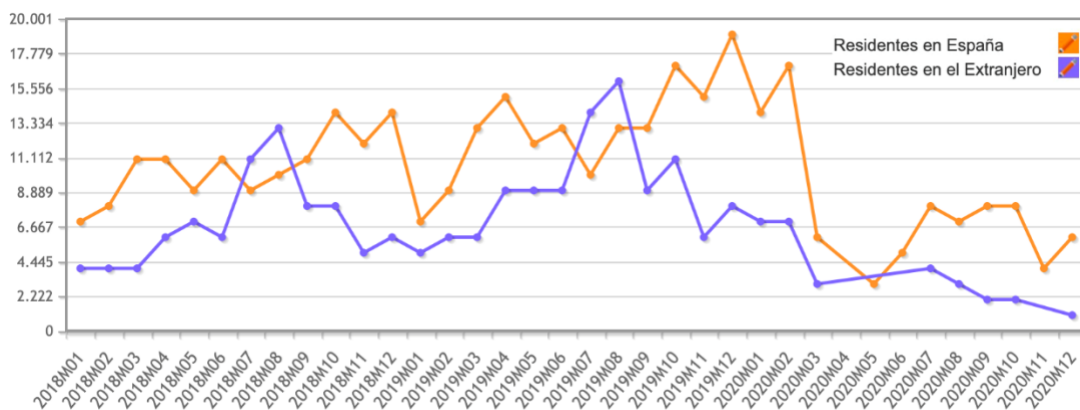
Figura 15. Estimación de la ocupación en alojamientos turísticos a partir de datos de plataformas digitales



Fuente: INE

Según la figura 15, podemos ver las tasas de ocupación de los alojamientos turísticos a partir de los datos de las plataformas digitales, como son Booking, Airbnb, Expedia y Tripadvisor para la provincia Zaragoza. Estas estadísticas abarcan una amplia gama de tipos de alojamiento, desde pisos turísticos, hoteles turísticos, casas rurales y residencias para el turismo. Podemos ver que el número de pernoctaciones en Zaragoza aumentó de 254 mil en 2018 a 330 mil en 2019, pero cayeron hasta 154 mil en 2020 debido al impacto de la COVID-19.

Figura 16. Pernoctaciones por residencia del viajero en Zaragoza a partir de datos de plataformas digitales



Fuente: INE

Según las estadísticas del INE (Figura 16), en general, la pernoctación residente en España es mucho mayor que el de extranjeros, pero podemos ver que, en los meses de julio, agosto y septiembre de 2018 y 2019 hubo significativamente más turistas extranjeros que residentes en España debido a las vacaciones de verano. Esto significa que, durante el verano, los turistas extranjeros reservan más en la plataforma colaborativa que los residentes españoles. Por lo tanto, no se puede subestimar el atractivo de la plataforma para los turistas extranjeros.

### **3.2 DAFO**

En este apartado, se realiza un análisis DAFO en el que analizan las principales debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades de los alojamientos turísticos de Airbnb en la ciudad de Zaragoza.

Debilidades:

- A medida que mejora la ley, Airbnb se enfrenta a problemas normativos y legales en su desarrollo.

En los inicios de Airbnb, la falta de reglas claras sobre el alojamiento en el hogar impulsó su rápida expansión. Airbnb también enfrentó problemas con la violación de varias leyes y regulaciones de vivienda.

Sin embargo, muchas ordenanzas estatales y locales ahora levantan barreras de entrada para hoteles, moteles, etc. Las regulaciones estrictas han desincentivado a algunos propietarios potenciales del registro. Según el Decreto 80/2015, de 5 de mayo, Boletín oficial Aragón, las viviendas de uso turístico se definen como aquellos inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal, viviendas unifamiliares aisladas u otras pertenecientes a complejos inmobiliarios privados que son cedidas de modo temporal por sus propietarios, directa o indirectamente a terceros para su alojamiento turístico, amuebladas y equipadas en condiciones de uso inmediato, comercializadas o promocionadas en canales

de oferta turística y con una finalidad lucrativa. Además, la normativa estipula claramente habitabilidad y seguridad, accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, la capacidad máxima de las viviendas de uso turístico, uso y disfrute de las viviendas, etc. Las viviendas de uso turístico deben estar inscritas en el Registro de Turismo de Aragón "Viviendas de uso turístico" e identificadas mediante la colocación en el exterior de estas de un pictograma con las siglas "VUT" y el número de signatura correspondiente a su inscripción.

