

Tesis de Grado – Licenciatura en Turismo

Efectos de las plataformas de alojamiento colaborativo en destinos turísticos

Estudio de caso: Airbnb en Villa La Angostura



Alumna: Lourdes Faccini

Legajo: 90940/7

Directora: Gabriela Marenzana

Fecha de entrega: 5 de julio, 2022

Agradecimientos

A mis papás y a mi hermana, porque sin ellos no hubiese podido llegar hasta acá. Gracias por tener fe en mí.

A mis abuelos, aquellos que están presentes y a los que me alientan desde arriba. Gracias por apoyarme y cuidarme.

A mis “facuamigos” y a todas aquellas personas que me acompañaron durante todo este proceso. Por esos mates que me alentaban a sumar siempre 1 página más.

Y por último a mi directora Gabriela que, a pesar de la virtualidad, siempre supo comprenderme y guiarme.

A todos ellos, infinitas gracias.

INDICE

Resumen	1
Capítulo 1: Introducción.....	2
1.1 Objetivos	3
Capítulo 2: Metodología	4
Capítulo 3: Marco teórico	6
3.1 Economía colaborativa	6
3.2 Turismo colaborativo	8
3.3 Alojamiento turístico colaborativo	9
3.4 Airbnb	10
3.4.1 Impactos.....	12
3.4.2 Regulación	16
Capítulo 4: Marco referencial del caso de estudio	21
Capítulo 5: Análisis de resultados.....	23
5.1 Resultados del análisis periodístico y normativo.....	23
5.1.1 Análisis cronológico en base a artículos periodísticos	23
5.1.2 Análisis de normativas de alcance provincial y municipal	27
5.2 Resultados del análisis locativo	34
5.2.1 Evolución de los alojamientos turísticos en el destino.....	34
5.2.2 Airbnb en Villa La Angostura	36
5.2.3 Distribución espacial de la oferta de alojamientos turísticos	38
5.3 Resultados de las entrevistas realizadas a referentes de la localidad.....	41
Capítulo 6: Conclusiones	48
Recomendaciones.....	50
Limitaciones	50
Capítulo 7: Bibliografía.....	51
Capítulo 8: Anexos	56
8.1 Anexo A: Análisis de noticias.....	56
8.2 Anexo B: Marco normativo provincial y municipal	58

Resumen

En un contexto donde la tecnología avanza a pasos agigantados e irrumpiendo brindando nuevas herramientas y espacios de oportunidades, surge la llamada “Economía Colaborativa”. Modalidad que ha logrado adentrarse, entre otros sectores, al ámbito turístico, permitiendo el surgimiento de una nueva tipología como lo es el turismo colaborativo.

En esta nueva realidad encontramos a un turista autónomo, capaz de organizar su viaje a través de portales centrados en sectores como el transporte, la gastronomía y el alojamiento colaborativo. En este último opera la plataforma Airbnb, uno de los ejemplos más paradigmáticos de la economía colaborativa, que ha despertado la preocupación tanto de la competencia dentro del rubro del alojamiento turístico, como así también de los residentes y los responsables del ordenamiento de aquellos destinos donde la misma se implanta.

La literatura muestra una serie de impactos, positivos y negativos, que Airbnb ha generado en distintos destinos turísticos. Para el caso de esta tesis, se trata de indagar en los impactos a niveles normativos, locativos y socioeconómicos que produce el uso de la plataforma en la localidad de Villa la Angostura, a través de una investigación de carácter cualitativo.

Palabras Clave: Economía colaborativa - Turismo colaborativo - Alojamiento colaborativo - Airbnb – Impactos

Capítulo 1: Introducción

En el presente trabajo se propone realizar un análisis acerca de los diversos impactos producidos en los destinos turísticos tras la incorporación de las plataformas de alojamiento colaborativo, como alternativa de hospedaje turístico. Para esta investigación será analizado el caso más reconocido en el ámbito de la economía colaborativa, como lo es Airbnb.

Airbnb fue fundada en 2008 por Brian Chesky, Joe Gebbia y Nathan Blecharczyk, y surge como una de las plataformas pioneras de la economía colaborativa. La misma conecta a personas de todo el mundo con anfitriones locales y es hoy en día, la plataforma *peer-to-peer* (P2P) más grande, ofreciendo diversos alojamientos turísticos de corto plazo en viviendas privadas (Cocola-Gant y Gago, 2019).

Como señala Martín-Rojo (2020), esta modalidad de alojamiento turístico constituye un modelo totalmente consolidado y está provocando numerosas preguntas y reacciones tanto desde el punto de vista del sector del alojamiento tradicional, como de la comunidad local, así como por parte del gobierno y organismos encargados de regular la competencia en el mercado (García-Noblejas, 2016). Airbnb es, además, parte de una extensa literatura que la estudia desde planos sociales, económicos, políticos y otros.

Si bien diversos estudios revelan una sumatoria de impactos percibidos en destinos turísticos, ocasionados por este tipo de plataformas, una serie de autores como Aledo et al. (2017), Boswijk y Oskam (2016), Guttentag (2015) y Niewland y Van Melik (2018), consideran inapropiado generalizar los mismos, ya que variarían según las características propias de cada sitio. Se realizará este trabajo siguiendo la posición de aquellas investigaciones que se sostienen en la necesidad de seguir analizando los impactos en diferentes destinos, para tomar decisiones acordes a cada caso en particular.

Para esta tesis se estudió el caso de la localidad de Villa la Angostura en la Provincia de Neuquén, Argentina. Un destino en el cual el auge de Airbnb, como alternativa al alojamiento turístico tradicional, ha despertado el interés y preocupación de diversos actores locales, estableciéndose en el año 2015 un punto de inflexión y debate en torno a la regulación de esta modalidad.

Considerando la carencia de estudios que analicen esta situación en Villa La Angostura, dicha investigación proveerá un primer acercamiento a los impactos normativos, locativos y socioeconómicos que produce el uso de la plataforma Airbnb en el destino.

1.1 Objetivos

El objetivo principal que tiene esta tesis es analizar los impactos normativos, locativos y socioeconómicos que produce el uso de la plataforma Airbnb, en la localidad de Villa la Angostura.

Para lograr dicho objetivo, fueron planteados los siguientes objetivos específicos:

- Identificar las normativas públicas vigentes a nivel municipal y provincial, que regulan la oferta de alojamiento turístico.
- Analizar el impacto locativo de Airbnb, a través de un mapeo de la distribución espacial de la oferta (formal e informal) de alojamientos turísticos en el destino.
- Indagar en el impacto socioeconómico percibido por los diferentes actores del destino: Municipalidad (Secretaría de Turismo), representantes de alojamientos tradicionales y no tradicionales (habilitados) y residentes (representantes de las juntas vecinales de la localidad), frente a la actividad de Airbnb en Villa La Angostura.

Capítulo 2: Metodología

Este trabajo de investigación consiste en un estudio de caso en el cual se empleó el enfoque cualitativo y de alcance exploratorio, si bien se analizaron para la contextualización algunas variables cuantificables. Se priorizó el enfoque cualitativo dado que proporciona profundidad a los datos, una contextualización del ambiente o entorno y una mejor comprensión de la perspectiva (experiencias y opiniones) de los actores involucrados, acerca de los fenómenos que los rodean (Hernández Sampieri et al., 2010).

Para resolver el primer objetivo se llevó a cabo un análisis de contenido cualitativo de las normativas provinciales y municipales turísticas, con el fin de entender las diferentes formas de categorizar los establecimientos turísticos, así como también los requisitos, restricciones y responsabilidades para su habilitación. Asimismo, se realizó un análisis de distintos artículos de periódicos regionales, que dieron nota de datos relacionados a la incorporación de viviendas de uso turístico como nueva modalidad de alojamiento en la localidad. Esta revisión resultó de utilidad para poder establecer una contextualización más completa de la situación actual en el destino.

A fin de resolver el segundo objetivo, se solicitó a la municipalidad de Villa La Angostura el registro junto con la ubicación de los alojamientos disponibles habilitados en la localidad, sumado al registro de la evolución de cada categoría. Luego se pidió información sobre la cantidad de particulares que cuentan con una sola vivienda de alquiler turístico y de los dueños de más de una vivienda de este estilo. En tercer lugar, se comparó esta información con la presente en el sitio Airbnb, respecto al número de viviendas anunciadas que coinciden con el registro de ATT y la cantidad de anfitriones que cuentan con más de un anuncio en la plataforma. El análisis de anuncios publicados en Airbnb se llevó a cabo a través del sitio Airdna, una herramienta de investigación de mercado especializada en el funcionamiento de esta plataforma.

Para el tercer objetivo de esta tesis fueron invitados cinco referentes de la localidad a responder una serie de preguntas efectuadas a través de una entrevista de carácter individual. La intención de conectar con estos actores era poder comprender cómo Airbnb ha podido afectar, positiva y negativamente al destino. Dichos referentes fueron: La Secretaría de Turismo, la Cámara de Alojamientos Turísticos Temporarios (ATT), la Asociación de Hoteles y Restaurantes de Villa La Angostura (HyRVLA) y por último los representantes de dos Juntas Vecinales del destino.

Se ha optado por elaborar las entrevistas a través de un enfoque semiestructurado. Si bien las mismas contaban con una guía de preguntas previamente preparadas, se tuvo la libertad de introducir preguntas adicionales, no predeterminadas, para obtener más información sobre los temas que requerían de cierta profundidad. La ventaja de este tipo de entrevistas es que brindan la posibilidad de adaptarse a los entrevistados de manera más flexible (Díaz-Bravo et al., 2013).

Figura 1: Síntesis metodológica de acuerdo con cada objetivo

Objetivo	Unidad de Relevamiento	Técnica de Recolección de Datos
Identificar las normativas públicas vigentes a nivel municipal y provincial, que regulan la oferta de alojamiento turístico	<p>Normativas municipales y provinciales</p> <p>Artículos de periódicos regionales</p>	Revisión documental
Analizar el impacto locativo de Airbnb, a través de un mapeo, de la distribución espacial de la oferta (formal e informal) de alojamientos turísticos en el destino	<p>Informes y registros de establecimientos habilitados desde el área de turismo municipal</p> <p>Registro de aquellos anuncios de viviendas publicadas en Airbnb, desde la plataforma Airdna</p>	Revisión documental
Indagar en el impacto socioeconómico percibido por los diferentes actores del destino: Municipalidad, representantes de alojamientos tradicionales y no tradicionales (habilitados) y residentes (representantes de las juntas vecinales de la localidad), frente a la actividad de Airbnb en Villa La Angostura	<p>Sec. de Turismo de Villa La Angostura</p> <p>Cámara de Alquileres Turísticos Temporarios (ATT)</p> <p>Juntas vecinales de los barrios con mayor cant. de viviendas turísticas</p> <p>Asociación de Hoteles y Restaurantes de Villa la Angostura (AHyRVLA)</p>	Entrevistas semiestructuradas

Fuente: Elaboración propia

Capítulo 3: Marco teórico

El marco teórico está conformado por una serie de conceptos centrales, segmentados en cinco subtemas, que contribuyen a contextualizar esta investigación. En primer lugar, se describe el término economía colaborativa, sus inicios, los ámbitos donde se implementa y los distintos modelos de transacciones que se pueden aplicar bajo la misma. Luego se describe el turismo colaborativo, cómo éste surge y cuáles son las variables que influyen a los turistas a implementar esta modalidad. En tercer lugar, se hace énfasis en el alojamiento turístico colaborativo y en las categorías que existen bajo esta forma de hospedaje, para luego adentrarse al caso de estudio que compete en esta investigación, el hospedaje publicitado dentro de la plataforma Airbnb. Conciérne además para este proyecto, tratar los impactos producidos por esta nueva modalidad de comercialización de alojamientos turísticos y las formas que buscan los destinos turísticos de regularizar la misma.

