



**IMPACTO DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES Y APLICACIONES EN LÍNEA
DE HOSPEDAJES EN LA PARAHOTELERÍA EN EL D.T.C.E.H. DE
CARTAGENA.**



**MARIANNE PUERTA ARNACHE
LAURA DE JESÚS NÚÑEZ LOZANO**

**UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICA, ADMINISTRATIVA Y CONTABLE
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA
SANTA MARTA
2021**

**IMPACTO DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES Y APLICACIONES EN LÍNEA
DE HOSPEDAJES EN LA PARAHOTELERÍA EN EL D.T.C.E.H. DE
CARTAGENA**



**MARIANNE PUERTA ARNACHE
LAURA DE JESÚS NÚÑEZ LOZANO**

PROYECTO PRESENTADO COMO MODALIDAD DE GRADO

TUTORA:

MAG. MARGARETH MERCADO PÉREZ

**UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICA, ADMINISTRATIVA Y CONTABLE
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA**

SANTA MARTA

2021.

NOTA DE ACEPTACIÓN

FIRMA TUTOR

FIRMA JURADO

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN.....	6
ABSTRAC	7
0. INTRODUCCIÓN.....	10
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
2. JUSTIFICACIÓN	16
3. OBJETIVOS	17
4. FUNDAMENTOS TEÓRICOS	18
5. METODOLOGÍA.....	20
6. ESTADO DEL ARTE	22
7. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	26
8. CONCLUSIÓN	31

ÍNDICE DE FIGURAS

- Figura No. 1 Uso de aplicaciones para reservar en línea. 12
- Figura No. 2 Relaciones en un mercado de múltiples lados. (Plataforma servicios turísticos). 27
- Figura No. 3 Línea de tiempo entrada al mercado colombiano. 28
- Figura No. 5 Participación de mercado plataforma digitales. 30

RESUMEN

El presente proyecto de investigación llevado a cabo de carácter indagatorio persigue un gran objetivo, en primera instancia dar a conocer la gran importancia de implementar las plataformas digitales en la parahotelería de la ciudad de Cartagena, puesto que hoy día tanto las redes sociales como las plataformas literalmente solucionan gran parte de nuestros problemas y a su vez generan un beneficio tanto para los aspectos laborales como para la calidad de vida de las personas.

Teniendo en cuenta eso, cabe destacar que en Colombia el turismo ocupa una gran importancia después del negocio de los hidrocarburos y petróleo puesto que son la segunda fuente de captación y seguido de ello las industrias tradicionales, por lo tanto, a través de la siguiente investigación se dará a conocer los aspectos fundamentales y el motivo por el cual motivan a los usuarios a utilizarlas.

PALABRAS CLAVES: Parahotelería, negocios, hostales, turismo.

ABSTRAC

In this research project we will present the importance and impact of digital lodging platforms in the para-hotel industry in the Historic Cultural Tourist District of Santa Marta and its surroundings. Today one of the most important factors are digital platforms, bringing these great benefits when conducting new business. Becoming a trend and making known in a fast, easy and agile way the services that these platforms offer, visualizing it in this way at no cost to the user. At the time of carrying out this research, one of its most important components was the lodging services, carrying out a sampling in the city of Santa Marta and its surroundings.

All this in order to understand the properties and characteristics that generate value and ease in the search for said services on digital platforms. We got to know a little about the digital hosting platforms most used by users and their characteristics which create communication and advertising strategies to increase their number of users and become a reliable channel due to the possible interaction that users have.

In this way, it is possible to make known wonderful places such as its beaches, rivers, the stories of its surprising streets, the famous El Rodadero spa, this being one of the main destinations in the Colombian Caribbean, the amazing Sierra Nevada and the Tayrona park that has the city of Santa Marta.

KEY WORDS: Digital Platforms, Users, Hosting, Business

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos primeramente a Dios por darnos las fuerzas y la sabiduría para lograr este objetivo y adquirir los logros que tanto hemos anhelado.

A nuestros familiares, quienes nos brindaron todo su amor, entrega y sacrificio para llegar hasta donde hemos llegado.

A nuestros compañeros que hicieron parte de este proceso de formación, especialmente debo reconocer el esfuerzo y los créditos también de mi compañera, quien estuvo día y noche en la realización de este y todos los proyectos durante nuestra formación profesional.

A nuestra gran instructora por guiarnos en cada paso que realizamos y dedicarse a enseñarnos con toda la paciencia y el amor, la depositó toda su confianza en nosotros, para sacar adelante este gran proyecto.

De la misma manera expresamos gratitud a nuestros seres que no están en la tierra, pero están en el cielo cuidándonos y motivándonos a seguir luchando por nuestros propósitos.

Finalmente agradecemos a todas las personas que estuvieron siempre presente.

DEDICATORIA

El siguiente proyecto va dedicado primeramente a Dios, por permitirnos llegar hasta donde hemos llegado, por regalarnos la vid.

A nuestras padres, hermanos por ser nuestra mayor motivación para no desistir de nuestra formación profesional, gracias a su cariño y apoyo incondicional retomamos fuerzas para continuar.

A nuestra instructora Margareth Mercado, quien nos transmitió su conocimiento con toda la paciencia, amor y dedicación, a su vez fue una guía fundamental.

Finalmente queremos dedicar este trabajo de investigación a nuestras amigas, compañeros y cada persona que aportó su grano de arena para que fuera posible.

0. INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo titulado ***“PLATAFORMAS DIGITALES Y APLICACIONES EN LINEAS DE HOSPEDAJES Y SU IMPACTO EN LA PARAHOTELERIA EN EL D.T.H.C.E. DE CARTAGENA”*** podemos encontrar específicamente cuales son las plataformas y aplicaciones en líneas más usadas que permitan brindarle al usuario la seguridad de una excelente experiencia.

