

ENCUENTRO LATINOAMERICANO

Perspectiva Organizacional de las Políticas Públicas para el
Desarrollo Regional. Análisis y Propuestas



**Turismo y Gastronomía
para el desarrollo local.**



Innovación Social



Turismo y Gastronomía



Medio Ambiente



Educación Superior

**ENCUENTRO
LATINOAMERICANO**
Perspectiva Organizacional de las Políticas Públicas para el
Desarrollo Regional. Análisis y Propuestas



Casa abierta al tiempo
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA



Alcaldía de Medellín

PONENCIA DE INVESTIGACIÓN

Área Temática: Turismo y gastronomía para el desarrollo local

Cambios en el modelo de negocio de alojamiento tradicional por el surgimiento de economías colaborativas

LUISA LARREA DAVID

Docente ocasional

Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia

luisa.larrea@colmayor.edu.co



Innovación Social



Turismo y Gastronomía



Medio Ambiente



Educación Superior

ENCUENTRO
LATINOAMERICANO

Perspectiva Organizacional de las Políticas Públicas para el
Desarrollo Regional. Análisis y Propuestas



Casa abierta al mundo
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA



Alcaldía de Medellín

Cambios en el modelo de negocio de alojamiento tradicional por el surgimiento de economías colaborativas





ENCUENTRO LATINOAMERICANO
 Perspectiva Organizacional de las Políticas Públicas para el Desarrollo Regional. Análisis y Propuestas



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
 Unidad Iztapalapa



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA



Alcaldía de Medellín



- ✓ Ley Naranja 1834. Mayo 23 de 2017.
- ✓ Lineamientos de política para el desarrollo de turismo comunitario. 2012.
- ✓ Principios del turismo: 5. Libertad de empresa
- ✓ Ley 1558 de 2012, busca el desarrollo sostenible, competitivo y de calidad de las industrias en el país. RNT.





Innovación Social



Turismo y Gastronomía



Medio Ambiente



Educación Superior

ENCUENTRO LATINOAMERICANO
Perspectiva Organizacional de las Políticas Públicas para el Desarrollo Regional. Análisis y Propuestas



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA

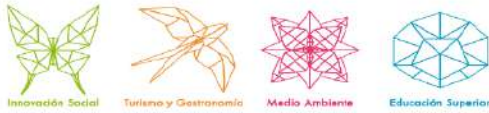


Alcaldía de Medellín



El problema





ENCUENTRO LATINOAMERICANO
Perspectiva Organizacional de las Políticas Públicas para el Desarrollo Regional. Análisis y Propuestas



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA



Alcaldía de Medellín

Objetivos

Analizar los cambios en el modelo de negocio tradicional de alojamiento de Medellín a raíz del surgimiento de las economías colaborativas.





• Describir el surgimiento y evolución del fenómeno.

• Generar propuestas de integración entre los dos modelos.

• Reconocer el modelo de negocio de alojamiento tradicional.

• Establecer los puntos de encuentro y diferencias entre los dos modelos.

• Identificar acciones de economía colaborativa.

Población

20 establecimientos de alojamiento de la comuna 11 (laureles) de la ciudad de Medellín.