3.1 Economía colaborativa

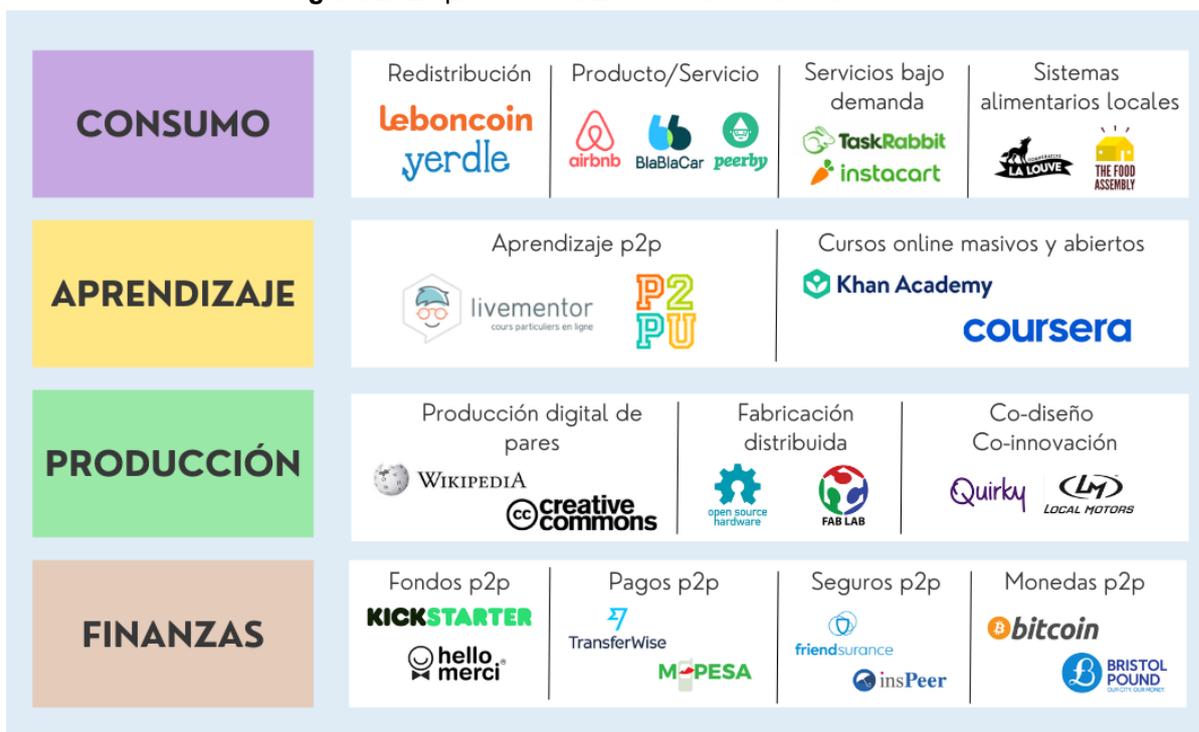
La presente época se encuentra caracterizada por una transición de lo que conocemos como economía tradicional, de producción a grandes escalas y de adquisición y posesión de bienes, por un modelo a favor de brindarles un uso más razonable y eficiente.

Este nuevo modelo económico al que se hace referencia tiene el nombre de “economía colaborativa”. Dicho término, al haber sido vinculado a un gran abanico de plataformas y de actividades diversas, continúa sin una definición académica consensuada. El debate en el que se encuentra se enfoca, principalmente, en las características que deberían tenerse en cuenta y en los efectos que su surgimiento tiene sobre los ámbitos en los cuales se aplica (Díaz Fonca et al., 2016).

Asociado a denominaciones como economía compartida, economía de pares, economía de las plataformas, todas coexisten para transmitir un mismo fenómeno (Ivanova, 2015) de carácter novedoso, complejo y difuso, donde el elemento común es la existencia de “algún grado de participación u organización colectiva en la provisión de bienes y servicios” (Opciones, 2013, p.14). Para lo que compete esta investigación, la Economía Colaborativa será definida como “una serie de prácticas y modelos económicos basados en el intercambio de valor y la colaboración, apoyándose en redes y comunidades horizontales que transforman los métodos tradicionales de consumo, producción, aprendizaje y financiación” (Botsman 2013; Cañigueral, 2016).

Basándose en el esquema de OuiShare, Cañigueral (2016) ejemplifica las diferentes transformaciones de los métodos previamente mencionados, a través de diversas plataformas de uso colaborativo:

Figura 2: Esquema de la Economía Colaborativa



Fuente: Elaboración propia en base al esquema de OuiShare en Cañigüeral (2016).

En su obra, Cañigüeral (2014) menciona que la transición de una economía tradicional a una colaborativa se debe a la aparición de una cultura en torno al mundo digital y al uso de internet, sumado al estallido producido por la crisis económica del año 2007. La misma surgió como una respuesta a las inquietudes y necesidades de la sociedad actual. El autor explica que frente esta situación, en la cual las personas veían reducida su capacidad adquisitiva, el toparse con la economía colaborativa les ha permitido (y les permite aún) generar ingresos extras o minimizar algunos gastos.

Entre otras ventajas que la economía colaborativa presenta por sobre el modelo económico tradicional, Díaz Rodríguez (2016) destaca las siguientes:

- El ingreso al mercado con menores barreras de entrada: Si bien, en algunos casos, los requisitos son superiores, se encuentran muy lejos de los afrontados por las empresas y personas jurídicas en sus formas tradicionales.
- Menores costes de constitución: Los costes inherentes al inicio de la actividad por parte de los particulares se limitan al registro y preparación de sus activos para operar, dejando al margen licencias de apertura y proyectos.
- Menores costes de promoción: Al ser las plataformas las encargadas de dar visibilidad en el mercado, los oferentes solo se centran en trabajar su reputación como imagen de marca personal. Algunas de ellas ofrecen, a cambio de una suscripción, mayor visibilidad en sus páginas.

Asimismo, Diaz-Leante Martínez (2019) enfatiza en la facilidad y el dinamismo con los cuales los usuarios pueden conectarse y organizarse a través de las plataformas. Esta comunicación se genera en tiempo real sin ningún tipo de limitación horaria y espacial. Siguiendo el enfoque de Botsman y Rogers (2010), la misma puede

realizarse tanto desde una empresa a un consumidor ("*Business-to-client*" B2C), como entre empresas ("*Business-to-business* B2B) y particulares ("*Peer-to-peer*" P2P).

Si bien es una realidad que la economía colaborativa se adentra y quiebra los esquemas y las estructuras tradicionales del mercado, para Álvarez Vega y Galeano Carnet (2020) esta situación no supone una ruptura total del sistema capitalista ya que, en algunos casos, no deja de existir un beneficio económico para el ofertante.

Para comprender esta situación, Cañigüeral (2014) clasifica las entidades que funcionan bajo el esquema de la economía colaborativa en función del propósito o finalidad, resultando en entidades con y sin ánimo de lucro, cooperativas (atraídas por motivaciones sociales y medioambientales por sobre el lucro económico) y otras centradas en una escala local, que no monetizan la mayoría de sus transacciones.

Para lograr el éxito dentro de este nuevo modelo económico, Gómez-Álvarez Díaz y Morales Sanchez (2018) enfatizan en la reputación como el aspecto más importante ya que, como menciona Díaz Rodríguez (2016), no se cuenta con la confianza regulada desde la legislación vigente, como en el sector tradicional. Las plataformas online disponen de sistemas de valoraciones que ayudan a los usuarios a generarla. Dentro de ellos, se encuentran los comentarios y las puntuaciones como los ejemplos más frecuentes. Se trata de valoraciones de carácter bidireccional, donde el usuario y el oferente opinan sobre el accionar y el desempeño del otro.

La implantación de la economía colaborativa se ve reflejada dentro de numerosos sectores, no obstante, según Rodríguez-Antón et al. (2016) el turismo es el sector que presenta la máxima penetración.

3.2 Turismo colaborativo

El turismo es un sector dinámico en el cual se presentan constantemente cambios de manera vertiginosa, para adaptarse a nuevas exigencias e intereses de los turistas (Di Nardo, 2016). Tradicionalmente, el turista se ha movido durante sus vacaciones en un marco de confianza generado por la numerosa oferta reglada tanto en el alojamiento, en el proceso del viaje (avión, vehículo propio, tren, etc.) y en el uso de servicios turísticos en el destino (guías y transporte urbano) (Miralles Marugán y Villar Lama, 2016).

Sin embargo, en los últimos años y gracias a los avances tecnológicos, Di Nardo (2016) destaca que el turista fue desarrollando un nuevo perfil más dinámico, flexible y participativo, que busca aprovechar las escapadas cortas (como los fines de semana largos) para romper con su rutina, lográndose así la desestacionalización de la demanda en varios destinos.

La evolución de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) otorgó a los viajeros el poder de acceder a información confiable y precisa, como así también a buscar, comparar y realizar reservas fácilmente. A partir de esta nueva experiencia surge un turista más sofisticado y exigente, que viaja más y busca opciones coherentes

con su poder adquisitivo (Maior-Cabanne, et al., 2018). Un turista que, según Gutiérrez Taño et al. (2017), se concientiza con la sociedad, la economía y el medioambiente de los destinos a los que visita y busca la autenticidad y la sostenibilidad mediante una actividad turística responsable.

Como respuesta a esta demanda, fundamentada en los principios de reciprocidad y colaboración (Maior-Cabanne, et al., 2018), surge el Turismo Colaborativo o P2P el cual Pizam (2014) define como:

El entorno en el que los individuos realizan transacciones directamente con otros individuos través de una plataforma de Internet gestionada por una tercera parte, para ofrecer y comprar una variedad de productos, servicios de viaje incluidos, tales como alojamiento, alquiler de vehículos, alimentos y bebidas, y guías turísticas (p. 118).

Esta nueva modalidad de turismo ha generado un volumen muy alto de oferta turística, como así también de usuarios, incomparable con aquel percibido por los distintos prestadores turísticos tradicionales como lo son, por ejemplo, las agencias de viajes físicas. Según Rute Cabrera (2021) esto explicaría el traslado de las empresas turísticas tradicionales hacia las plataformas online.

Dentro del turismo colaborativo pueden encontrarse portales enfocados en áreas como el transporte, la restauración, free tours y el alojamiento, al que se le dará mayor relevancia en epígrafes siguientes, debido al crecimiento logrado en estos años.

3.3 Alojamiento turístico colaborativo

En esta nueva realidad turística, el sector del alojamiento (y en menor medida, el transporte) es el que mayor terreno está ganando (Miralles Marugán y Villar Lama, 2016). Para entender la importancia del mismo Di Nardo (2016) define al servicio del alojamiento como “el eje de la actividad turística [...] un punto de partida para trazar una red de experiencias y consumo de otros servicios y todo ello, recibiendo el apoyo de recursos tecnológicos” (p.45).