Las plataformas digitales y las aplicaciones en líneas son intermediarios entre grupo de dos o más personas de interés mutuo que genera valor, la parahotelía consiste en alojamientos muy sutiles con tarifas bajas ya que estos se dan en casas de alquileres, pues como no están registradas de manera legal, los dueños no tendrán que pagar la contribución, por lo tanto, proporcionan precios más bajos.

Para esta investigación se trabajó bajo un enfoque cualitativo; donde se realizaron gráficas comparativas que demostraron el uso de estas herramientas de alojamientos y cuál es la preferida para los usuarios viajeros; así mismo en esta investigación muestra *Cómo Ha Afectado Las Plataformas Digitales A La Parahotelía Informal* debido a el alivio económico, la duda consiste que para los trabajos prestados por estas plataformas se causan una reducción de los servicios que se ofrecen; de una u otra manera este ahorro de dinero que obtienen los usuarios, los incentivan a seguir usando cada una de estas plataformas digitales.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El internet es una herramienta útil que, a través de diferentes aplicaciones como los blogs, redes sociales y actualmente las plataformas han solucionado de alguna manera ciertas necesidades al ser humano, lo cual ha generado un cambio muy positivo en diferentes áreas, especialmente en la empresarial. Por ello, es importante definir las.

Estas son entidades que prestan ayuda con sus servicios a las personas ya sea de manera grupal o individual, las cuales se necesitan uno al otro de alguna manera; ya que por sí mismos no perciben la importancia de su atracción mutua, y que necesitan del impulso que ofrecen estas plataformas para así promover diálogos entre ellos que generen valor.

También se puede decir que son estructuras digitales que hacen posible una conexión entre diferentes grupos de personas. Lo cual, los hace ver como unos mediadores que unen a los diferentes tipos de usuarios , clientes, anunciantes, prestadores de servicios, entre otros.(García, 2020)

A lo largo del primero periodo del siglo XXI, surgieron varias entidades y plataformas en línea las cuales fueron usadas por miles de usuarios plataformas de tipo TripAdvisor, Facebook, Airbnb, beneficiándose así el incremento de los viajeros por medio de estas. Podemos decir que estas nuevas tecnologías de información han sido muy favorables para la parte electrónica, y en la parte turística se ha visto reflejada por medio de las ventas, correspondiente a la parte viajera como también a los servicios prestados de transporte o hospedaje, planes de turismo, entradas a competencias deportivas, culturales y artísticas, servicio de alimentación, entre otros. (Gamboa, 2020, pág. 85); (Alcudia, 2020, pág. 85) (Santiestaban, 2020, pág. 85)

De igual modo, dentro de las plataformas online y aplicaciones más usadas por los clientes que hacen estas reservaciones vía digital se encuentra con un **25%** la plataforma **Airbnb**, luego las aplicaciones en línea como **Facebook** con un

porcentaje de **22%** y le sigue **Google** con un **21%**, estas fueron escogidas por los viajeros como las que más se usan para buscar las ofertas y lugares apropiados y a buen precio para hospedaje dependiendo de lo que cada usuario busca o qué tipo de servicio necesite, la página web del hotel solo fue usada por un porcentaje del 11%. Otras que también son usadas, aunque a un nivel más bajo, pero aun así están presentes en el mercado, encontramos otras entidades que se centran en ofrecer estos servicios de hospedaje y planes turísticos para los usuarios tenemos a **Trivago** con un **7%**, también está la plataforma Expedia que tiene el **4%**, **Mercado Libre** con el **3 %**, entre otras que están presentes.

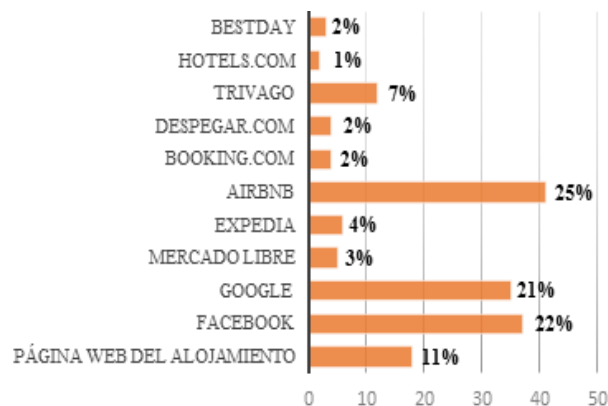


Figura No. 1 Uso de aplicaciones para reservar en línea.

(Gamboa, 2020) (Alcudia, 2020) (Santiestaban, 2020)

Teniendo en cuenta esto, si consideramos 1989 han pasado 31 años, tiempo en el que se usó por vez primera la formalidad de usar transferencias de hipertextos, lo que después le dio paso a la primera web del momento, gracias al avance del internet, la vida de las personas en general tuvo un cambio en todo el sentido, eso sí unas más que las demás, dependiendo del nivel tecnológico y financiero. (Gamboa, 2020) (Alcudia, 2020) (Santiestaban, 2020)

En cuanto a la afectación de la parahotelaría, todo esto involucra al sector hotelero formal, ya que es el que se ve bastante afligido por la parahotelaría o hotelaría

paralela, el cual lamentablemente, va en ascenso, impactando desde la parte financiera, social y hasta jurídica. No obstante, los análisis realizados sobre esto son pocos, sobre todo en Colombia donde muy poco se encuentra sobre esta temática.

Un dilema que crece es que lo que se ofrece por medio de estas plataformas, ha motivado la disminución en la colaboración financiera del turismo, pero por otro lado se obtuvo una manera para que los viajeros puedan tener un mejor manejo de los recursos y gastar menos efectivo en el lugar que visiten.