- Falta de control sobre la calidad del servicio

Airbnb no tiene estándares de control de calidad, por lo que existen diferencias en las comodidades y la limpieza de las casas, y los anfitriones que alquilan sus casas en Airbnb no están obligados a cumplir con los estándares, así que existen diferencias en la calidad de los anuncios. Airbnb no realiza visitas presenciales a los alojamientos turísticos para comprobar la calidad, lo que también es un punto débil.

Amenazas:

- Impacto ocasionado por la COVID-19

Como consecuencia de la COVID-19, y debido a las limitaciones de movilidad, Airbnb ha perdido un gran número de alojamiento ofertados, porque los propietarios necesitaban obtener ingresos de sus alojamientos y han decidido cambiar el uso de estos. Por ejemplo, alquilando sus apartamentos para periodos de tiempo más largos, como anualmente, y de esta manera poder tener unos ingresos fijos.

- Intensa competencia por las plataformas de alquiler a corto plazo

En los últimos años, el mercado de plataformas de alquiler a corto plazo se ha expandido gradualmente, y cada vez hay más competidores que implementan el mismo modelo comercial que Airbnb. El sitio web de Booking.com a menudo ofrece descuentos y Airbnb pierde la ventaja competitiva en precios.



## Fortalezas:

- Fortaleza de marca incomparable en la industria de alquiler de plataformas a corto plazo

Como líder en la industria de alquileres de alojamiento a corto plazo, Airbnb tiene un alto reconocimiento de marca, lo que en sí mismo le aporta una gran ventaja y es atractiva.

- Ventaja de precio

Airbnb es generalmente más barato que reservar una habitación de hotel directamente, y también hay ofertas en la plataforma para alquileres consecutivos. Además, la plataforma solo cobra una tarifa de servicio fija del 3 % del subtotal de la reserva. Por tanto, la mayor parte de la renta la cobra a los anfitriones.

- Variedad de opciones de alojamiento

Airbnb ofrece diferentes tipos de anuncios (apartamento entero, habitación privada, habitación compartida...) que pueden satisfacer las diversas necesidades de los clientes y encontrar la habitación más adecuada según las preferencias de los inquilinos.

- Diversificación de artículos de servicio

Airbnb no solo ofrece alojamiento, sino que también comparte atracciones y guías gastronómicas en su sitio web y aplicación. También ofrece diversas actividades de experiencias. En resumen, es una plataforma de servicios integrados que integra alojamiento, atracciones, actividades y restaurantes.

- Comunidad de clientes

La comunidad de huéspedes de Airbnb encarna las características personales de los anfitriones y los huéspedes, cuyas interacciones generan el boca a boca en los anuncios, impulsan el tráfico orgánico a la plataforma y ahorran dinero en marketing para el departamento de publicidad de la empresa.

- Excelentes condiciones del mercado turístico

Zaragoza es una ciudad monumental, diversa y viva con numerosos recursos patrimoniales, bien posicionada como destino MICE con infraestructuras para eventos. Por ejemplo, los palacios de congresos y los centros de convenciones. Tiene una gran variedad y calidad de servicios de restauración, excelentes servicios turísticos a precios muy competitivos, amplia oferta de servicios culturales y de ocio tanto diurno como nocturno (Plan Estratégico de Turismo de Zaragoza, 2017-2021).

- Apoyo gubernamental

La asistencia del gobierno está disponible para los anfitriones y arrendatarios de Airbnb afectados por la pandemia de COVID-19. En 2020, el Gobierno de España introdujo un conjunto de medidas de alivio para particulares y empresas. Las pequeñas y medianas empresas tienen derecho a diferir el pago de sus deudas tributarias. Además, para asegurar la liquidez, el Gobierno agilizó los préstamos y subvenciones a las pequeñas empresas (préstamos concedidos por la Secretaría de Estado de Turismo en el marco del Programa Emprendetur I+D+i, del Programa Emprendetur Jóvenes Emprendedores y el Programa Emprendetur Internacionalización).