Como principal diferencia entre el alojamiento turístico colaborativo y un alojamiento tradicional, Pizam (2014) destaca la participación de un tercero en el proceso de reserva, que normalmente es un sitio web que reúne a los inquilinos y a los propietarios.

Al igual que en todas las áreas que abarca el turismo colaborativo, los alojamientos volcados en plataformas colaborativas deben su éxito a las opiniones volcadas en la red, valoraciones que según Gutiérrez Taño et al. (2017) tendrán incluso mayor importancia que en el alojamiento tradicional, ya que el propio sistema P2P excluye todo servicio no satisfactorio. De esta manera, a partir de los comentarios y valoraciones hechos libremente, se asegura mantener los servicios más alineados con las expectativas de los usuarios.

Tal como se mencionó previamente, las entidades que funcionan bajo el esquema de la economía colaborativa se clasifican según su propósito o finalidad. De la misma manera, en el subsector del alojamiento colaborativo se encuentran diferentes tipologías de acuerdo con los intereses de consumo. Para categorizar las mismas se retomará la investigación realizada durante el año 2015, en el Semillero EPIKA, expuesta por Suárez Ramírez (2017) en su trabajo de investigación:

Figura 3: Tipologías de Alojamiento Colaborativo

<p>Hospedaje pagado con intercambio</p>	<p>Existe plataformas en las que se puede pagar con "trabajo", es decir, a cambio de compartir el conocimiento de otro idioma y cultura o haciendo tareas específicas en el lugar donde se va a hospedar</p>
<p>Hospedaje por comunidades</p>	<p>Estas plataformas se caracterizan porque son para comunidades especiales. No cualquier persona puede aplicar para tener los beneficios que estas ofrecen</p>
<p>Hospedaje gratis</p>	<p>Estas plataformas ofrecen home swap. La idea es intercambiar entre distintas personas sus hogares y que cada uno disfrute y conozca lo mejor del otro lugar. Puede haber intercambios simultáneos y entre personas del mismo país o diferente. Se trata de un intercambio cultural equitativo y abierto para todos</p>
<p>Hospedaje pago</p>	<p>Este tipo de plataformas abarcan una red internacional de anfitriones y viajeros, con la idea de generar contactos entre personas de diferentes culturas, orígenes y nacionalidades. Se puede encontrar variedad de apartamentos y casas para la renta, en diferentes lugares del mundo. El contacto deja de ser impersonal pues los consumidores se pueden poner en contacto con los arrendatarios.</p>

Fuente: Elaboración propia en base a la investigación de Semillero EPIKA, expuesta por Suárez Ramírez (2017)

Dentro de la categoría "hospedaje pago" se encuentra Airbnb, catalogada como la empresa revolucionaria de la economía colaborativa en general (Cortelletti, 2018) y que será el eje central del resto de la investigación.

3.4 Airbnb

La desmaterialización y digitalización de nuestra sociedad hizo posible que las organizaciones llegaran mucho más allá de los mercados tradicionales (Boswijk y Oskam, 2016). Para Moreno-Izquierdo et al. (2016) el caso de la plataforma Airbnb supone uno de los ejemplos más paradigmáticos de la economía colaborativa, creciendo hasta el punto de consolidarse como uno de los modelos de negocio más disruptivos en el ámbito del sector turístico (Díaz Armas et al., 2014).

En 2008, Brian Chesky, Joe Gebbia y Nate Blecharczyk fundaron Airbnb. Brian y Joe fueron los primeros anfitriones y su apartamento de Rausch Street, en San Francisco, fue el primer anuncio. Su crecimiento fue tan explosivo que en menos de 15 años permitió que la plataforma cuente con una sumatoria de 4 millones de anfitriones,

los cuales han hospedado a más de 800 millones de viajeros en alrededor de 100.000 ciudades en todo el mundo. La plataforma ofrece desde habitaciones, cabañas y casas, hasta algunas opciones por fuera de lo común como casas del árbol, barcos, castillos e iglús¹.

Los creadores de Airbnb vieron una oportunidad de negocio de baja estructura de costos al alquilar, administrar y controlar las propiedades de terceros, a través de un sitio web. Sus tareas se limitan a listar y publicitar propiedades y a actuar como un intermediario en base a pagos y depósitos en garantía (Aristimuño, 2020).

Esta plataforma atrae a potenciales anfitriones debido a las condiciones de las comisiones que cobra por la prestación del servicio. De este modo, se le carga un 3% a los anfitriones y una comisión de un valor inferior al 14% a los huéspedes; comisión que, como menciona Cabrera Rute (2021), sigue encontrando su ventaja si se tienen en cuenta los precios medios de los alojamientos turísticos tradicionales.

En términos de perfil de los anfitriones, Gil y Sequera (2018) clasifican a los mismos en cuatro tipos:

- Esporádicos: Aquellos que ofrecen alojamiento algunos días al año en su propia residencia.
- Permanentes: Quienes ofertan continuamente su propia residencia.
- Profesionales: Estos alquilan propiedades en el mercado tradicional para subalquilar a través de Airbnb
- Inversores: Los que extraen vivienda del mercado residencial para alquilarla en la plataforma.

Airbnb participa en un mercado comunitario basado en la confianza del anfitrión-huésped y otorga, a la persona que viaja, una experiencia más enriquecedora de lo que sería simplemente hospedarse en un hotel (Mariscal y Vargas-Hernández, 2017). Para garantizar la seguridad y la tranquilidad de sus usuarios, la plataforma exige ciertos estándares y buenas prácticas que tanto los anfitriones como los usuarios deben cumplir². La fidelidad de los usuarios de Airbnb se ve demostrada, además, a través de su sistema de reputación, que tal como mencionan Álvarez Vega y Galeano Carnet (2020), consta de 2 elementos:

- 1- Referencias: Airbnb permite que el entorno del anfitrión y del huésped, ya sean amigos, familiares y compañeros, den referencias de estos, ayudando a una presentación más fiable y completa.
- 2- Evaluaciones: Una vez finalizada la estadía, ambas partes (anfitrión y usuario) tienen la posibilidad, durante los siguientes catorce días, de evaluar su experiencia a través de comentarios y/o calificando con estrellas. Se

¹ Airbnb News (2020). Sobre nosotros. <https://news.airbnb.com/es/about-us/>

² Deben presentar identificaciones verificables de tipo offline ya sea un documento de identidad o un pasaporte, juntamente con sus perfiles online (cuenta de Facebook, LinkedIn, etc.), en su cuenta de Airbnb (Álvarez Vega y Galeano Carnet, 2020)

ofrece el no revelar las valoraciones hasta que ambas partes se han evaluado mutuamente, para que las respuestas sean parciales y honestas.

A través de la plataforma, analizada por Silva y de Azevedo Barbosa (2020), se refleja un discurso dirigido a un tipo de consumidor diferente del turista tradicional, con una atractiva propuesta de valor como lo es la idea de sentirse como un local, compartiendo con sus habitantes (Boswijk y Oskam, 2016). Más que utilizar el término “turista”, identifican a las personas que viajan y alquilan en los diferentes espacios como “viajeros” o “huéspedes”. Del mismo modo logra dirigirse a aquellos que buscan tener la posibilidad de ser anfitriones con la idea de transformar el espacio extra en dinero. Este mensaje coincide con la idea principal de la Economía Colaborativa, poniendo en circulación todo aquello que ya existe (Cañigüeral, 2014).

Como menciona Guttentag (2015), en sus inicios la empresa contaba con un rendimiento inferior al percibido en los alojamientos tradicionales y ofrecía una alternativa más económica, a una demanda no cubierta hasta ese momento. Sin embargo, a medida que Airbnb fue incorporando distintas funcionalidades, la popularidad fue en aumento, despertando la preocupación de aquellos que no consideraban a este modelo de negocio, una competencia importante.

Los años posteriores reflejaron un aumento de la competencia dentro del sector del alojamiento online, haciendo que Airbnb deba renovarse continuamente para así mantener su posición en el mercado. Esto incluye la creación de guías, características de viajes de negocios, como así también las secciones Airbnb Plus, Airbnb Experiences y Airbnb Restaurants.

La innovación de la plataforma de manera continua, en combinación con la facilidad en su uso tanto para oferentes como demandantes, con su filosofía moderna y atractiva y con sus comisiones reducidas (en comparación con su competencia) son, para Cabrera Rute (2021) los motivos que explican el crecimiento exponencial que Airbnb presenta. A modo de reflexión, menciona lo siguiente: “Airbnb ha pasado de ser una plataforma de intercambio exclusivo ofertante-demandante de vivienda, a una empresa mucho más sofisticada, con servicios que, manteniendo la filosofía de economía colaborativa, ofrecen experiencias únicas que han conseguido que siga diferenciándose de su competencia” (Cabrera Rute, 2021, p.5)

3.4.1 Impactos

La incorporación de Airbnb en el mercado desde el año 2008 ha generado numerosos impactos dentro de distintos ámbitos. La literatura accedida para esta investigación encuentra en estos efectos, aspectos tanto negativos como positivos. Lo que se detalla a continuación son los descubrimientos (con ciertos acuerdos y desacuerdos) de una serie de autores, que se han dedicado a investigar previamente a esta plataforma.

A- Impactos positivos:

Primeramente, el autor Emilio Silva (2018) fundamenta que los alquileres a corto plazo ofrecidos tanto en la plataforma Airbnb como similares, brindan un beneficio potencial clave, fomentando el turismo y contribuyendo en el aumento del PBI. Sin embargo, destaca que esta afirmación ocurre siempre y cuando la actividad sea producida dentro de la normativa que regula este tipo de alojamientos turísticos.

En adición, otro de los aspectos atribuidos a este tipo de modalidad de alojamiento turístico que menciona Emilio Silva (2018), es el aporte que le brinda al destino en términos de disminuir la estacionalidad. Además es visto con buenos ojos para ciertas circunstancias donde la oferta de alojamiento tradicional resulta escasa (Toubes Novoa, 2016).

Cabrera Rute (2021) explica esta mirada positiva como un aumento en el número de turistas totales ya que, al incorporar esta oferta de alojamiento al total de las plazas turísticas de un destino, se abren nuevos caminos para aquellos huéspedes que no se podían permitir hospedarse en un alojamiento tradicional, ya sea por ocupación plena de los mismos o por el nivel de los precios.

En algunos casos afirman que lograría, además, que la demanda de plazas turísticas esté cubierta y no haya necesidad de construir más hoteles y apartamentos turísticos sobre terrenos turísticos ya de por sí masificados, aliviando en parte la presión sobre el entorno natural (Emilio Silva, 2018; Moreno-Izquierdo et al., 2016).

Coincidiendo con uno de los lemas de Airbnb, Cabrera Rute (2021) menciona que la plataforma consigue llevar la actividad turística a aquellos lugares de la ciudad que, por inexistencia de alojamientos tradicionales como hoteles y hostales, no llegaba y no conseguía beneficiarse de la demanda de estos viajeros. En términos económicos para Sanz Planas (2020) esto indicaría que el turista gastaría más dinero cerca del alojamiento, resultando en una revitalización del vecindario.