Para Guttentag (2015: 1208) esta herramienta ha sido de mucha ayuda en el aumento en la economía de los patrocinadores, ya que normalmente estos no otorgan, trabajo de jornadas completas, y lo peor es que, a raíz de esto se ha evidenciado un gran deterioro a la parte habitual de hospedaje, esto ha hecho que aumente el riesgo en el mercado de trabajo que este presta.

Además, debido a que presta servicios informales podría prestarse para esconder las actividades no muy buenas., como puede ser la prostitución dentro del ámbito turístico y de la mano de esto, el aprovechamiento de menores de edad o adolescentes conocido como (ESCNNA). Para esto se toman por las autoridades pertinentes cartas en el asunto para darle solución a este problema, esto con la finalidad de brindar resguardo a estos niños teniendo en cuenta sus derechos. (Sánchez, 2019: 135).

Pero, se ha visto un crecimiento del sector hotelero informal en todo Colombia. Por lo menos en varios sectores turísticos del país uno de ellos bastante conocido como lo es la ciudad de Cartagena, el cual se es uno de los que más recurren los turistas por lo que cuenta con una muy buena ubicación y está llena de muchas actividades de playa que llaman bastante la atención, debido al incremento de los valores por parte del sector hotelero formal ha hecho que una gran parte de los consumidores opten por la hotelería informal, y ha causado una baja en la ocupabilidad de estos, y una disminución de ingresos para ellos. (González, 2011: 75). Pero algo parecido también sucede en la ciudad de Santa Marta, en la cual los

lugares de turismo más importantes, como por ejemplo El Rodadero, ya se han visto afectados por el sector de hospedaje informal que ha ido tomando mucha fuerza en varias partes del país. (De Duque, Leguizamón y Herrera, 2010: 201). Guardiola (2019: 2) nos dice que el sector turístico es el que proporciona la mayor cantidad de empleo en la ciudad, de la cual casi todo se desenvuelve de manera desorganizada y muy poco formal. (Flor, 2020; Montes, 2020)

Así mismo, la relación que existe entre el uso de las plataformas digitales y el hotelería informal; así como esta, y como los otros tipos de servicios ofrecidos por medio de este tipo de herramientas digitales, por medio de lo que entendemos como consumo colaborativo, entre la que se destaca AIRBNB. Que nace como una iniciativa *del* señor Rhode un diseñador y la de un ingeniero de Harvard capacitado en ciencias computacionales, los dos apenas egresados de la universidad, los cuales inicialmente decidieron llamarla Airbedandbreakfast.com. para luego en 2009 cambiárselo a AIRBNB, que se ha ganado un renombre siendo una entidad de bastante prestigio y éxito, estando presente en muchos países. (Soltero y Vargas-Hernández, 2017). Gracias a estos frutos obtenidos, ha servido de impulso para el nacimiento de nuevos emprendimientos parecidos a este tales como *Homestay*, *Homeaway*, *Housetrip*, *Couchsurfing*, *OneFineStay*, *Flipkey* o *Wimdu*. El aumento que han tenido estas herramientas digitales ha ayudado a la mejora del patrón de gastos, principalmente en la juventud. Zervas, Proserpio, y Byers (2017: 22) dicen que estas son una ayuda factible que sirven para suplir lo que los clientes necesitan, las cuales tiempo atrás eran suplidas por las entidades clásicas. (Flor, 2020) (Montes, 2020)

Lograr Identificar Si Las Plataformas Digitales Los Efectos O Causas Que Ocasiona O Que Afectan O Si Ayudan A Fomentar La Hotelería Informal.

Moreno-Izquierdo, Rubia-Serrano, Perles-Ribes, Ramón-Rodríguez y Such-Devesa (2020: 9), nos muestran que la venida de estas herramientas fue de mucha ayuda para que surgieran nuevos emprendimientos, pero así mismo ha servido como un coque en el ámbito social esto refiriéndose a la parte del turismo. Ellos

proponen que los diferentes lugares son distintos cada uno y que por lo tanto deben ser estudiados de distintas maneras. Pero también en los diferentes sectores el uso del espacio se dispersa entre los locales, la parte turística y las casas, para lo cual esta empresa ha causado retos como la mejoría de estos, por otro lado, en lugares soleados y de playas, son básicamente para el sector turístico, de la cual esta plataforma sería de mucha ayuda a resolver la problemática de la disminución económica que se ha visto afectada en el generar empleo ya que no hay una buena utilidad entre otras cosas más. Otra ganancia de esta es que ayuda a dar a conocer a los diferentes negocios de hospedaje que ya existen.

Desde otra perspectiva, basándonos de un informe del porque los viajeros se ven impulsados a elegir AIRBNB dentro de sus opciones para su alojamiento, Guttentag, Smith, Potwarka y Havitz (2018: 342) se encontraron varias razones para esta elección, una de ellas es que tienen comunicación directamente con el destinatario, y esto les brinda una mayor seguridad ya que es algo más personal; brinda facilidad de sentirse en casa, por medio de distintos factores como tipo, áreas y beneficios que solo encuentras en el hogar; ofrece innovación, ya que brinda ocasiones inigualables; economía del compartir, gracias a la ayuda local que hemos recibido, surgiendo de un gran turismo pero sobre todo habitual. Para estos señores, los clientes de esta plataforma cuentan con 5 distintos factores: y es que son personas que ahorran bastante, que buscan buenos alojamientos, compradores que aportan, que buscan opciones innovadoras y de buena interacción. (Flor, 2020) (Montes, 2020)

Con lo mencionado anteriormente surgió la siguiente pregunta problema

¿CÓMO EL USO DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES Y APLICACIONES EN LÍNEA DE HOSPEDAJES FOMENTAN LA PARAHOTELERÍA EN EL D.T.C. E. ¿DE CARTAGENA Y EL IMPACTO QUE GENERA?