Oportunidades:

- El desarrollo de la ciencia y la tecnología es propicio para los negocios

Con el desarrollo continuo de la tecnología, las cerraduras de puertas inteligentes están directamente conectadas a la plataforma, y la conveniente y rápida expansión del IoT ("Internet of Things") en la nube hace que las actividades comerciales sean más flexibles y convenientes. Por ejemplo, check-in autónomo. Después de que el huésped pague con éxito, podrá recibir el código de inmediato y usará la aplicación para desbloquear la puerta a través de Bluetooth. Luego, cuando el huésped se va, el anfitrión puede llamar al personal de limpieza directamente en la plataforma para limpiar la casa. Esto no solo simplifica los pasos de operación, realiza el control remoto del anfitrión, sino que también permite a los huéspedes instalarse más rápidamente.

- Demanda más segmentada

Importante demanda de servicios, productos y experiencias más segmentados de carácter cultural, natural y gastronómico. Hoy en día, con el progreso de la sociedad, las personas prestan cada vez más atención a la personalización y Airbnb presta gran atención a las necesidades diversificadas de los segmentos del mercado. Las características regionales de Zaragoza se pueden combinar con la industria del alojamiento para formar un alojamiento característico y atraer a más turistas con una cultura característica.

Tabla 3. DAFO de Airbnb en Zaragoza

<b>DEBILIDAD</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- A medida que mejora la ley, Airbnb se enfrenta a problemas normativos y legales en su desarrollo</li> <li>- Falta de control sobre la calidad del servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impacto COVID-19</li> <li>- Intensa competencia por las plataformas de alquiler a corto plazo</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fortaleza de marca incomparable en la industria de alquiler de plataformas a corto plazo</li> <li>- Ventaja de precio</li> <li>- Variedad de opciones de alojamiento</li> <li>- Diversificación de artículos de servicio</li> <li>- Comunidad de clientes</li> <li>- Excelentes condiciones del mercado turístico</li> <li>- Apoyo gubernamental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El desarrollo de la ciencia y la tecnología es propicio para los negocios</li> <li>- Demanda más segmentada</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

## **Capítulo IV El panorama futuro y recomendaciones**

### **4.1 Análisis del panorama futuro del alojamiento turístico bajo el modelo economía colaborativa**

La economía colaborativa se convertirá en un punto caliente del desarrollo económico y social global en el futuro. Más ámbitos de la economía colaborativa continuarán expandiéndose y experimentarán una integración transfronteriza. Las nuevas empresas crecerán rápidamente, se formará competencia en los ámbitos claves y la orientación de las políticas será más clara. Estas son las tendencias de desarrollo futuro de la industria del turismo y el alojamiento en el marco de la economía colaborativa.

Desde la perspectiva de la escala de inversión, la escala de financiación continuará expandiéndose en el futuro, lo que también significa que el sector del alojamiento turístico recibirá un nuevo impulso. Desde la perspectiva del ciclo de vida de las empresas, varias actividades entrarán gradualmente en un período de madurez. Las empresas de servicios de alojamiento turístico entrarán en un período de crecimiento rápido.

Además, la regulación también es muy importante para el desarrollo de una economía coordinada. Las reglas legales relevantes en la subdivisión de la economía colaborativa se establecerán gradualmente. Los intereses y necesidades de todas las partes se integrarán en la ley, de modo que las leyes y reglamentos se convertirán en la garantía del resultado final, de modo que las industrias emergentes como el turismo y el alojamiento podrán ganar más espacio para su desarrollo. Airbnb, por ejemplo, aunque España tiene una actitud positiva hacia el desarrollo de las plataformas de alojamiento turístico, ha emitido documentos para guiar su desarrollo. No existe una orientación específica a nivel operativo, sino que delega el poder regulatorio a las autoridades locales, quienes realizan actividades regulatorias que se adaptan a las condiciones locales. Por lo tanto, la supervisión es muy importante. Un marco regulatorio claro para la industria del alojamiento turístico es un motor importante para su desarrollo futuro.