Se estima que los turistas alojados en este tipo de alojamiento son más proclives a volver al destino o a quedarse más días (Airbnb, 2014 en Gutiérrez Taño et al., 2017). Sobre esta estimación, la autora Sanz Planas (2020) considera importante aclarar que la mayoría de la evidencia empírica asociada a esto se limita principalmente a los datos proporcionados por Airbnb. Por lo tanto, se encuentran conflictos de opiniones respecto a la veracidad de este dato.

La práctica colaborativa también tiene a favor que se la considera una manera eficiente para hacer llegar a los huéspedes la autenticidad cultural y social de la región que están visitando (Toubes Novoa, 2016).

Respecto a los beneficios percibidos por los residentes, la literatura analizada por Gutiérrez Taño et al., (2017) apunta a una mejora en la calidad de vida de los mismos, brindando así mayor limpieza de los espacios públicos y conservando los recursos y servicios públicos.

El alquiler a corto plazo ofrece a aquellos anfitriones residentes una forma de aprovechar sus residencias y obtener ingresos adicionales, que pueden destinarse a gastos importantes como hipotecas (Gottlieb, 2013 en Guttentag, 2015) y logrando, a su vez, una asignación más eficiente de ciertos recursos que pueden estar infrautilizados (García-Noblejas, 2016).

B- Impactos negativos:

Si bien los autores previamente mencionados remarcaron la existencia de una sumatoria de impactos positivos tras el uso de Airbnb, los críticos, por el contrario, destacan escenarios que presentan una connotación negativa.

En primer lugar, si bien este tipo de actividad turística está consolidada en muchos destinos turísticos (Martín-Rojo, 2020), la rapidez de la implantación de este modelo no va paralela a su regulación. Algunos autores consideran que la existencia de cierto vacío legal ocasiona problemas en cuanto a contribuciones impositivas, responsabilidad legal y el tráfico de personas en el destino, derivando en un aumento de la economía sumergida y del trabajo ilegal (Gutiérrez Gallego, 2016; Herrero Suárez, 2017).

Cortelleti (2018) suma a esta situación, las problemáticas en base a la garantía del consumidor. Los alojamientos ilegales con características falaces, anunciados en esta plataforma, no pueden ser denunciados o reclamados a ningún organismo pertinente.

Para Lahey (2019) esta plataforma ha alterado drásticamente la industria hotelera desde sus inicios y la polémica detrás de su operación se debe a lo que los dueños de establecimientos tradicionales denominan una situación de “competencia desleal”. Lo que explican algunos autores esta situación ocurre ya que no son exigidas las mismas normativas y controles de calidad, ni tampoco deben asumir algún costo o gasto administrativo y riesgos de inversión, lo que deja al sector hotelero tradicional en inferioridad de condiciones (Cortelletti, 2018; de Uribe Echevarria et al., 2018). Sobre líneas generales, lo que Díaz Rodríguez (2016) menciona es que la industria hotelera solicita, además de regular la economía colaborativa, más flexibilidad regulatoria y condiciones más favorables para su sector. Añade que, con la consecución de esta solicitud, buscan establecer una competencia justa entre ambos sectores, necesaria para el equilibrio y bienestar general.

El interés de los hoteleros por la incorporación de Airbnb fue intensificándose al notar que la plataforma se convertía en un competidor cada vez más relevante. Airbnb comenzó a dirigirse a nuevos segmentos de mercado, tradicionalmente asociados a los hoteles convencionales (Lahey, 2019) y con facilidades o comodidades llamativas como hospedajes permisivos de niños y mascotas, servicios de cocina, ubicaciones en zonas poco explotadas turísticamente, y la experiencia de “vivir como un local” (Herrero Suárez, 2017).

La plataforma brinda cierta flexibilidad, la cual resulta para Lahey (2019) una ventaja por sobre la industria hotelera, que puede afectar negativamente tanto a las

tarifas de las habitaciones como a la demanda. Esta reducción de la actividad de los establecimientos tradicionales, a causa del desplazamiento de turistas a alojamientos P2P, puede provocar una reducción en el número de empleos disponibles, que no está claro que se compense con los incrementos derivados de una mayor actividad P2P (Fang et al 2015; Zervas et al., 2014 en Gutiérrez Taño et al., 2017).

Otra arista que la literatura analiza es la relación entre el éxito de la plataforma Airbnb y la “gentrificación” con énfasis en el turismo. La gentrificación turística es un término acuñado por Gotham (2005) y hace referencia al proceso en el que la producción del espacio para el consumo turístico conlleva el desplazamiento de la población local. Yrigoy (2017) menciona que la irrupción de Airbnb supone una nueva frontera para los procesos de gentrificación turística, ya que consta de unas características que no estaban presentes en etapas previas de gentrificación, y habla del concepto *Airbnbificación*, que se entiende como “un proceso mediante el cual el mercado de viviendas de alquiler se reduce en favor de un mercado de viviendas de alquiler turístico” (p.4).

Neri (2020) explica que el desplazamiento se da entre los arrendatarios, ya que se deja a la deriva a aquellos residentes tradicionales y de carácter temporal, por turistas que son nuevos y de carácter intermitente. Muchos particulares prefieren alquilar sus apartamentos o incluso habitaciones privadas a turistas por cortos periodos, ya que la rentabilidad es mayor a la que obtendrían alquilando por periodos de larga duración a residentes (Emilio Silva, 2018). Además, logran que se reduzcan o eliminen los problemas y riesgos tradicionalmente asumidos por los propietarios que ponen su propiedad en alquiler (Cabrera Rute, 2021).

Otra problemática que se le atribuye es al incremento sin un control de las viviendas ofrecidas bajo este tipo de plataformas, el cual es proclive a contribuir en la degradación de la imagen y el futuro de los destinos turísticos (Herrero Suárez, 2017).

Asimismo, a la incorporación de viviendas colaborativas como oferta de alojamiento turístico, se la responsabiliza de ser la causa de importantes conflictos entre turistas y residentes, especialmente cuando los residentes perciben que la actividad deteriora la calidad de vida en el barrio en base al incremento de contaminación acústica, desmejoro acelerado de las infraestructuras, saturación de los espacios naturales, o bien que perjudica a la convivencia. Gutiérrez Taño et al. (2017) destacan que en ciertos destinos y bajo la opinión de algunos autores, este adentramiento de los turistas a las residencias contribuye además a la pérdida de tradiciones, la aculturación o la desvirtualización y banalización del acervo cultural.

Si bien son numerosos los impactos percibidos, reflejados en diferentes estudios, autores como Aledo et al., (2017), Boswijk y Oskam (2016), Guttentag (2015) y Niewland y Van Melik (2018), adoptan una postura en la cual consideran inapropiado generalizar estos impactos, ya que los mismos variarían según las características propias de cada destino.

Para el desarrollo de esta tesis, la misma se realizará siguiendo la posición de aquellos estudios que se fundamentan en la necesidad de seguir investigando los impactos en diferentes sitios, para tomar decisiones acordes a cada caso en particular.

3.4.2 Regulación

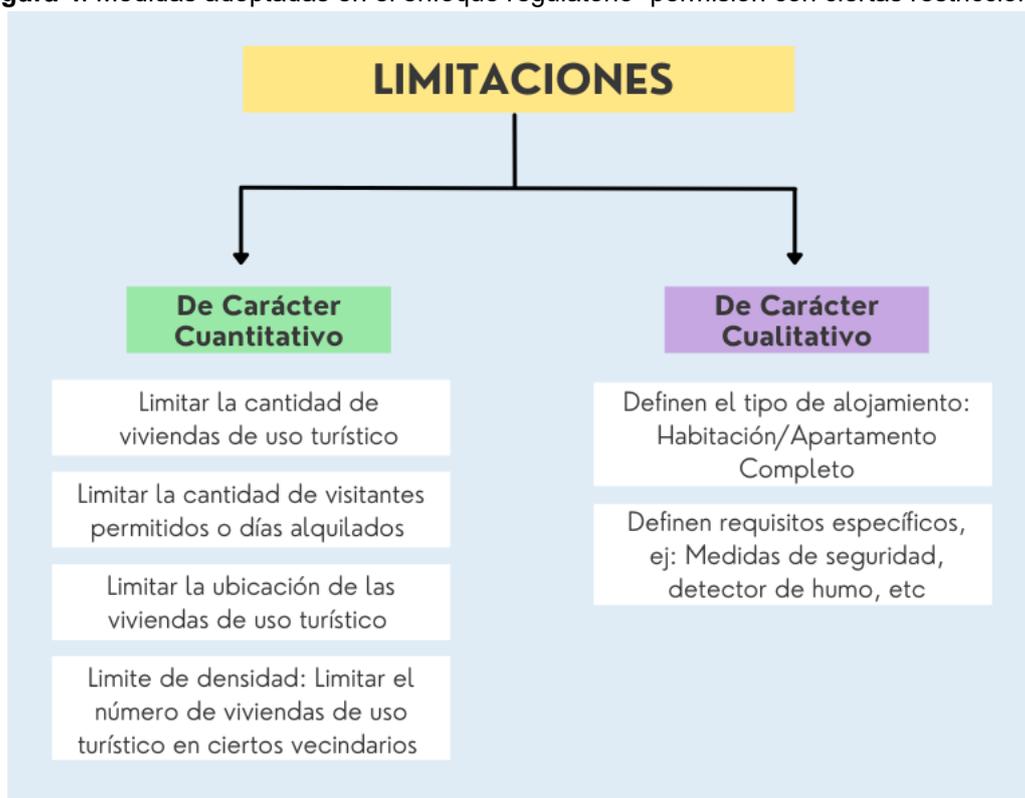
Anteriormente se ha hecho mención acerca de las problemáticas derivadas de la pobre regulación existente para los modelos que integran la economía colaborativa. Haciendo referencia al alquiler de viviendas de uso turístico, se resaltan ciertas razones que justifican su regulación como la seguridad pública, la protección de los usuarios de dichos alojamientos y la protección del medioambiente y entorno urbano (García-Noblejas, 2016), para ayudar así a fortalecer la seguridad e imagen del destino en el cual ejerzan la actividad (Di Nardo, 2016).

Con relación a esta situación legal, se deben tener en cuenta las grandes dificultades presentadas al momento de analizar su marco normativo. De Uribe Echevarría et al. (2018) destacan, por un lado, la diversidad de leyes que rigen en cada país o región y por el otro, el hecho de que la mayoría de las normativas están orientadas a regular las actividades de turismo tradicional, dejando de lado lo que ocurre en la actualidad con las nuevas tendencias.

En cuanto a la clasificación de los establecimientos, del Busto (2014) advierte sobre una gran disparidad de denominaciones, la cual puede atentar contra la comprensión que el turista pueda tener del sistema.