2. JUSTIFICACIÓN

Las plataformas digitales han sido una gran herramienta para la industria hotelera, ya que permiten a los usuarios solucionar problemas en cuanto al lugar donde se encuentren ubicados, precios, servicios etc. Teniendo en cuenta además el uso de las redes sociales que de la misma manera fomentan el crecimiento en la parte hotelera de la Ciudad de Cartagena

Según lo dicho por (Gómez, 2020) La fundamentación del trabajo se va a representar en el impacto que puede dar a los diferentes establecimientos afectados, como lo es el hotelería que a través de las nuevas tecnologías han generado mayor competitividad, y que busca la manera de innovar e imponer en el mercado, alojamiento de calidad y la eficacia del servicio. Lo cual ampliara el conocimiento sobre el espacio para innovar y llegar de manera más efectiva a los viajeros modernos que usan las diferentes plataformas de servicio utilizadas.

3. OBJETIVOS

Objetivo General

Analizar el uso de las plataformas digitales y aplicaciones en línea de hospedajes y su impacto en la parahotelería en el D.T.C.E.H. de Cartagena

Objetivos Específicos

Identificar las plataformas digitales de hospedajes más usadas por los turistas en Cartagena

Identificar las aplicaciones en línea de hospedajes más usadas por los turistas en Cartagena

Conocer el impacto de las plataformas digitales y aplicaciones en línea de hospedajes en la parahotelería en el D.T.C.E.H. de Cartagena

4. FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Cartagena es considerada una ciudad con mucho atractivo que ofrecer y muy sustentable: 1. Brinda oportunidad para perfeccionar el gasto de recurso gracias al sistema tecnológico; 2. Permite inclusión y ayuda a una buena comunicación entre los habitantes; 3. Cuenta con estructuras optimas que permiten generar trabajo de alto nivel, es novedosa, ayuda al avance y la buena competencia de los emprendimientos; 4. Busca el beneficio de la ciudadanía, ósea que busca solucionar y así ayuda a tener una mejora en la vida y que accedan a buenos servicios públicos. (Ariza, 2020) (Torres, 2020) (Arévalo, 2020)

Teniendo en cuenta lo anterior, es útil la implementación de las plataformas digitales en la zona de hospedaje de Cartagena, debido a la situación sanitaria COVID-19 que se encuentra atravesando el mundo y que de alguna u otra manera ha afectado el turismo y muchos más sectores en diferentes países, ciudades, regiones, etc.

Este sistema permite además solucionar y satisfacer ciertas necesidades como turistas realizando diversas actividades al mismo tiempo, por ejemplo, obtener ubicación, precios, servicios, planes, entre otros.

Estas aplicaciones buscan transformar la burocracia de los siguientes tiempos. Es decir que futuras versiones, se llevaran acabo de diferentes maneras, ya no será como usualmente lo conocemos si no que se contara con conexión de un sitio de internet mediante un servidor, claramente luego de hacer el registro de identificación para ingresar.

A excepción de algunas veces en las cuales se usará la versión offline correspondiente, justo al contrario que ahora.

A pesar de que esto se nos hace un poco ajeno, podemos verlo como un cambio a la manera antigua en la cual se hacían las cosas de las diferentes aplicaciones existentes. (Codina, 2009)

Estos son negocios comerciales los cuales prestan los servicios posada para viajeros con variedades de ofertas. En los cuales tenemos, lo que son hoteles tradicionales, los conocidos hostales, sedes para vacaciones entre otros todos los que ofrecen servicios para alojamiento. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2018, 15 de noviembre)

Consiste en brindar servicios de hospedajes en lugares que son específicamente considerados para viviendas, tipo casas y demás. Esto brinda precios más asequibles para las personas a lo que ofrece un hotel formal, puesto que como no se encuentran constituidos de manera legal, los dueños no tienen que pagar tributo por este beneficio económico. (Flor, 2020) (Montes, 2020)

La hotelería informal actúa igual a, un hotel o un hostel, con la diferencia que estos no tienen un permiso legal por lo tanto no tienen ese consumo que estos establecimientos normalmente generan, brindando precios más bajos de alojamiento, los cuales afectan de manera directa la parte hotelera debido a que los demás que ofrecen este servicio si cumplen con lo dispuesto por las leyes. (Díaz, 2018).

5. METODOLOGÍA

ENFOQUE METODOLÓGICO

En el presente proyecto se abordó un enfoque cualitativo, de acuerdo con lo dicho por el autor Cauas, D (2015) dice que el estudio cualitativo es aquel que maneja netamente informes de carácter cualitativo y su investigación busca obtener de manera detallada lo que se está estudiando. En su totalidad este tipo de investigación busca poner uso la práctica de la investigación. Con el fin de dar respuesta al objetivo general el cual busca analizar el uso de las plataformas digitales y aplicaciones en línea de hospedajes y su impacto en la parahotelería en el D.T.C.E.H. de Cartagena.