Desde la perspectiva de la comunicación social, la economía colaborativa aumentará sutilmente el sentido de pertenencia de las personas y mejorará la interacción

entre el mercado, la sociedad y las personas. Por ejemplo, la exposición y discusión de comportamientos incivilizados en los medios sociales o los sitios webs de redes sociales, o el sistema de evaluación mutua entre anfitriones y huéspedes de Airbnb, todos estos son signos de que las personas están ejerciendo influencia en los grupos. Se mejorará el sentido de confianza entre las personas, se ampliarán las relaciones interpersonales, realizará y mejorará la autoestima, lo que conduce al desarrollo integral de las personas y la sociedad.

Desde la perspectiva de los consumidores, los consumidores participarán más en la economía colaborativa, no solo los proveedores de productos y servicios de la economía colaborativa, sino también los beneficiarios de la economía colaborativa.

## **4.2 Recomendaciones para las vías de innovación**

A continuación, se exponen recomendaciones para una mejora de los alojamientos turísticos bajo la economía colaborativa:

1. Integrar en la industria las opiniones de los consumidores para llenar el vacío de los servicios materiales en la industria del turismo y responder a la demanda de consumo privado personalizado.

A diferencia de la industria hotelera tradicional, que está equipada con equipos de entretenimiento como gimnasios y piscinas, las empresas de alojamiento compartido brindan más experiencias en el hogar. Los inquilinos pueden experimentar la cultura local en un corto período de tiempo y tener intercambios profundos con los huéspedes locales. Las empresas de alojamiento compartido pueden proporcionar a los inquilinos servicios más humanos, productos de alojamiento más distintivos y una experiencia cultural regional más profunda. Por ejemplo, se puede animar a las personas con casas vacías a compartirlos, proporcionar opciones de alojamiento más rentables y familiares para las personas que viajan, estudian, buscan trabajo, reciben tratamiento médico, reuniones, viajes de negocios, etc. En este modelo, los huéspedes e inquilinos tienen la oportunidad de hacer nuevos amigos, así como mejorar la integración de los turistas y la comunidad.

2. Reforzar la integración de las características regionales y combinar el sector del alojamiento turístico con las características regionales para aumentar la competitividad y el atractivo.

Por ejemplo, como artista de renombre mundial, Goya es el mejor sinónimo de Zaragoza, y el arte goyesco se puede reflejar en el alojamiento con arquitectura, diseño de espacios, electrodomésticos, etc. Hacer una ruta turística de Goya, conectar varias atracciones famosas relacionadas, brindar servicios por parte del propietario, que actúe como guías turísticos, presentar las características culturales locales, para que los turistas puedan experimentar los sentimientos humanísticos de Zaragoza, sentir la belleza natural y discutir la historia y cultura. También puede organizar sesiones de intercambio de arte Goya, invitar a clientes interesados de las plataformas sociales, profundizar la huella cultural del alojamiento a través del intercambio y la comunicación.

3. Colaborar con los promotores inmobiliarios para aprovechar al máximo los recursos de los inmuebles vacíos.

Adoptando un modelo innovador de cooperación con los promotores inmobiliarios, las habitaciones desocupadas se destinan a la renovación y a continuación se realiza un negocio de alquiler a corto plazo, con beneficios compartidos con los promotores, lo que proporciona una solución para resolver problemas de inventario para desarrolladores inmobiliarios.

4. Aumentar la inversión en tecnología e integrar los servicios offline de la hostelería para mejorar la calidad del servicio.

Tomar prestados los servicios de la industria hotelera tradicional, como ofrecer servicios de recogida, recepción de mascotas y servicios de limpieza de habitaciones. Con el sistema y la plataforma de Internet como núcleo del alojamiento, se realizará un diseño estratégico desde el lado de la fuente de vivienda, el lado comercial y el lado del usuario.