El contenido de cada regulación también es foco de diversas problemáticas. Se encuentran notables divergencias en las medidas regulatorias adoptadas, con escenarios más o menos permisivos. La revisión literaria realizada por Niewland y Van Melik (2018), identifica tres enfoques regulatorios: (1) prohibición, (2) laissez-faire, y (3) permitirlo con ciertas restricciones. La prohibición implica prohibir las viviendas de alojamiento turístico por completo, en toda la comunidad o en un determinado distrito. Aunque esto potencialmente contrarresta las externalidades negativas, los gobiernos locales estarían perdiendo ingresos fiscales y se arriesgarían a la creación de un mercado clandestino (Jefferson-Jones, 2014 en Niewland y Van Melik, 2018). En laissez-faire, si bien no se toman medidas concretas, los gobiernos locales que adoptan este enfoque han podido llegar a un acuerdo con Airbnb para recibir impuestos sobre las transacciones realizadas en la plataforma (Lines, 2015 en Niewland y Van Melik, 2018). De estos enfoques, el permiso de la actividad aplicando diversas limitaciones es el más habitual, existiendo distintos tipos de restricciones, las cuales se observan a continuación:

Figura 4: Medidas adoptadas en el enfoque regulatorio “permisión con ciertas restricciones”



Fuente: Elaboración propia en base a Niewland y Van Melik 2018

Otro estudio que refleja cómo los gobiernos a nivel nacional, regional y local están abordando el control de la oferta de viviendas turísticas, es el proporcionado por la Organización Mundial de Turismo (OMT) (2019), en el que se analizan 21 estudios de casos de todo el mundo. El informe refleja las reglas y regulaciones que son aplicadas al mercado de alquiler de corto plazo, centrándose en tres áreas: La competencia leal, la protección al consumidor y por último, la planificación y sostenibilidad.

Se revela en el mismo que la mayoría de las medidas implementadas priorizan su enfoque en base a la “competencia leal” y la “protección del consumidor”, mientras que la aplicación de las medidas en el campo de “planificación y sostenibilidad” se encuentran un poco más atrasadas.

Uno de los desafíos clave identificados en el análisis es la aplicación de estas reglas y regulaciones. La implementación a menudo se ve obstaculizada por la falta de capacidad, la clara división de responsabilidades y la cooperación entre las diferentes entidades responsables. (OMT, 2019, p.6)

A modo de resumen, las tipologías de medidas más comunes visualizadas en estos 21 países se basan en aspectos asociados a los permisos y registros para operar; a la fiscalidad, mediante la recaudación de impuestos; a la categorización de los alquileres y a la protección de los consumidores.

Tabla 1: Tipologías de medidas aplicadas al mercado de alojamientos turísticos temporarios

TIPOLOGÍAS Y FRECUENCIA DE APLICACIÓN (FA)					
Competencia Legal/Justa	FA%	Protección al Consumidor	FA%	Planificación y Sostenibilidad	FA%
Permisos y registros	81%	Protección a los consumidores	91%	Requisitos especiales	24%
Limite de período de alquiler	38%	Requisitos de alquiler	71%	Requisitos de alquiler (número de alquileres por edificio/barrio)	33%
Restricciones de 1ra y 2da residencia	52%	Seguros	24%		
Reglas de asociaciones de inquilinos	38%	Mecanismos de denuncia	76%		
Categorización de alquileres	95%	Requisitos de información (datos de huéspedes, fechas de check-in y check-out)	62%		
Fiscalidad	95%				
Normas en el contrato de alquiler	76%				

Fuente: Elaboración propia en base a OMT (2019)

Lo que Boswijk y Oskam (2016) enfatizan es que los gobiernos, al buscar gestionar los impactos, suelen adoptar un enfoque más reactivo en lugar de proactivo, lo que impide el crecimiento y desarrollo de esta modalidad.

Lo que señalan desde las organizaciones gubernamentales es la preocupación, no por la idea original de compartir viviendas, sino por el desarrollo de Airbnb al estilo comercial. Los inversores compran cada vez más casas y apartamentos para alquilar de forma permanente en plataformas como Airbnb. En consecuencia, bloques de apartamentos enteros o incluso barrios se convierten en alquileres vacacionales que funcionan de manera similar a los hoteles (Nieuwland y Van Melik, 2018).

El inconveniente frente a esta situación se debe a que resulta complejo determinar, en algunos casos, si el alquiler de este tipo de viviendas es realizado por un mero particular, realizando una actividad accesoria y esporádica, o si se trata de una actividad realizada de manera profesional por empresas u organizaciones comerciales.

Anteriormente se ha mencionado la problemática existente a nivel internacional y nacional, acerca de la disparidad normativa. Haciendo énfasis a nivel nacional, del Busto (2014) señala lo siguiente:

El marco jurídico de Argentina frente al alojamiento turístico se encuentra caracterizado por un alto grado de heterogeneidad, como consecuencia de la distribución de competencias en la materia entre la nación, las provincias, los municipios y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (p. 75).

El autor explica que, en la actualidad, tanto las provincias del país como la Ciudad Autónoma de Buenos Aires tienen la competencia de dictar las normas que regulan la actividad hotelera y las de las restantes modalidades de alojamiento turístico, no teniendo que ajustarse, si así no quisieran, a la Ley 18828 ni a su Decreto Reglamentario. Sin embargo, comenta que son escasos los municipios que cuentan con una normativa que abarca buena parte de los alojamientos turísticos existentes en su jurisdicción. Tales son los casos de San Carlos de Bariloche, Villa General Belgrano, San Martín de Los Andes y Villa La Angostura, que cuentan con facultades delegadas y con una Carta Orgánica que así lo habilita. El caso de la última localidad mencionada será el foco de esta investigación.

[Airbnb en Argentina – Caso de estudio: Buenos Aires](#)

Al indagar en la literatura disponible respecto a casos de estudio que den nota de los impactos producidos por Airbnb, se han encontrado en su mayoría, ejemplificaciones de destinos primermundistas como París, Barcelona y Nueva York, donde han marcado sus inicios. Sin embargo, para el caso de esta tesis de investigación, resultaba relevante poder acercarse al enfoque a nivel nacional.

En su trabajo de investigación, Aristimuño (2020) menciona que el fenómeno del alojamiento colaborativo está dando sus primeros pasos en Argentina y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se ha consagrado como el destino que alberga la mayoría de esa oferta en el país.

Según la tesis de Pasquet (2019), el mercado del alojamiento colaborativo de Buenos Aires se encuentra concentrado en 6 plataformas:

1. Airbnb, llevándose la mayor cuota del mercado (76,3%)
2. Booking, plataforma que, a partir de 2017, dio lugar en su plataforma a los que llamó “alojamientos alternativos” (9,3%)
3. TripAdvisor Rentals (6,6%)
4. Wimdu (3,5%)
5. Niumba (2,4%)
6. HomeAway (1,8%)

Teniendo en cuenta la superioridad de Airbnb por sobre el resto de las plataformas colaborativas, estos autores, como así también Granero (2019), han analizado la implantación y el crecimiento de la misma en la CABA, brindando resultados de carácter similar y ampliando, a su vez, la información obtenida.

En primer lugar han llegado a la conclusión de que la oferta de propiedades de Airbnb se encuentra aglutinada mayormente en barrios como Palermo y Recoleta, ambos tradicionales dentro de la CABA, con gran variedad de atractivos turísticos y culturales. Esta oferta no solo no coincide con el precepto de Airbnb de proveer alojamientos en zonas residenciales, donde no exista disponibilidad de plazas hoteleras y no se encuentren explotadas turísticamente, sino que además se presencia un solapamiento con la ubicación de la oferta de alojamientos turísticos tradicionales.

Si bien se observa esta competencia a nivel territorial, los autores Granero (2019) y Aristimuño (2020) destacan la inexistencia de fluctuaciones respecto al funcionamiento hotelero, por lo cual no consideran que exista, hasta el momento, una alteración en la dinámica del sector a causa de la implantación de Airbnb en la Ciudad.

De todos modos, encuentran certero el reclamo desde el sector hotelero ya que la plataforma permite encubrir a grandes empresarios con la posibilidad de evadir impuestos y reglamentaciones acordes al sector hotelero, desdibujándose el rol de anfitrión ocasional que propone Airbnb. En su investigación, Aristimuño (2020) destaca que el 20% de los avisos activos en la plataforma corresponden a personas que cuentan con más de una propiedad, es decir, usuarios “*multihosting*”.

Aunque la problemática más notoria que ha considerado analizar Granero (2019) es el impacto que produce Airbnb en el mercado de alquileres, fundamentalmente a través del desplazamiento de propiedades desde la oferta de alquileres permanentes. Este hecho resulta relevante en la CABA ya que se trata de una ciudad con déficit habitacional y donde la creciente valorización de las propiedades dificulta el acceso a la vivienda de carácter permanente. Al tratarse de un mercado dolarizado, este puede permitir ganancias superiores a las obtenidas al alquilar de forma permanente, lo que promovería no solo el desplazamiento de propiedades de carácter permanente a temporal sino también un alza en los precios de los mismos.

Llevando esta hipótesis a datos concretos, los resultados de la investigación de Granero (2019) mostraron que el alquiler temporal a través de la plataforma brindó la posibilidad de conseguir un nivel de ingresos casi cuatro veces mayor al que puede obtenerse alquilando permanente. En otros términos, menciona que con sólo ocho días de alquiler a través de Airbnb, se logró un ingreso similar al alquiler mensual promedio de un alojamiento permanente.

Expone además que para el mes de Abril de 2019, un total de 9.338 viviendas fueron extraídas del parque habitacional de Buenos Aires para su uso temporario que, consecuentemente, representarían unidades que podrían estar disponibles para alquiler permanente para residentes.

Si bien a nivel nacional los trabajos de investigación disponibles se han concentrado en analizar el efecto provocado por Airbnb en la CABA, en Argentina comienzan a reflejarse los impactos producidos tras su implantación y operación en diversos puntos del país.

Granero (2019) destaca a Jujuy como la única provincia que, hasta el momento, firmó un convenio con Airbnb para el pago de impuestos, en el marco del plan de desarrollo turístico que promueve la actividad en comunidades indígenas y campesinas.

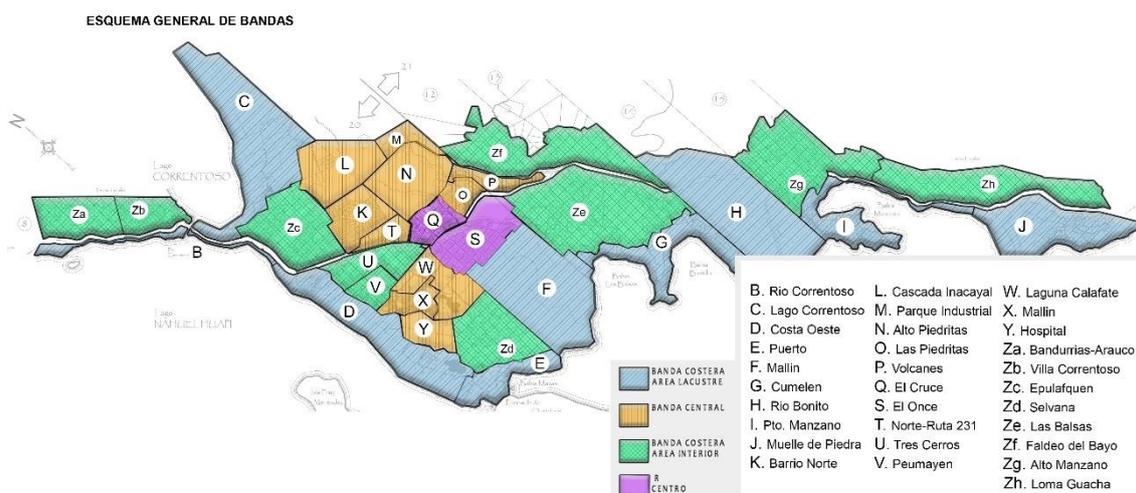
Capítulo 4: Marco referencial del caso de estudio

Villa La Angostura es la localidad cabecera del Departamento Los Lagos, ubicada al sur de la provincia de Neuquén, sobre el noroeste del lago Nahuel Huapi y dentro de la circunscripción de dos Parques Nacionales: El Parque Nacional Nahuel Huapi y el Parque Nacional Los Arrayanes³. Su nombre se debe a la ubicación en la que se sitúa, la parte más angosta de la Península de Quetrihue.