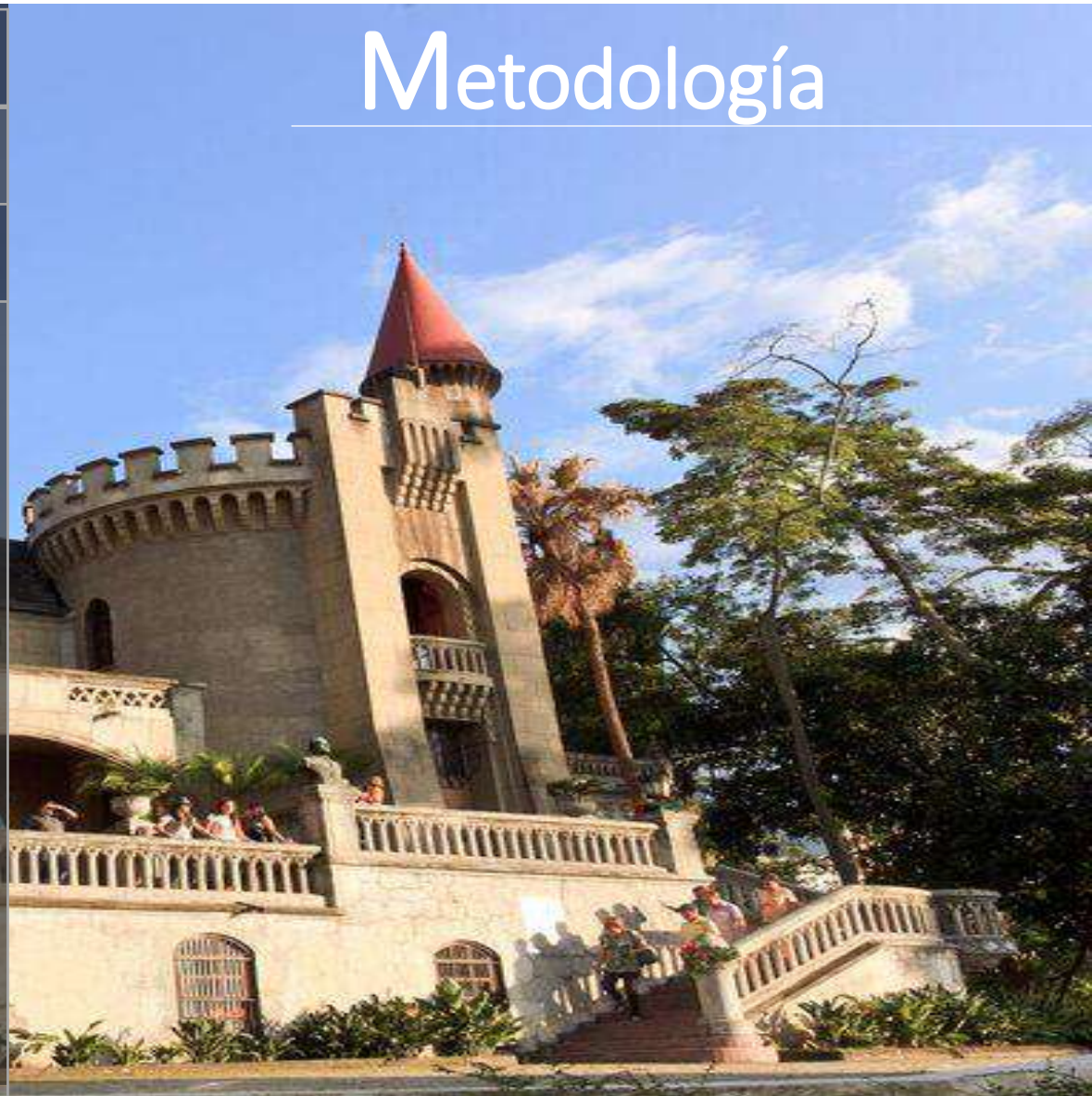
11 hoteles pertenecientes a la Corporación de hoteles del sector Laureles-Estadio.

9 hostales pertenecientes a la red de hostales ubicados en el sector de Laureles.

Por otra parte, se realiza la entrevista a expertos temáticos, directores y encargados de los gremios de turismo relacionados con el área de estudio y autoridades en turismo de la ciudad de Medellín.



Enfoque	Mixto
Método	No experimental
Tipo de investigación	Descriptiva
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	Revisión bibliográfica de fuentes secundarias, encuesta a los encargados de los establecimientos de alojamiento tradicionales, entrevista a las directoras de corporaciones hoteles y hostales de la misma comuna y expertos temáticos.