Por otro lado, aumentar la inversión en tecnología. Por ejemplo, se puede utilizar el sistema de gestión inteligente de Internet, ya sea el check-in o el check-out, por medio de internet. Ya sea una consulta del estado de la

habitación, servicio de habitaciones o liquidación financiera, se puede completar a través de este sistema. Esto optimizará el proceso de servicio general, minimizará la participación humana, lo que ayudará a mejorar la eficiencia operativa e incluso a reducir los costes. Además, las instalaciones de hardware inteligente, como los sistemas domésticos inteligentes y las proyecciones en pantalla, pueden equiparse para mejorar el sentido de la tecnología, que será más atractiva para los grupos jóvenes.

## Conclusiones

La economía colaborativa mundial se encuentra en un periodo de rápido desarrollo, con un aumento de la población involucrada y un incremento significativo de los ingresos de las plataformas. En cuanto a los ámbitos de la economía colaborativa, las áreas con mayor valoración o ingresos en este momento son las finanzas compartidas, el transporte y los viajes, la vivienda y el alojamiento, los servicios de estilo de vida, etc.

El posicionamiento de la marca, el diseño de los productos, las estrategias de marketing, la experiencia del cliente y el pensamiento empresarial basado en los grupos de consumidores se enfrentarán a cambios revolucionarios. El futuro mercado del alojamiento se segmentará y refinará aún más. Las empresas tradicionales de alojamiento turístico basadas en la plataforma de la economía colaborativa también pasarán de la estandarización a la especialización.

En el proceso de atender la tendencia de la economía colaborativa, el desarrollo y la innovación de la industria del turismo y el alojamiento tienen un largo camino por recorrer. Adoptando un nuevo modelo de integración de la industria del turismo, se hace realidad el concepto de "compartir", la industria del turismo puede continuar desarrollándose de manera sostenible y saludable.

Ante el impacto de Covid-2019 en los últimos tres años, la industria del alojamiento turístico ha experimentado altibajos como una montaña rusa, pero en general, todas las partes están haciendo todo lo posible para promover su crecimiento. Airbnb tiene sus propias idiosincrasias y una clientela vinculada a ella. Está funcionando bien en Zaragoza en general, con el número de anuncios y la calidad del servicio aumentando constantemente a medida que se recupera el turismo. Debería predecir la tendencia de desarrollo futuro de la industria, para dejar de apegarse al modelo operativo original e innovar en el modelo de negocio. Al mismo tiempo, administrará cuidadosamente la comunidad de usuarios para generar una resonancia de valor entre los clientes y los anfitriones, a fin de retroalimentar las ventas de productos. Luego cultivará grupos de clientes leales a través de servicios de productos y finalmente formará un ciclo comercial virtuoso.



Hoy en día, el mercado de alquiler a corto plazo está en constante desarrollo. Aunque hay competencia, si Airbnb puede aprovechar la oportunidad, mejorará la operación localizada de Zaragoza, no solo desarrollará mejor su sentido de innovación y valor de marca, sino también brindará a los usuarios un sentido de seguridad y pertenencia. Según mi punto de vista, esto puede cambiar la forma de vida y el concepto de viaje de las personas, y las perspectivas futuras serán más amplias.

La economía colaborativa se ha convertido en una forma imprescindible de la economía mundial y la dirección de desarrollo de ideas innovadoras en diversas industrias. Como pilar de la industria del turismo, participa esencialmente en la economía colaborativa, la industria del alojamiento turístico brindará más oportunidades de emprendimiento y empleo, seguirá creciendo, finalmente entrará en una etapa madura en el futuro.