Enmarcada en un entorno natural, esta localidad es catalogada como una “aldea cordillerana o de montaña”. Presenta edificaciones de baja altura, construidas en piedra y madera, con espacios verdes ajardinados en armonía con la naturaleza y siguiendo los lineamientos planteados por el código urbano.

La misma ordena su planta urbana sobre el eje de la traza del camino nacional y estructura su trama consolidada a lo largo de 17km. Se encuentra constituida por 4 bandas representativas, con un total de 31 barrios, distribuidos como se puede apreciar en el siguiente mapa:

Figura 5: Mapa de Villa La Angostura



Fuente: Elaboración propia en base al Mapa de Catastro Villa La Angostura

Se trata de un destino con las características de clima húmedo de la Cordillera Patagónica, con frecuencia de nevadas en invierno y lluvias tanto a principios de la primavera como a fines del otoño. El reparo de los cerros y la vecindad de lagos determinan un microclima.

La localidad es uno de los destinos turísticos típicos de la zona de la Patagonia, en donde se diferencian perfectamente las cuatro estaciones del año, ofreciendo escenarios naturales cambiantes y una gran diversidad de actividades en cada una de ellas. El mismo cuenta con una oferta turística diversa, pudiendo determinar que los

³ <https://www.villalaangosturaturismo.gob.ar/ubicacion/>

productos mejor posicionados son el turismo de deportes (asociado particularmente al producto esquí), de naturaleza y de aventura.

Según los últimos Reportes Estadísticos del Perfil de Demanda Turística⁴, elaborados por la Secretaría de Turismo de Villa La Angostura en la temporada estival e invernal del año 2021, se puede observar que quienes visitaron la localidad no pensaron en otro destino turístico para tomar sus vacaciones. Aquellos que sí lo han hecho, se han interesado en otros destinos dentro de la Patagonia. Se trata de turistas itinerantes, que piensan al menos en un circuito turístico o conexión entre otros destinos de cercanía como San Martín de los Andes y Bariloche.

Refleja además que aquel turista que visitó la localidad lo hizo mayormente acompañado por su pareja en la temporada estival, no así en la época invernal donde la mayoría arribó junto a su familia, promediando una estadía total de 5 noches.

Observando los tipos de alojamientos⁵ escogidos por los turistas en tales temporadas, se encuentran en primer lugar las cabañas turísticas, seguidas por las hosterías. Si bien durante el verano se reflejaron leves diferencias porcentuales en la elección del resto de los tipos de alojamiento, el último reporte (temporada invernal 2021) mostró una inclinación en el uso de los ATT, como una tercera opción de hospedaje.

⁴ <https://www.villalaangosturaturismo.gob.ar/estadisticas/>

⁵ La clasificación de los alojamientos turísticos de Villa La Angostura es analizada en el capítulo siguiente

Capítulo 5: Análisis de resultados

5.1 Resultados del análisis periodístico y normativo

La resolución del primer objetivo de este trabajo de investigación, correspondiente al estudio del fenómeno en dimensiones normativas, se ha llevado a cabo mediante la identificación y revisión de aquellas regulaciones municipales y provinciales que abarcan la oferta de alojamiento turístico, como así también de información competente a esta área de investigación, plasmada en distintos diarios regionales.

5.1.1 Análisis cronológico en base a artículos periodísticos

El análisis de fuentes periodísticas ha servido para establecer un marco cronológico sobre la situación que envuelve a la regulación de alojamientos turísticos en la localidad de Villa La Angostura, y da nota de la posición que cada sector involucrado ha tomado frente a la misma⁶.

Las publicaciones han sido extraídas de portales de diarios digitales locales como La Angostura Digital, Diario Andino y el Dario 7 Lagos. Se han filtrado aquellas que mencionaban información relevante respecto a la situación vigente, resultando en una selección de 19 artículos⁷.

La cronología en base a esta situación inicia en Noviembre de 2014, cuando se presentan miembros de la Asociación de Hoteles y Restaurantes de Villa La Angostura (AHyRVLA) con una nota de carácter formal a la Secretaría de Turismo de la localidad, solicitando que se disponga regular, mediante ordenanza, la oferta informal existente en relación a los alquileres de casas o departamentos particulares con finalidad turística, debido a la competencia desleal que la misma estaba generando.

Tras varias reuniones, representantes de la AHyRVLA informaron y señalaron a los concejales que la cantidad de establecimientos activos, de manera informal, alcanzaba el mismo número de oferta legal y habilitada, lo cual obligaba a promover su fiscalización con el objetivo de incluirlos dentro del sistema formal de la actividad y de los costos operativos.

En el mes de agosto de 2015 los Concejales sancionaron por unanimidad la ordenanza que tiene como objetivo regular esta oferta informal existente, agregando al Código de Regulación Hotelera (Ord. Municipal 1416/03), el Registro del Sistema de ATT (Ord. Municipal 3013/15) y posteriormente su Decreto Reglamentario 2266/15. La Ordenanza 3013/15 autoriza al Ejecutivo Municipal a regular y controlar estos establecimientos que, por su estructura edilicia, quedaban excluidos de las reglamentaciones vigentes hasta ese momento. Resaltaron la importancia de formalizar

⁶ La opinión de cada actor involucrado fue corroborada en el desarrollo del tercer objetivo de esta tesis

⁷ Los artículos analizados se encuentran en el Anexo A de esta tesis

este tipo de alojamientos, en especial por el efecto que se produce en temporadas altas, cuando la demanda de alojamientos turísticos supera la capacidad hotelera de la localidad.

Si bien la Ordenanza 3013/15 y el Decreto Reglamentario 2266/15 dictan una serie de lineamientos para categorizar a un establecimiento como ATT, el conflicto mayor surge por lo redactado en el inciso 2 del artículo 2 de tal Decreto. Esta sección detalla que serán aceptados como ATT aquellas “casas y/o departamentos registrados y/o aprobados con Final de Obra, total o parcial, a la fecha de la promulgación de la Ordenanza 3013/15, con destino a uso de viviendas familiares, y que posteriormente se solicite afectar al uso residencial turístico” (Decreto Reglamentario 2266/15, Artículo 2).

Tras la sanción de la Ordenanza 3013/15, los relevamientos de alojamientos informales continuaron realizándose. Si bien la promulgación de la misma logró la incorporación de una serie de viviendas al registro de ATT, nuevas denuncias llegaban a la Secretaría de Turismo por parte de la AHyRVLA. A partir de estas denuncias, es cuando comienza a cuestionarse el poder de policía de los responsables de la Secretaría de Turismo, en base a la capacidad y los recursos con los que cuentan, para realizar estos controles y combatir el mercado informal.

En un principio la AHyRVLA sostenía que la intención de esta norma no era crear una nueva categoría hotelera, ni permitir nuevas construcciones de casas y complejos de apartamentos destinados a ser ATT. En cambio, se buscaba desalentar el alquiler turístico de esos establecimientos informales para que se vuelquen al alquiler permanente, colaborando de alguna forma con la estadía de los empleados de todos los sectores.

Desde que se promulgó la Ordenanza 3013/15 y su respectivo Decreto Reglamentario (2266/15) hasta el día de hoy, se han realizado distintas reuniones entre las partes involucradas en esta situación, tales como concejales y miembros de la Secretaría de Turismo Municipal, de la AHyRVLA y de la Cámara ATT (conformada a fines de 2018). Esta última representa no solo a los ATT ya habilitadas, sino también a aquellos que quedaron afuera de la normativa por una cuestión de fecha.

Se han presentado nuevos proyectos y propuestas para incorporar cambios a la normativa vigente que regula los ATT. Algunas de las propuestas tenían como fin reducir el funcionamiento de las ATT a los meses de temporada invernal y estival, incluyendo los fines de semanas largos y eventos en los cuales las reservas superen el 80/90% de la capacidad hotelera, o bien regularizar a las ATT en base a la calidad y no a una fecha de final de obra. Sin embargo, ninguna de estas propuestas se ha llevado a cabo aún.

Desde la Cámara ATT manifestaron que el Decreto Reglamentario actual (2266/15) no sólo deja afuera a las casas nuevas, sino a las viviendas que no han sacado el final de obra a pesar de ya estar construidas, o a los que amplían la vivienda o hacen remodelaciones y presentan planos con fecha posterior. Sostienen que esta situación deja a un sector grande afuera, sin tributar ni fiscalizar a nivel municipal, pudiendo perjudicar al destino.

La Cámara de ATT enfatiza en que no existe fundamento alguno para indicar una fecha como límite para incorporar ATT, distinto al reclamo del gremio que ve amenazada su fuente de ingresos, y exigen citar a nuevas mesas de trabajo con todos los sectores, ya que la Ordenanza vigente (3013/15) y el posterior Decreto Reglamentario (2266/15) han sido debatidos solo con la AHyRVLA.

A inicios del 2020 el Municipio de Villa La Angostura y la Provincia de Neuquén comienzan a trabajar para regular los alquileres turísticos informales. Se presenta una propuesta con el fin de encuadrar esta actividad dentro de una normativa legal, teniendo en cuenta los estándares de calidad en los alojamientos, que no solo sería para aplicar en Villa la Angostura, sino que el objetivo era que adhieran todos los municipios de la provincia. Sin embargo, la llegada de la pandemia a inicios del 2020 suspende dicho trabajo.

En Septiembre de 2021, la Secretaría de Turismo de Villa La Angostura presenta un proyecto de Ordenanza para la regulación y categorización de los alojamientos turísticos de la localidad (como modificación de la Ord. 1416/03), ante los concejales de los cinco bloques partidarios.

La Secretaría propone este nuevo proyecto de Ordenanza ya que considera necesario actualizar normativamente el régimen de regulación y categorización de los establecimientos turísticos de la localidad, que transcurre desde 2003. El objetivo es poder *aggionarse* a los nuevos estilos de alojamientos a nivel mundial y local.

Este proyecto de Ordenanza contemplaría nuevos rubros como Glamping, Motohome, Tiny House y se modificarían, además, los requisitos solicitados tanto para los alojamientos tradicionales como para los ATT. La misma incluiría en una sola normativa a todas las modalidades existentes en la localidad, como así también a los nuevos hábitos y concientización del cuidado del medio ambiente por parte de propietarios, empleados, huéspedes, turistas e inversores.

En el desarrollo de lo redactado en este proyecto se reflejan, por ejemplo, cambios en las definiciones de los alojamientos (ej: Los ATT se llamarían “Casas y Departamentos) y en los requisitos estructurales que se solicitan para cada modalidad de alojamiento. Sumado a ello, se modificaría el período de pernocte habilitado, y la cantidad de plazas que puede poseer cada unidad y establecimiento turístico.

Si bien dentro del Concejo se ve necesaria la actualización de la ordenanza, la propuesta planteada por la Secretaría de Turismo ha generado dudas en varios puntos y sostienen que de la manera que la misma se ha presentado, no será aprobada.

Paralelamente a esta situación, en Villa La Angostura se vive una gran crisis habitacional. Desde el 2012 la localidad experimentó una oleada migratoria importante, y desde hace años faltan viviendas para alquiler permanente, y las que hay muchas veces superan los valores que puede afrontar un empleado.