Resultados

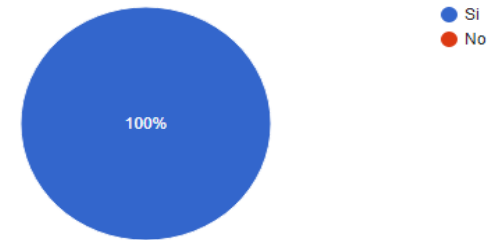




Resultados

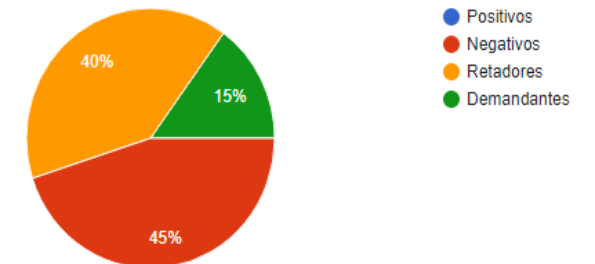
¿Ha sentido que el mercado ha cambiado a partir de la llegada de emprendimientos colaborativos asociados con alojamiento a la zona de Laureles?

20 respuestas



En caso de que la respuesta a la pregunta anterior sea positiva, ¿Cómo identifica estos cambios?

20 respuestas





Innovación Social



Turismo y Gastronomía



Medio Ambiente



Educación Superior

**ENCUENTRO
LATINOAMERICANO**
Perspectiva Organizacional de las Políticas Públicas para el
Desarrollo Regional, Análisis y Propuestas



Casa abierta al mundo
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa



**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA**



Alcaldía de Medellín

Resultados

La totalidad de los empresarios encuestados le atribuyen la caída en ocupación a la popularización de las plataformas colaborativas relacionadas con alojamiento que presentan oferta en la zona.

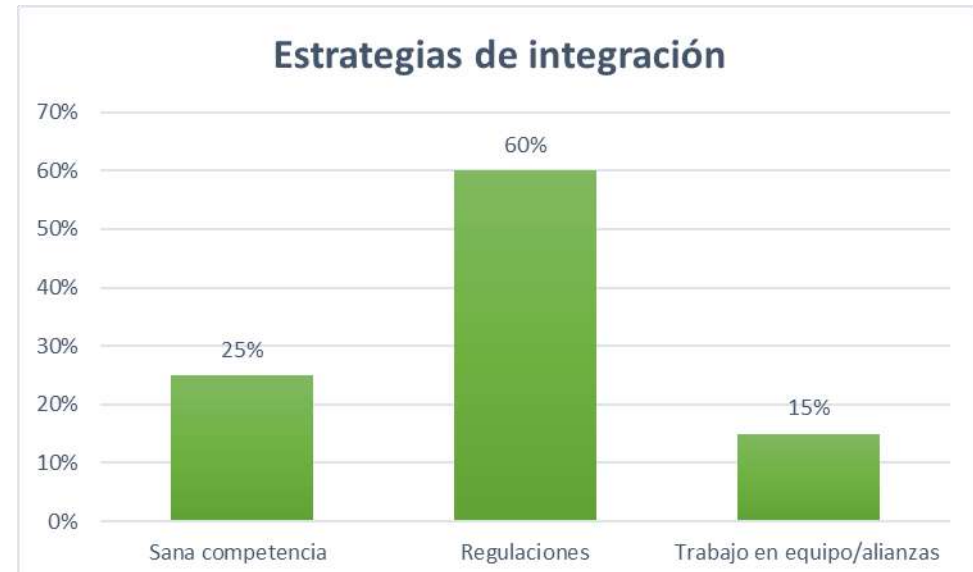
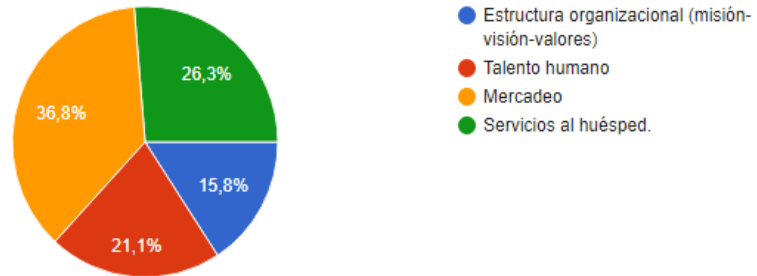




Resultados

En caso de que la respuesta a la pregunta anterior sea positiva, ¿en qué ámbitos se han presentado esos cambios?