TIPO DE ESTUDIO E INVESTIGACIÓN

Dando alcance a este trabajo y teniendo en cuenta el tipo de investigación descriptiva según el autor Cauas, D (2015) nos dice que estas investigaciones quieren detallar las pertenencias valiosas de las personas, comunidades o todo aquel que se someta a análisis. En las investigaciones que son tipo descriptiva se busca determinar los diferentes cuestionamientos y se evalúa todos ellos individualmente, de tal manera que se pueda explicar lo que se estudia. Por lo cual se decide trabajar bajo estudio tipo encuesta el cual nos ayuda a recoger información aproximadamente escasa con referencias equipos básicamente grandes. Para así dar respuesta a los objetivos específicos: identificar las plataformas digitales de hospedajes más usada por los turistas en Cartagena, identificar las aplicaciones en línea de hospedaje más usada por los turistas en Cartagena y conocer el impacto de las plataformas y aplicaciones en línea de hospedaje en la parahotelería en el D.T.C.E.H. de Cartagena.

FUENTES DE INVESTIGACIÓN

En el presente proyecto se usaron fuentes de investigación tanto primarias como secundarias, teniendo en cuenta que las fuentes de información primaria nos ayudan a obtener datos proporcionados de primera mano lo cual nos ayuda en este proceso de investigación para llegar a tener una información más certera de lo que se busca saber. En cuanto a las fuentes secundarias consiste en compilaciones, resúmenes y listados de referencias

publicadas sobre un tema (listado de fuentes primarias). (Calderón, D.H 2011)

TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la parte de la recolección de los datos, la estructura usual para esto son los escritos, la biblioteca, también las bases de datos que son de gran ayuda estas ultima son consideradas fuente fundamental para la recolección de información, pero por otro lado en la actualidad, se encuentra apoyada por las tecnologías nuevas, para esta nueva manera de recolectar datos se sigue teniendo las bases de datos en línea, de enlace a recopilación, la intervención por computador, lo que son textos digitales o bibliotecas de este tipo las bibliotecas entre otros. Total, lo que son las TIC ya que ofrecen la ayuda de tener audios, videos, imágenes, también la posibilidad de recibir mensajes vía correo electrónico, poder observar de manera online, entre muchas ventajas más que ofrece. (Orellana López, D.M et al) (2006)

Considerando lo anterior la técnica que se utilizo es la del análisis de contenido. en diferentes fuentes tanto primarias como secundarias, tales como los libros, revistas entre otras.

6. ESTADO DEL ARTE

En el siguiente trabajo titulado “Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los usuarios en dos hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cartagena (Colombia) mediante un modelo de ecuaciones estructurales. “de (Vergara Schmalbach, 2011) Para este trabajo se recurre a una metodología que se constituye por dos grandes etapas: un análisis descriptivo y un análisis factorial. En esta primera etapa, se han de utilizar herramientas que ayuden a recopilar información y evaluar los distintos factores que se involucran con el sector para realizar un diagnóstico actual de este. Y en la segunda etapa Se analiza el desempeño futuro del sector a partir de la participación de actores y expertos relacionados que realizarán talleres para poder obtener los “inputs” necesarios. En conclusión, se busca tener datos exactos sobre la calidad de estos servicios y así poder mejorarlos según sea necesario.

Según la investigación llamada “la parahotelería en el distrito turístico y cultural de Cartagena y sus efectos económico-sociales” de (Tapia Barrios, 2015) Para este proyecto se hizo una investigación tipo exploratorio – descriptivo. Exploratorio porque se busca indagar cual fue el comportamiento de la Parahotelería de la ciudad de Cartagena, a través de documentos existentes, por medio de visitas, posibles informantes de la propia comunidad y cifras de entes gubernamentales y privados. Descriptivo porque de esta manera se puede determinar la relación de la Parahotelería con factores o variables económicas. Como conclusión de este se puede decir que con los resultados obtenidos se puede dar pie a posibles investigaciones más adelante y así ir ampliando el conocimiento en este ámbito.

En el artículo titulado “La hotelería informal y la competitividad turística de la ciudad de Cartagena” de (Díaz J. G., 2011) Este artículo tiene como metodología una investigación de carácter descriptivo en el cual se adoptó un diseño de investigación no experimental, mixto o integrado; pues este estudio se maneja técnicas cuantitativas (encuestas) y cualitativas (entrevistas, además de distintos estudios que fueron utilizados como fuentes secundarias). Resultado de esto se pudo

observar que la hotelería informal genera pérdidas para los hoteles legales ya que sus ocupaciones disminuyen.

En esta investigación, se presentan los resultados obtenidos en la revisión de los antecedentes de cada uno de estos se muestra el resumen de cada uno de los conceptos empleados, así como la metodología y los resultados de este. Organizándolos en nacionales e internacionales.

Según el estudio de la investigación titulada “el impacto de la confianza en la plataforma y en el anfitrión en la renta de alojamiento en AIRBNB” de A. DE LA PEÑA DE LEON, ET AL. (2020) los cuales utilizaron un enfoque cualitativo para analizar las actitudes hacia la plataforma AIRBNB y para conocer el comportamiento de compra en la plataforma de hospedaje en línea el cual se realizó en una ciudad al norte de México y así llegar a la conclusión que solo un pequeño porcentaje está acostumbrado a rentar alojamientos tipo AIRBNB en línea por lo cual habría que mejorar en esto. (de la Peña de León, Amezcua Núñez, Saucedo Soto, & González Gaona, 2020)

Un estudio realizado al artículo titulado “uso de plataformas digitales y aplicaciones en línea para reservar servicios de hospedaje en Mazatlán, México” de FLORES GAMBOA, Y A.T (2020) en esta investigación se usó un enfoque cuantitativo ya que está construida bajo técnicas de investigación documental lo cual le ayudo en el análisis de conducta de los usuarios en cuanto a sus preferencias a uso de plataformas y aplicaciones en línea para consumir los servicios de hospedaje en Mazatlán, México y así llegaron a concluir que la mayoría de los visitantes tiene una marcada fidelidad hacia Mazatlán, y que la gran mayoría presenta un nivel alto de satisfacción hacia los servicios. (Gamboa, 2020)