La problemática continua y de manera alarmante, durante el 2021. Vecinos autoconvocados piden la regulación de alquileres permanentes y turísticos en la

localidad. Denuncian que se encuentran alquilando bajo diversas formas de contratos irregulares y abusivos (legal y económicamente), sujetos a las necesidades e intereses de los propietarios. Al no haber contratos formales de alquiler, el Decreto no los alcanza y no hay regulación por parte del Estado. En muchos casos se habla de alojamientos “semipermanentes”. Esto quiere decir que, de manera informal, muchos propietarios elaboran contratos de Marzo a Noviembre y luego desalojan a los inquilinos para alquilar la propiedad como alojamiento turístico.

Los vecinos de la localidad han hecho presente su reclamo tanto en distintas cartas de lectores de diarios regionales, como así también mediante marchas pacíficas y un petitorio avalado por 400 firmas, destinado al Concejo Deliberante. Frente a esta falta de alquileres permanentes en la localidad, expresan además cómo los actores económicos de la localidad se encuentran sin posibilidad de cubrir los puestos de trabajo necesarios.

A continuación, se presenta una síntesis con aquellas fechas de carácter relevante para la investigación:

Figura 6: Síntesis cronológico de artículos publicados en Diarios Regionales

Fecha	Descripción
4 de Noviembre de 2014	Se realiza el 1er reclamo formal de la AHyRVLA hacia la Secretaría de Turismo de Villa La Angostura sobre la oferta informal de viviendas turísticas existente
24 de Agosto de 2015	Se sanciona la ordenanza 3013/15 que regula los Alojamientos Turísticos Temporarios de la localidad
1 de Febrero de 2016	Nuevas denuncias por parte de la AHyRVLA de ATT que no respetan la ordenanza vigente
13 de Agosto de 2018	Se enfatiza en la falta de recursos que posee el municipio para el control de alojamientos informales
29 de Noviembre de 2018	Se conforma la Cámara ATT, que representa no solo a las ATT ya habilitadas, sino a quienes quedaron fuera de la normativa
31 de enero 2020	Se empieza a trabajar para encuadrar la actividad dentro de una normativa legal que aplique en todos los municipios de la provincia
4 de Septiembre de 2020	Continúa el reclamo sobre la crisis habitacional que se vive en la localidad, de manera creciente, desde el 2012
9 de Mayo de 2021	Continúa el trabajo de regular las viviendas de uso turístico en toda la provincia de Neuquen
21 de Septiembre de 2021	La Secretaría de Turismo de la localidad presenta un proyecto para la regulación y categorización de alojamientos turísticos
9 de Diciembre de 2021	Vecinos marcharon en reclamo de la “regulación de alquileres”

Fuente: Elaboración propia

5.1.2 Análisis de normativas de alcance provincial y municipal

Se ha destacado previamente lo mencionado por del Busto (2014) respecto al marco jurídico de Argentina frente al alojamiento turístico. El autor explica que en la actualidad cada provincia del país, junto con la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, tiene la competencia de dictar las normas que regulen la actividad hotelera y las de las restantes modalidades de alojamiento turístico, no teniendo que ajustarse, si así no quisieran, a la Ley de Reglamentación Hotelera 18828/70 ni a su Decreto Reglamentario.

Con la intención de regular la situación de los alojamientos turísticos tanto en la Provincia de Neuquén como así también dentro del Municipio de Villa La Angostura, fueron implementándose distintos decretos, ordenanzas y resoluciones, junto a sus respectivas modificaciones⁸.

A- Ordenamiento de alojamientos turísticos tradicionales

En la Provincia de Neuquén rige desde 1999 el Decreto Provincial 2790, debido a la necesidad de actualizar normativamente el régimen de regulación y categorización de los establecimientos turísticos de la Provincia.

El decreto ha sido consensuado con las Asociaciones Hoteleras de San Martín de los Andes y Villa La Angostura, con la Cámara de Comercio, Producción y Turismo de Copahue-Caviahue y con las dependencias de Turismo de los Municipios de San Martín de los Andes, Junín de los Andes y Aluminé, entre otros. Mediante éste se definen a los alojamientos turísticos como:

Aquellos establecimientos de uso público que, integrados en una unidad de administración y explotación común, presten el servicio de alojamiento en unidades de vivienda o en habitaciones independientes entre sí, percibiendo una tarifa determinada por dicha prestación, la que comprenderá un período de tiempo no inferior a una pernoctación; pudiendo además ofrecer otros servicios complementarios. (Decreto Provincial 2790/99, Artículo 3)

La normativa define las clases y categorías en las cuales podrán encuadrarse los alojamientos turísticos, sin perjuicio de aquellos que puedan incorporarse conforme a la evolución de la oferta turística (ver figura 7).

⁸ Ver en Anexo B

Figura 7: Clases y categorías del Decreto Provincial 2790/99



Fuente: Elaboración propia

En la misma se establecen una serie de estándares generales a cumplir en todos los alojamientos, como así también algunos específicos referidos a la infraestructura y los servicios que dependerán de la categoría que lleven. Además se plantea la documentación necesaria para las habilitaciones, los relevamientos e inspecciones y el régimen sancionatorio en caso de infracción.

Haciendo enfoque en el objetivo de esta investigación, es importante mencionar que la localidad de Villa La Angostura cuenta con su propia Carta Orgánica. Por medio de la misma se establece la capacidad para dictar, a escala local, una serie de derechos y obligaciones como la organización de los poderes y la determinación de las atribuciones municipales, dejando exento lo establecido en Decreto Provincial 2790/99.

A partir del año 2003, mediante Acta Acuerdo suscripto entre la Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Neuquén y la Municipalidad de Villa La Angostura se aprueba, en carácter de Ordenanza (1416/03), el Reglamento de la Oferta Hotelera de Villa La Angostura, que figura como Anexo I del Decreto Provincial 2790/99. El objetivo fue poder fijar pautas de evaluación local según las propias particularidades turísticas de la localidad.

Dentro de esta ordenanza fueron modificadas las definiciones y características que deben cumplir las modalidades alojamiento turístico habilitadas a operar a nivel municipal en lo que respecta a servicios y equipamiento, como así también en la cantidad de módulos y plazas requeridas para cada establecimiento. Su ordenamiento deja la subdivisión establecida en el Decreto Provincial 2790/99 (Figura 7), para derivar únicamente en una división que indica la clasificación de los alojamientos turísticos y la categoría en estrellas que puede tener cada uno. A continuación, se reflejan las modalidades alojamientos tradicionales, habilitadas a operar en Villa La Angostura.

Figura 8: Clases y categorías de la Ordenanza Municipal 1416/03

CLASES Y CATEGORÍAS	
Cabaña	De 1 a 5 estrellas
Hosteria	De 1 a 5 estrellas
Hotel	De 1 a 5 estrellas
Apart-Hotel	De 1 a 5 estrellas
Albergue	

Fuente: Elaboración propia

Otra demanda enunciada en la Ordenanza Municipal 1413/03 es el cumplimiento de la superficie requerida. Cada establecimiento deberá contar con el F.O.S (Factor de Ocupación del Suelo)⁹ y el F.O.T (Factor de Ocupación Total)¹⁰, como así también con el número verde¹¹, correspondiente al indicado en el código de edificación urbano. Se limita, además, la estructuración del alojamiento a habilitar: Exceptuando las cabañas, no se permite que los establecimientos cuenten con madera como material de estructura, solo como revestimiento.

Analizando esta ordenanza se observa que los requisitos solicitados a todos los establecimientos dirigen el enfoque, principalmente, a su ordenamiento dentro de la localidad. Aquellos orientados a los servicios que deben incluir hacen alusión a la atención al pasajero.

Dichos requisitos, en su totalidad, pueden resultar restrictivos durante el proceso de habilitación, dado que la normativa establece que sólo se les otorgará la categoría aspirada a aquellos establecimientos que cumplan con el funcionamiento del 100% de los servicios obligatorios y los requisitos del 100% de los espacios comunes establecidos (Ord. 1416/03). Al mismo tiempo, se indica que aquellos establecimientos que fueron previamente habilitados por el Decreto Provincial 2790/99 y busquen cambiar de categoría, deberán adecuarse a las nuevas normas del anexo en su totalidad.

⁹ FOS: Es la relación entre la superficie edificada del terreno y la superficie de la parcela y expresa la superficie de suelo que es posible ocupar <https://arqmatiasgibaut.files.wordpress.com/2010/10/codigo-urbano-y-de-edificacioc2a6un-v-l-angostura.pdf>

¹⁰ FOT: Es la relación entre la suma de las superficies construidas de todas las plantas integrantes de un edificio y la superficie de la parcela y expresa el total de superficie cubierta en metros cuadrados que es posible construir en la parcela <https://arqmatiasgibaut.files.wordpress.com/2010/10/codigo-urbano-y-de-edificacioc2a6un-v-l-angostura.pdf>

¹¹ Número verde: Limita la cantidad de plazas habilitadas para turismo por m² de parque. ORD: 1416/0

B- Ordenamiento de viviendas de uso turístico

Haciendo hincapié en la regulación de las viviendas de uso turístico, la situación a nivel provincial y municipal se refleja de la siguiente manera: En el año 2004 se constata que existen, en la Provincia de Neuquén, alojamientos de uso turístico que se encontraban operando sin la habilitación pertinente de la Subsecretaría de Turismo dependiente del Ministerio. Debido a su estructura edilicia, estos alojamientos quedaban excluidos de la oferta turística por no cumplir los mínimos requisitos exigidos en las Reglamentaciones vigentes.

Frente a esta situación se aprueba el reglamento de Alojamientos Turísticos Alternativos (A.T.A.), mediante la Resolución Provincial 555. La misma denomina a los A.T.A. como “aquellos establecimientos con estructuras edilicias variadas y que presten el servicio de alojamiento al público, percibiendo una tarifa por dicha prestación, la que comprenderá un período de tiempo no inferior a una pernoctación” (Resolución Provincial 555/04, Artículo 2).

La normativa define las modalidades en las cuales podrán encuadrarse los A.T.A. Las mismas son:

Figura 9: Clasificación de ATA según Resolución Provincial 555/04

CAMA Y DESAYUNO / BED AND BREAKFAST (B&B)	Alojamiento ubicado en un edificio común con entradas independientes a cada unidad habitacional. En esta modalidad es obligatorio brindar el servicio de desayuno
VIVIENDA TURÍSTICA	Alojamiento ubicado en unidades de viviendas con entradas independientes cada una

Fuente: Elaboración propia

En el caso de la localidad de Villa La Angostura, es en el año 2015 cuando se decide regular este tipo de oferta turística, luego del reclamo recibido el año previo por la AHyRVLA. A diferencia de la Resolución Provincial 555/04, en la localidad deciden separar las modalidades mencionadas previamente, decretando una Ordenanza destinada específicamente a las viviendas de uso turístico (Ord. 3013/05) y otra ordenanza para regular los alojamientos B&B (Ord. 2980/15).

Con la Ordenanza 3013/15 y su respectivo Decreto Reglamentario (2266/15), se agrega al Código de Regulación Hotelera Ordenanza 1416/03, el Registro del Sistema de Alojamiento Turístico Temporario (ATT). La misma tiene el objetivo de promover mayor oferta turística, brindando condiciones de seguridad, responsabilidad y mejores servicios a quienes visitan Villa La Angostura.