19 respuestas



Resultados

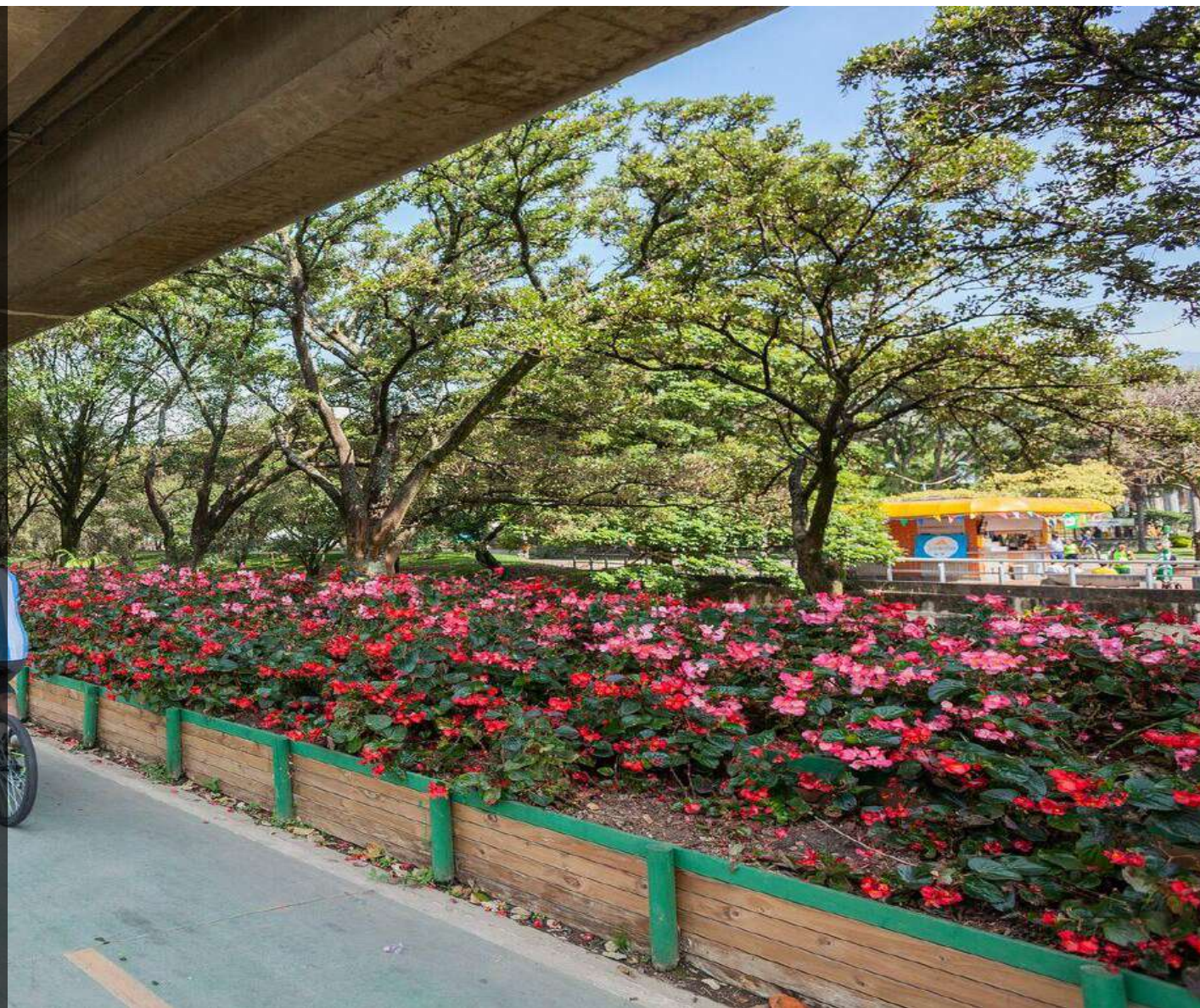
- ✓ El 94,7% de los empresarios manifiestan que la dinámica interna de su negocio: talento humano, contratación, estructura organizacional, normas, mercadeo interno ha sufrido cambios y reestructuraciones así como la forma de relacionarse con proveedores, agentes reguladores y competidores.
- ✓ Los empresarios proponen estrategias para afrontar los cambios e integrar en el mercado tanto a los alojamientos colaborativos como tradicionales, estas principalmente responsabilidad del sector público en cuanto a la creación de regulación y control.