Un estudio realizado a un proyecto llamado “cambios en el valor percibido por adultos jóvenes de Bogotá que usan servicios de hospedaje de economía compartida en plataformas digitales” de BOTERO FRANCO,L, Y CARRIZOSA

BORDA, M (2020) para el desarrollo de este trabajo se tomó la decisión de trabajar con el método descriptivo que busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que esté sometido al análisis, se busca entender el impacto que ha tenido todas estas plataformas de economía colaborativa en el sector hotelero tradicional de Bogotá. Como conclusión llegaron que la principal característica que requieren a la hora de elegir es que este en una buena ubicación y aun buen precio. (Botero Franco & Carrizosa Borda, 2020)

Teniendo en cuenta el proyecto titulado “Propuesta de plataforma tecnológica digital para una ciudad turística inteligente para el análisis de información de la cadena productiva del sector turismo de Cartagena de indias” de LINERO ARIZA, ET AL. (2020) para esta investigación se usó una metodología de tipo cuantitativo con el cual se busca encontrar la solución a la pregunta planteada en la identificación del problema por medio de datos detallados y principios teóricos, obtenidos a través de la recolección de información, la cual será por medio de la aplicación de una encuesta dirigida a actores seleccionados para identificar las herramientas TIC con las que se cuenta actualmente y aplicadas al sector turístico en la ciudad de Cartagena. En conclusión, se busca saber con seguridad las herramientas con las que cuenta la ciudad para así saber cómo desarrollar de manera correcta la implementación de estas plataformas.

Según la siguiente investigación llamada “plataformas digitales y su participación en la ocupabilidad en hoteles estrellas en Miraflores-Lima” de GONZALES AGÜERO, ET AL. (2018). Para este proyecto se usó una metodología cualitativa descriptiva – exploratoria, puesto que se va a describir como se viene desarrollando la Plataformas digitales y la participación que tiene en la ocupabilidad en hoteles 3 estrellas en el distrito de Miraflores, en cual se conseguirá empleando el instrumento el cuestionario y como técnica de investigación, las entrevistas en profundidad a una muestra de usuarios turistas de plataformas digitales. Para concluir se quiere

con esto saber con exactitud el porcentaje de personas que utilizan estas plataformas para buscar sus servicios de hospedaje y la ocupabilidad de estos hoteles gracias a estas plataformas.

7. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

En el siguiente capítulo se realizará un análisis con sus respectivas discusiones de la presente investigación para la que se mostrarán una serie de gráficas que respaldan lo dicho en los anteriores capítulos.

Para el mercado de dos o varios lados se ocasiona una externalidad en las redes. Esto corresponden a los efectos indirectos ya sean positivos o bien sea negativos de la interrelación para cada lado que se encuentre vigente en el mercado, todo este efecto puede ser producido por parte de los miembros de uno de los lados del mercado, para los miembros del otro. Teniendo en cuenta lo dicho por (Rochet, 2004) lo cual nos expresa que este efecto puede ser interpretado en 2 fases: en la numero 1, trata sobre las externalidades de las membresías, ya que se entiende como un efecto de la ganancia que obtienen los agentes de cada uno de los lados del mercado esto por pertenecer a una plataforma; en la numero 2, trata de las externalidades del uso, y esta es generada por transacciones de 2 o muchos lados del mercado, para esta fase se activa la comisión que recibe la plataforma por acceder a la comunicación de personas de los distintos lados.

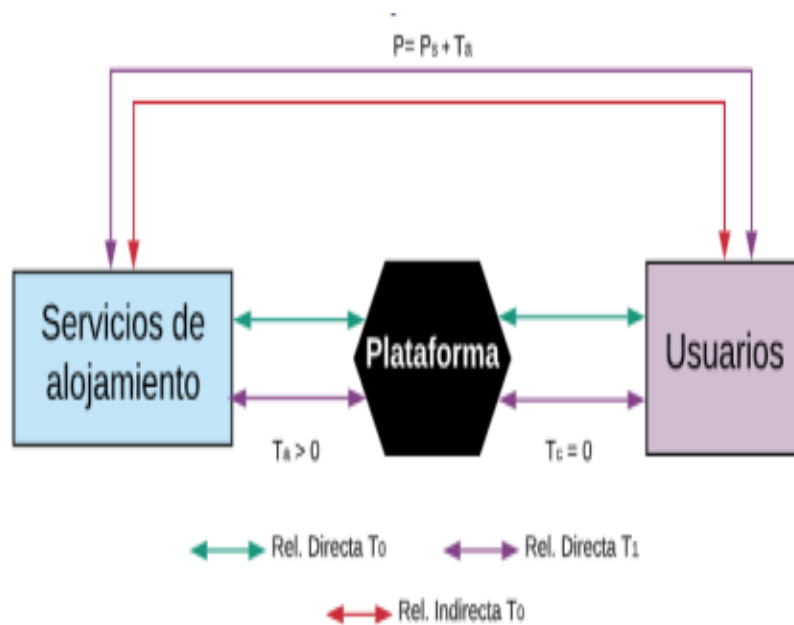


Figura No. 2 Relaciones en un mercado de múltiples lados. (Plataforma servicios turísticos).