## Bibliografía

- Airbnb (2022). Company overview of Airbnbn. Sitio web: <https://www.airbnb.es>
- Airdna (2022). Consultado en Junio de 2022. Sitio web: <https://www.airdna.co>
- Alrawadieha, Z. (2018). Exploring entrepreneurship in the sharing accommodation sector: Empirical T evidence from a developing country. *Tourism Management Perspectives*, pp. 179-188.
- Ana, D. I., Fernadno, R. M., Francisco, Z. P. y Amalia, L. S. (2020, 4 1). Analysis of the evolution of the sharing economy towards sustainability. Trends and transformations of the concept. *Journal of Cleaner Production*, p. 125227.
- Blablacar (2022). Consultado en Mayo de 2022. Sitio web: <https://www.blablacar.com>
- Bostman, R. y R. Rogers (2010). *What's Mine is Yours: The Rise of Collaborative Consumption*. New York: Harper Collins.
- CNMC (2016). *Nuevos modelos de prestación de servicios y la economía colaborativa*. Recuperado el 6 de 16 de 2022, de [www.cnmc.es](http://www.cnmc.es)
- Daniel, S., Detlef, S. y Kai, S. (2019). Consolidated, systemic conceptualization, and definition of the "sharing economy". *Journal of the Association for Information Science and Technology*, pp. 813-838.
- Dariusz, J. y Aleksandra, P. (2020). *Collaborative Society*.
- DECRETO 80/2015, d. 5. (2015). *Viviendas de uso turístico en Aragón*. Obtenido de Gobierno de Aragón: <https://www.aragon.es>
- Eckhardt, G. M y F. Bardhi(2015). *The sharing economy isn't about sharing at all*. Retrieved from Harvard Business Review: <https://hbr.org>
- Hamari, J., M. Sjöklint y A. Ukkonen (2016). The Sharing Economy: Why People. Participate in Collaborative Consumption. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 67: 2047-2059.
- INE (2022) Consultado en Junio de 2022. Sitio web: <https://www.ine.es>
- José Miguel, R. A., María del Mar, A. A., Luis, R. A. y María Soledad, C. P. (2017). La economía colaborativa. Una aproximación al turismo colaborativo en España. *CRIEC*, págs. 258-283.
- Liu, Q. (2016). La importancia económica y la aplicación de la economía colaborativa. *Foro de economía*, págs. 1-4.
- Lunden, I. (2021). Zopa raises \$300M at a \$1B valuation to expand its P2P lending

- Memoria 2021 de Zaragoza. (2021). Obtenido de Zaragoza Turismo:  
<http://www.zaragoza.es>
- Nowak, M. (2012). *SuperCooperators: Why We Need Each Other to Succeed*. New York: Simon and Schuster.
- OMT (2017). *New Platform Tourism Services (or the so-Called Sharing Economy): Understand, Rethink and Adapt*.
- Oskam, J. A. (2019). The Future of Airbnb and the ‘Sharing Economy’ The Collaborative Consumption of our Cities. *Journal of Tourism Futures*, pp. 285-286.
- Plan Estratégico de Turismo de Zaragoza. (2017-2021). Obtenido de Zaragoza Turismo:  
<https://www.zaragoza.es/cont/assets/publicaciones/planestrategicozgz17.pdf>
- Planificación de la Plataforma de Economía Cooperativa y Desarrollo de Cataluña. (2017). pág. 15.
- Quora (2022). Consultado en Mayo de 2022. Sitio web: <https://www.quora.com>
- Rifkin, J. (2014). *The Zero Marginal Cost Society: The Internet of Things, the Collaborative Commons, and the Eclipse of Capitalism*. St. Martin's Publishing Group.
- Royo, I. P. (2020). La economía colaborativa: una realidad emergente. El ejemplo de Airbnb.
- Schlagwein, D., Schoder, D. y Spindeldreher, K. (2019). Consolidated, systemic conceptualization, and definition of the “sharing economy”. *JASIST*, pp. 813-838.
- Spaeth, J. (1987). *Community Structure and Collaborative Consumption: A Routine Activity Approach*. Berlin: Springer.
- Toffler, A. (1993). *La tercera ola*. Barcelona: Plaza & Janés.
- Weitzman M. L. (1986). *The share economy: Conquering Stagflation*. *ILR Review*, 39(2), 285–290.
- Worldpackers (2022). Consultado en Mayo de 2022. Sitio web:  
<https://www.worldpackers.com>
- Zopa (2022). Consultado en Mayo de 2022. Sitio web: <https://www.zopa.com>
- Zipcar (2022). Consultado en Mayo de 2022. Sitio web: <https://www.zipcar.com>