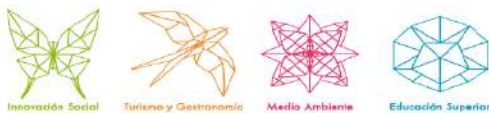




✓ Los modelos empresariales tradicionales deben reestructurarse para hacer frente a los alojamientos colaborativos principalmente en la forma como comunican los servicios a los viajeros quienes son personas que no entienden de tecnicismos y demandan un lenguaje más común y amigable.

✓ La investigación de mercado es clave a la hora de competir, los alojamientos deben entender la necesidad real de los consumidores y lo que hace que los elijan o no.





ENCUENTRO LATINOAMERICANO
Perspectiva Organizacional de las Políticas Públicas para el Desarrollo Regional. Análisis y Propuestas



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA



Alcaldía de Medellín

- ✓ “Quien cambio no fue el negocio si no la forma de comercializarse, la “parahoteleria” (refiriéndose a los alojamientos ilegales) siempre ha existido, lo que se ha dado es un boom tecnológico y ha cambiado la demanda, el perfil del cliente”.
- ✓ Las plataformas colaborativas le hablan al cliente en su lenguaje mientras que los hoteles tradicionales le hablan y le llegan como le hablaban hace 10 o 15 años. Airbnb habla de anfitrión no de hotelero. Los alojamientos colaborativos venden más que camas, acogen a los turistas y le venden experiencias y eso es lo que llama la atención de los viajeros.





Innovación Social



Turismo y Gastronomía



Medio Ambiente



Educación Superior

ENCUENTRO LATINOAMERICANO

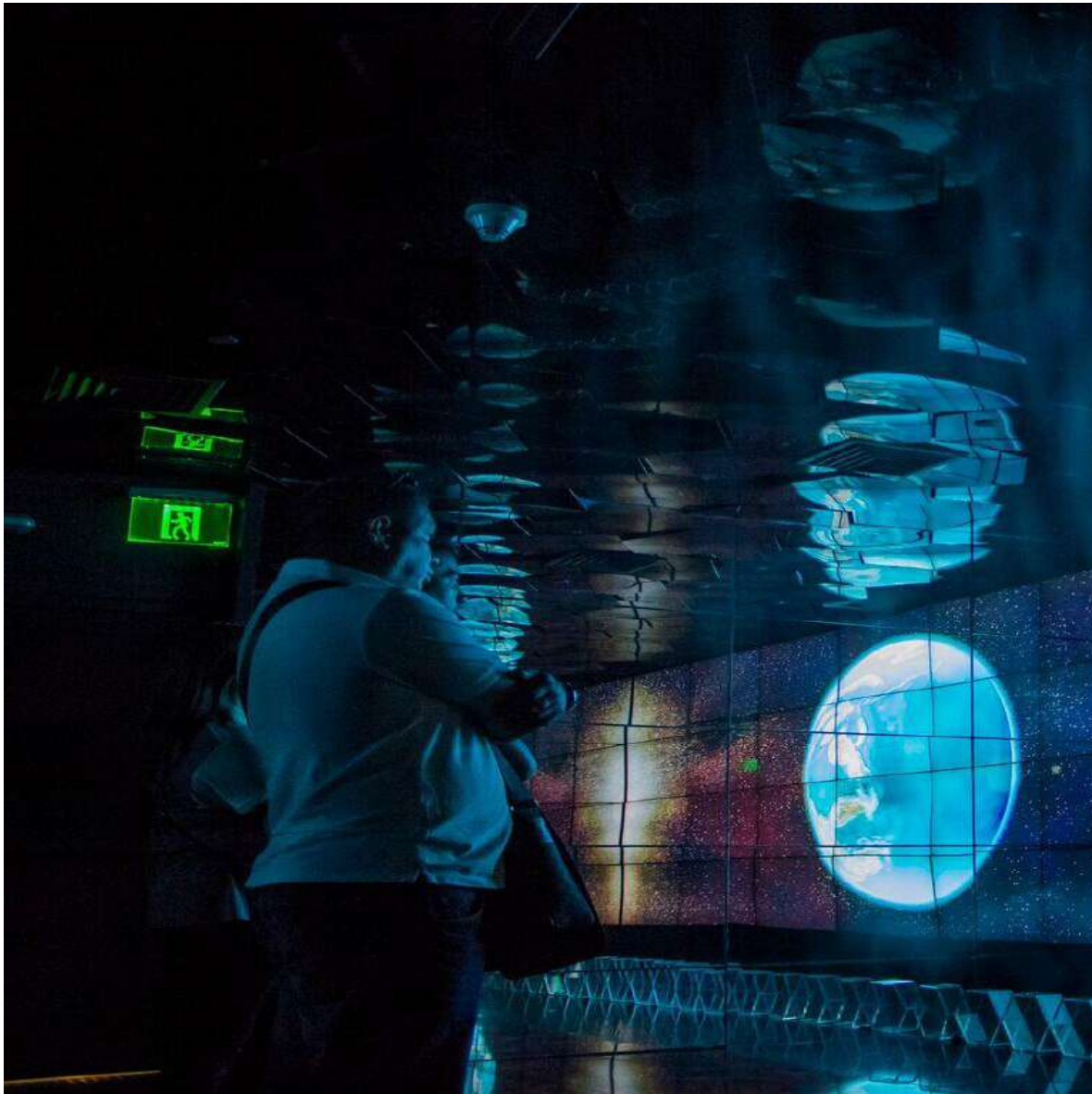
Perspectiva Organizacional de las Políticas Públicas para el Desarrollo Regional. Análisis y Propuestas