En el diagrama dos analizamos que lado derecho de las plataformas se encuentran lo que son los usuarios, y en la parte izquierda tenemos los servicios de alojamiento, de tal manera se puede notar la relación directa que tienen con la plataforma, pero también la relación indirecta que existe. Una vez que se vea que se lleve a cabo la transacción las relaciones que tienen los ofertantes y los consumidores pasan; a ser una relación directa. Es decir, los ofertantes de estos servicios de hospedaje para hacer parte de una plataforma si observa que esta le puede ofrecer una buena utilidad para su negocio y le brinde la garantía de que su emprendimiento mantendrá un buen nivel de ocupación. El valor que se debe pagar a estas plataformas y estar posicionado en su listado de las opciones más destacadas dependerá de las características que estas y el nivel de ocupación que tenga el negocio, la ubicación, la visibilidad con la que cuente la plataforma, la particularidad con la que cuente el ofertante y la plataforma, entre otros factores que son de gran ayuda para la

definición de precios de los servicios de hospedaje y también con el número de consumidores presentes.

Capturarán más la atención de los clientes las plataformas que cuenten con un amplio y variado ofrecimiento de los servicios que ellos requieren, debido a que de esta forma tienen distintas opciones al momento de decidir una elección. La mayoría de los usuarios de estos tipos de servicios son los turistas, por eso es de gran importancia ofrecer información de manera detallada del lugar que escojan así mismo las plataformas actúan como un gran conector puesto que estas brindan toda esta información que el cliente requiera, por lo tanto, el éxito de esto depende de la manera en que estas logren captar la atención de los clientes ofreciéndoles la información adecuada y variedad de lugares que se adapten a sus preferencias.

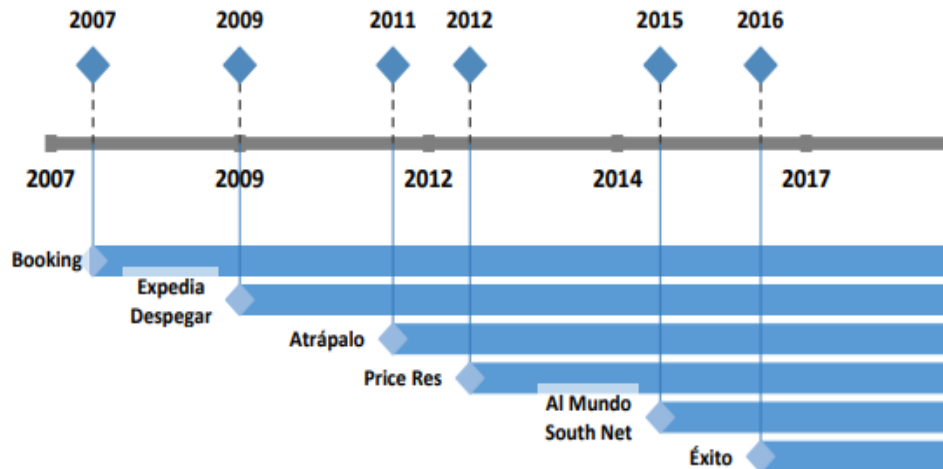


Figura No. 3 Línea de tiempo entrada al mercado colombiano.

En cuanto a lo anterior, se observa que en el 2007 la primera plataforma que ingresó al mercado colombiano fue Booking; cabe destacar que, aunque apenas para ese tiempo ingresó al mercado ya era una de las más posicionadas en otros

países. Exactamente dos años más tarde ingresan al mercado Expedia y Despegar que al igual que Booking ya estaban presentes en países del exterior.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Hotel	3.208.079	78.33%
Hostal	457.260	11.17%
Otro	186.022	4.54%
Apartamento	165.610	4.04%
Apartahotel	46.870	1.14%
Alojamiento rural	31.494	0.77%
Camping	110	0.002%
Total	4.095.445	100%

*Cuadro No. 1
Transacciones por categoría*

Los arreglos puede que pertenezcan a reservaciones hechas por las distintas categorías de hospedaje: como los apartahotel, apartamentos, alojamiento rural, hoteles, hostales, camping entre otros. La que más destaca de todas son los hoteles, que para el caso de Expedia y atrápalo, cuentan con un porcentaje del 97% promediado. A diferencia de Booking que cuenta con un promedio del 79.3% en total.

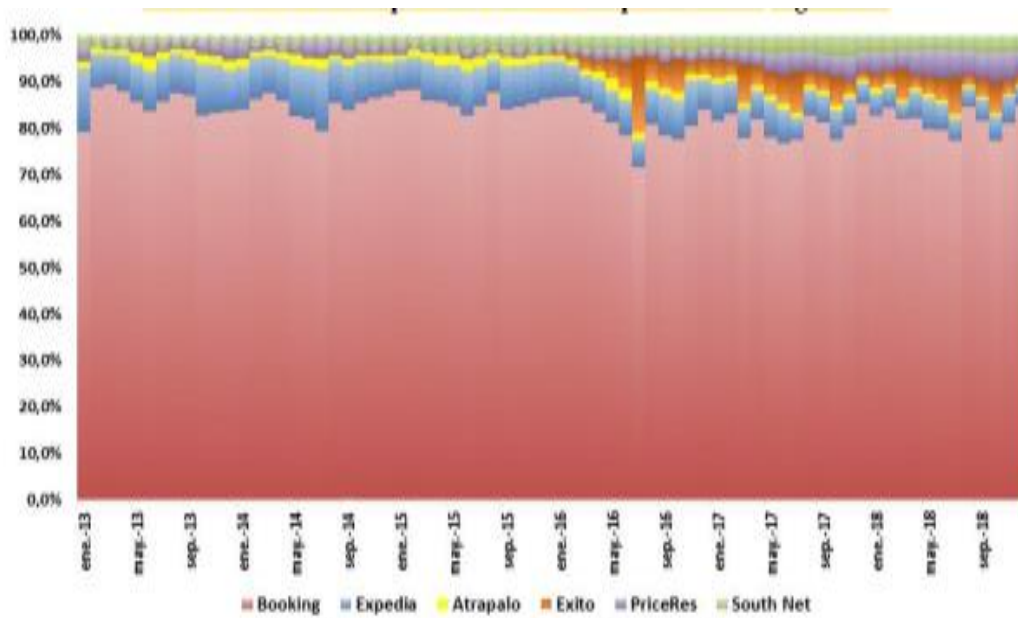


Figura No. 4 Participación de mercado plataforma digitales.

En la gráfica anterior podemos observar el crecimiento que ha tenido la participación en el mercado cada una de estas plataformas digitales de la cual Booking, ha sido una de las que más participación ha obtenido con un porcentaje promedio de un 83% entre los periodos que van desde el año 2013 hasta el 2018. Por otro lado, encontramos a las restantes como (Expedia, atrápalo, éxito, south net, priceres) en total todas juntas han logrado obtener un 16%.

Por lo cual, se puede ver que Booking comprende un gran porcentaje del mercado.

(Rochet, 2004)

8. CONCLUSIÓN

Con el proyecto de investigación realizado, se logró comprender la importancia de implementar el uso de la tecnología en toda empresa independientemente de su actividad económica, ya que es una herramienta básica e indispensable para el progreso de esta. En cuanto al uso de las plataformas implementadas en hoteles, genera una serie de beneficios tanto para la entidad como para los usuarios marcando una diferencia real.

A través de la investigación, también se logró generar un mayor impacto de las plataformas y sus herramientas en la ciudad de Cartagena, demostrando así las ventajas que aportan y dentro de ellas se destaca la información que brindan a los usuarios para obtener servicios, es por ello que en el sector turístico ha optado por implementarlas principalmente en sus sistemas de reservas. Ahora bien, es un sueño para cualquier persona que le guste viajar, ya que a través de un aplicación podrá obtener el servicio deseado o simplemente reservar sin importar el lugar donde el usuario se encuentre ubicado, e incluso observar precios, planes, servicios logrando una excelente satisfacción, por lo tanto, podemos afirmar que es un valor agregado especialmente para este tipo de actividad económica, ya que aseguran al usuario una excelente y segura experiencia.

9. BIBLIOGRAFÍA

García, L. W. F. (2020). *Plataformas digitales 2020*. Ediciones Fiscales ISEF.

Gamboa, S. F., Alcudia, C. M. M., & Santiesteban, M. L. (2020). Uso de plataformas digitales y aplicaciones en línea para reservar servicios de hospedaje en Mazatlán, México. *Revista de Investigación en Tecnologías de la Información*, 8(15), 85-95.

<https://www.riti.es/ojs2018/inicio/index.php/riti/article/view/238>

Marulanda Valencia, F. Á., & Restrepo Montes, J. A. (2020). Una aproximación a los efectos negativos del hospedaje informal sobre la hotelería de gran formato en la ciudad de Medellín. *Tendencias*, 21(2), 124-145.

<https://revistas.udenar.edu.co/index.php/rtend/article/view/5879/6644>

Propuesta de plataforma tecnológica digital para una ciudad turística inteligente para el análisis de información de la cadena productiva del sector turismo de Cartagena de Indias. ECACEN (mayo 2020).

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/34509/dmlineroa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Codina, L. (2009). Ciencia 2.0: Redes sociales y aplicaciones en línea para académicos. *Hipertext. net*, 7, 295.

<https://www.upf.edu/hipertextnet/numero-7/ciencia-2-0.html>

Decreto no. 2119 de 2018, ministro de Comercio, Industria y Turismo, Por medio del cual se reglamenta la prestación del servicio de alojamiento turístico y se modifican la Sección 12 del Capítulo 4 del Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 y el párrafo del artículo 2.2.4.7.2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo. 15 de noviembre de 2018.

<http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30035940>

Díaz, J. G. (2011). La hotelería informal y la competitividad turística de la ciudad de Cartagena. *Aglala*, 2(1), 70-103.

<http://revistas.curnvirtual.edu.co/index.php/aglala/article/view/874>

Ramirez-Gomez, I. X. (2020). Percepción sobre la plataforma Home Exchange en la industria hotelera legal de la localidad de la Candelaria.

<https://repositorio.uniagustiniana.edu.co/handle/123456789/1293>

De la Peña A., Amezcua J., Saucedo J., & González I. (2020). *El Impacto De La Confianza En La Plataforma Y En El Anfitrión En La Renta De Alojamiento En Airbnb*. *Revista Internacional Administración & Finanzas*

https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3696738

Botero L. & Carrizosa M. (2020). Cambios en el valor percibido por adultos jóvenes de Bogotá que usan servicios de hospedaje de economía compartida en plataformas digitales.

https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/2516/ADM_1020814242_2020_1.pdf?sequence=12&isAllowed=y

Vergara, J. C., Quesada, V. M., & Blanco, I. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los usuarios en dos hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cartagena (Colombia) mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 19(3), 420-428.

Tapia Barrios, A. M., & Escobar Julio, C. J. (2015). *La parahotelería en el Distrito, Turístico y Cultural de Cartagena y sus efectos económico-sociales* (Doctoral dissertation, Universidad de Cartagena).

<http://hdl.handle.net/11227/2094>

González Díaz, J. (2011). La hotelería informal y la competitividad turística de la ciudad de Cartagena. *Aglala*, 2(1), 70-103. <https://doi.org/10.22519/22157360.874>

Rochet, J. C., & Tirole, J. (2004). Two-sided markets: An overview. Mimeo.

Plataformas digitales de emparejamiento de servicios de alojamiento turístico.

https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Proteccion_Competicion/Estudios_Economicos/EM%20-%20Plataformas%20Digitales2019.pdf