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA



Alcaldía de Medellín



Discusiones

Alojamientos tradicionales	Alojamientos colaborativos
Sistema de reserva seguro	Sistema de reserva actualizado y a la vanguardia
Mayor privacidad	Tratamiento poco regulado de los datos
Precios regulados por el mercado y las normas de ley	Precios establecidos por el propietario de acuerdo a su criterio
El personal se encuentra disponible por las 24 horas para atender cualquier necesidad de los huéspedes	Generalmente no se tiene contacto directo con los propietarios
Servicio estandarizado de acuerdo a parámetros establecidos	Servicio personalizado que permite una experiencia en el destino



Innovación Social



Turismo y Gastronomía



Medio Ambiente



Educación Superior

ENCUENTRO
LATINOAMERICANO

Perspectiva Organizacional de las Políticas Públicas para el
Desarrollo Regional. Análisis y Propuestas



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA



Alcaldía de Medellín

✓ A través de auditorías y registro, la Subsecretaría de turismo de la alcaldía de Medellín y la Policía de turismo deben llevar control de los alojamientos activos en las plataformas de intermediación no solo en la zona de Laureles-Estadio sino también en las principales zonas hoteleras de Medellín como Poblado (comuna 14) y centro (comuna 10), así como llevar registro del uso de las plataformas que permita la generación y manejo eficiente de las estadísticas de llegada, pernocta y distribución de turistas.





Innovación Social



Turismo y Gastronomía



Medio Ambiente



Educación Superior

**ENCUENTRO
LATINOAMERICANO**
Perspectiva Organizacional de las Políticas Públicas para el
Desarrollo Regional. Análisis y Propuestas



Casa Abierta al Tiempo
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA



Alcaldía de Medellín



- ✓ Los empresarios hoteleros están optando por unirse a la informalidad y abrir negocios de tipo colaborativo, emprenden en esa modalidad que les implica menos responsabilidades y con su experiencia en el mercado posiblemente mayores ingresos.
- ✓ Empresarios y expertos coinciden en que el tipo de público objetivo de cada tipo de alojamiento (tradicional y colaborativo) es diferente desde su intención sin embargo, ambos terminan compitiendo en el mercado.



Innovación Social



Turismo y Gastronomía



Medio Ambiente



Educación Superior

ENCUENTRO
LATINOAMERICANO
Perspectiva Organizacional de las Políticas Públicas para el
Desarrollo Regional. Análisis y Propuestas



Casa abierta al tiempo
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA



Alcaldía de Medellín

Conclusiones

- ✓ Los alojamientos colaborativos presentan su valor agregado y ventaja para competir en función del precio, el servicio asociado a las experiencias que facilita para sus viajeros, al ambiente de familiaridad y la relación de cercanía que se establece entre el huésped y el anfitrión propiciada por la plataforma.





Innovación Social



Turismo y Gastronomía



Medio Ambiente



Educación Superior

ENCUENTRO
LATINOAMERICANO
Perspectiva Organizacional de las Políticas Públicas para el
Desarrollo Regional. Análisis y Propuestas



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA



Alcaldía de Medellín



- ✓ En cuanto a la gestión pública la presencia de economías colaborativas no permite vislumbrar de manera real las estadísticas empresariales del sector, ingresos y consumo regular por parte de los turistas, esto a su vez no permite ver el crecimiento económico real del territorio.
- ✓ Los alojamientos tradicionales deberán recurrir a la implementación de estrategias de comunicación persona a persona como blogs de experiencias y testimonios de viajeros, que hagan más significativa la promoción hablándole a los viajeros de tú a tú en su idioma y haciéndoles saber lo que ellos desean conocer.



Innovación Social



Turismo y Gastronomía



Medio Ambiente



Educación Superior

ENCUENTRO
LATINOAMERICANO
Perspectiva Organizacional de las Políticas Públicas para el
Desarrollo Regional. Análisis y Propuestas



Casa Abierta al Tiempo
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA



Alcaldía de Medellín

¿Ahora que sigue?

✓ Punto de partida para estudios del sector público y privado a nivel local, regional y nacional que contemplen las tendencias de los viajeros: ¿dónde comen los turistas durante sus viajes? ¿cómo se transportan? ¿a través de que canales realizan las reservas? ¿Dónde consultan información del destino?, Etc.





ENCUENTRO LATINOAMERICANO
Perspectiva Organizacional de las Políticas Públicas para el Desarrollo Regional. Análisis y Propuestas



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA



Alcaldía de Medellín

- ✓ Contraste con el contexto nacional e internacional.
- ✓ Importante sentar las bases de normalización que procure igualdad de condiciones entre todos los prestadores de servicios turísticos tanto tradicionales como colaborativos emergentes. Corresponde al sector público desde su unidad de control, todos los actores del turismo se encargan de afianzar, exigir y aplicar.





Innovación Social



Turismo y Gastronomía



Medio Ambiente



Educación Superior

ENCUENTRO
LATINOAMERICANO
Perspectiva Organizacional de las Políticas Públicas para el
Desarrollo Regional. Análisis y Propuestas



Casa abierta al tiempo
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA



Alcaldía de Medellín

Bibliografía

- Alcaldía de Medellín. (diciembre de 2017). Plan Estratégico en el marco de la política pública de turismo de Medellín. Medellín, Antioquia, Colombia.
- Ana Carla Fonseca Reis Organización. (2008). ECONOMÍA CREATIVA como estrategia de desarrollo: una visión de los países en desarrollo. Sao Paulo: Itaú cultural.
- Banco Interamericano de Desarrollo, Fondo Multilateral de Inversiones. (2016). Economía colaborativa en América Latina. Madrid: IE Bussiness School.
- Fenalco Antioquia. (diciembre de 2018). SITUR. Recuperado el 23 de enero de 2019, de http://situr.gov.co/estadisticas/statistics/#!tabset_0=3
- Ferrer, M. (2016). La normalización de la Economía Colaborativa.
- García, M. M., Viana Mesa, D., & Yepes Valencia, D. (2019). Los riesgos de la economía compartida para la economía tradicional. Medellín, Colombia.
- Gómez, J. P., & Martínez Meza, R. (s.f.). El impacto de la economía colaborativa en la generación de estrategias de transformación empresarial en las MiPymes del departamento de Antioquia. Bello, Antioquia, Colombia.
- Sistema de indicadores turísticos Medellín-Antioquia SITUR. (2018). Informalidad del sector turístico de Medellín 2018. Medellín.



ENCUENTRO
LATINOAMERICANO



Casa abierta al tiempo
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA



¡MUCHAS GRACIAS!

ORQUIDEORAMA

José Jerónimo Triana

Juan Pizarro