Se define como Alojamiento Turístico Temporario (ATT):

Las unidades de vivienda que se ofrecen para alquiler turístico por un periodo superior a una noche e inferior a treinta días, con fines de ocio, negocios, turismo y afines; que brinden servicios turísticos inherentes a la actividad comercial de hotelería regulada en la Ordenanza 1416 sus complementarias, Decreto Provincial 2790, reglamentaciones y sus modificatorias. (Ord. 3013/15, Artículo 3)

Con énfasis en el caso de investigación, y en base a los enfoques regulatorios mencionados por Nieuwland y Van Melik (2018), se constata que la localidad de Villa La Angostura se rige por la permisión de que opere esta modalidad de alojamiento, pero con ciertas restricciones. En el contenido de la Ordenanza (3013/15) y del Decreto Reglamentario (2266/15) se pueden encontrar limitaciones tanto de carácter cuantitativo como cualitativo:

Figura 10: Limitaciones en el contenido de la Ordenanza Municipal 3013/15 y del Decreto Reglamentario 2266/15

DE CARÁCTER CUANTITATIVO	
Se limita la cantidad de plazas por propietario	Hasta 20 plazas por propietario
Se limita la cantidad de plazas por habitación	Hasta 4 plazas por habitación
Se limita la cantidad de días alquilados	Superior a 1 noche e inferior a 30 días
Se limitan las superficies	Medidas mínimas: -Habitación single: 6m ² -Habitación doble: 10m ² -Habitación triple: 12m ² -Habitación cuádruple: 15m ²
Se limita la cantidad de ATT en la localidad	Solo se habilitan aquellas con final de obra, total o parcial, a la fecha de la promulgación de la Ord. N°3013/15
DE CARÁCTER CUALITATIVO	
Se define el tipo de alojamiento	Construcciones registradas y aprobadas con destino a uso de viviendas familiares, que posteriormente se solicite el uso residencial turístico. Unidades de vivienda, no partes de ella
Se definen los requisitos de equipamiento	Requisitos específicos de equipamiento para la habitación, el cuarto de baño y la unidad de vivienda en general
Se definen los requisitos de seguridad e higiene	Requisitos de acuerdo con los parámetros exigidos para la actividad turística y las normas vigentes en la localidad
Se definen los requisitos para la inscripción/habilitación de la vivienda como ATT	- Solicitud de habilitación y denominación comercial sugerida - Datos personales del solicitante - Memoria descriptiva del inmueble - Sistema de protección contra incendios adecuado - Cumplir con los requisitos del Código de Edificación Municipal vigente

Fuente: Elaboración propia

Previamente se ha destacado lo expresado por de Uribe Echeverría et al. (2018), quienes mencionan la diversidad de leyes que pueden existir en cada país o región. Al realizar una comparación entre el ordenamiento provincial y municipal de esta modalidad de alojamiento, es importante señalar ciertas divergencias en las medidas regulatorias adoptadas¹².

Una primera cuestión para resaltar, coincidiendo con lo dicho por del Busto (2014), es la disparidad en la denominación elegida, atentando contra la comprensión que el turista pueda tener del sistema. Lo que en la provincia de Neuquén se conoce como Alojamientos Turísticos Alternativos (ATA), en Villa La Angostura deciden denominarlos Alojamientos Turísticos Temporarios (ATT). Los ATA incluyen a las modalidades “Bed & Breakfast (B&B) y Vivienda Turística”, mientras que los ATT hacen referencia únicamente a las viviendas turísticas.

En tales definiciones, el plazo permitido para poder alquilar estas viviendas también presenta disimilitudes. Mientras que para los ATA se establece solo un período de tiempo mínimo (no inferior a una pernoctación), a los ATT se les impone una brecha de tiempo para poder alquilar (entre una noche y treinta días).

Se presentan además diferencias en la cantidad de plazas permitidas tanto por propietarios como así también por unidad de vivienda y habitación.

Los requisitos en materia de declaración jurada para la habilitación de estas, como así también aquellos solicitados en base al equipamiento y superficies de los ambientes, también muestran variaciones a nivel Provincial y Municipal. A modo de ejemplo, mientras que la Resolución Provincial 555/04 solicita una superficie específica para la sala de estar, y un equipamiento específico para la cocina, la Ordenanza municipal 3013/15 y su Decreto Reglamentario, hacen énfasis únicamente en las superficies de las habitaciones.

Además, la Resolución Provincial 555/04 establece una serie de beneficios impositivos que, en la localidad, bajo la Ordenanza 3013/15 no son mencionados:

- a) Figurar en toda publicación donde se difunda la oferta turística provincial habilitada por el Organismo Oficial de Turismo Provincial
- b) Acogerse a cualquier beneficio fiscal impositivo que pudiera implementarse como estímulo de la actividad turística
- c) Participar de los cursos de capacitación que organice el Organismo Oficial de Turismo Provincial.

Sin embargo, una de las diferencias principales y claves se encuentra en los permisos para poder autorizar a una vivienda para uso turístico, mencionados previamente en el análisis de noticias. La Ordenanza Municipal 3013/15 y su Decreto Reglamentario resuelven que para que una vivienda se establezca como ATT, se necesita un Certificado Final de Obra, total o parcial, a la fecha de la promulgación de

¹² Ver tabla comparativa en Anexo B

la Ordenanza 3013/15. Por ende, todo alojamiento con fecha de Final de Obra posterior a la promulgación de la ordenanza vigente no podrá catalogarse como ATT. Mientras que para las ATA, a nivel Provincial, solo es necesario presentar el Final de Obra, sin un límite de fecha de Final de Obra específico.

Teniendo en cuenta lo expresado por Boswijk y Oskam (2016) se puede observar que, dentro del ejido municipal de Villa La Angostura, el enfoque dado tanto al ordenamiento de las viviendas de uso turístico como al del alojamiento tradicional, se encuentra más reactivo que proactivo. El límite en la fecha de Final de Obra de las propiedades, como así también los requisitos en materia de superficie, impide el crecimiento de la oferta de alojamientos turísticos en la localidad.

En base a las tipologías de medidas mencionadas por la OMT (2019), puede verse que, tanto a nivel provincial como municipal, la mayoría de las medidas implementadas priorizan su enfoque en la "competencia leal" del sector (permisos y registros, límites en el período de alquiler, fiscalidad, entre otras).

El análisis del ordenamiento de las viviendas de uso turístico a nivel Provincial y Municipal demuestra la disparidad de las mismas para poder no sólo definir esta modalidad, sino para poder llevar a cabo su respectivo control. A continuación se refleja una síntesis de todas las normativas de alojamientos turísticos de la provincia de Neuquén y de la localidad de Villa La Angostura.

Figura 11: Síntesis de las normativas provinciales y municipales de alojamientos turísticos

Reglamentación N°	Alcance	Objetivo
2790/99	Provincial	Actualizar normativamente el régimen de Regulación y Categorización de los Establecimientos Turísticos de la Provincia, creando el "Reglamento de Alojamiento Turísticos de la Provincia del Neuquén"
1416/03	Municipal	Evaluar, categorizar, clasificar, habilitar y fiscalizar todo alojamiento turístico habilitado y/o futuras inversiones en alojamientos turísticos a radicarse en Villa La Angostura; aprobando el reglamento "REGULACIÓN OFERTA HOTELERA". Fijar pautas de evaluación local según las propias particularidades turísticas
555/04	Provincial	Incorporar a la oferta de alojamientos turísticos provinciales, a aquellos prestadores existentes en localidades con escasa o nula oferta turística, y que trabajan de manera informal, creando el "Reglamento de Alojamientos Turísticos Alternativos"
3013/15 y Decreto R. 2266/15	Municipal	Promover mayor oferta turística, brindando condiciones de seguridad, responsabilidad y mejores servicios a quienes visitan la localidad, agregando al Código de Regulación Hotelera Ordenanza N° 1416/03 el Registro del Sistema de Alojamiento Turístico Temporario (ATT)

Fuente: Elaboración propia

5.2 Resultados del análisis locativo

El desarrollo del segundo objetivo específico de esta tesis permitió establecer un análisis contextual del destino, la evolución que el mismo presentó a nivel de unidades y plazas de alojamiento turístico como así también establecer las zonas con mayor presencia de alojamientos turísticos en la localidad, con énfasis en la ubicación de aquellas viviendas turísticas (formales e informales) ofertadas mediante la plataforma Airbnb. Asimismo fue analizada y desglosada la composición de esta oferta de alojamientos turísticos, presente en Airbnb.

5.2.1 Evolución de los alojamientos turísticos en el destino

Se trata de un destino consolidado y en crecimiento, viéndose reflejado en el aumento del número de establecimientos y plazas de alojamiento turístico. Según los datos recopilados del área de Fiscalización Turística de la localidad, en la actualidad Villa La Angostura cuenta con un total de 171 unidades de hospedaje turístico tradicional y desde el año 2015 se sumaron a esta oferta turística, 174 Alojamientos Turísticos Temporarios (ATT), reglados por la Ordenanza 3013/2015 y el Decreto Reglamentario 2266/15.

A continuación se presenta tanto la composición como la evolución de la oferta de alojamientos turísticos de la localidad, teniendo como fecha de referencia el año 2015, cuando se incorporan los ATT como última modalidad de hospedaje. Dentro de

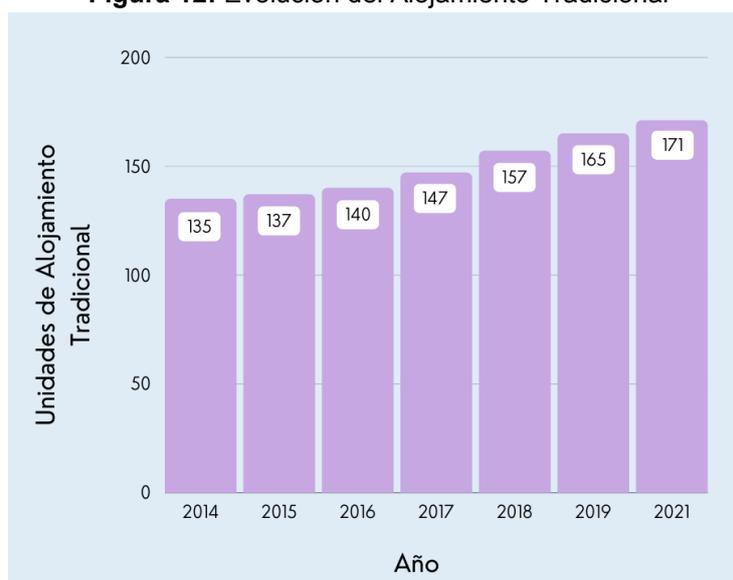
las referencias de evolución de unidades y plazas de alojamiento, se produce un salto entre el año 2019 y 2021 ya que la localidad no ha actualizado sus datos durante el año 2020, a causa de la pandemia causada por el COVID-19.

Tabla 2: Composición de la oferta de alojamientos turísticos

	Tipo de Alojamiento	Unidades	Plazas
1	Alojamiento Turístico Temporario (ATT)	174	816
2	Cabaña	59	1334
3	Hostería	52	1614
4	Apart	26	1116
5	Bed & Breakfast (B&B)	14	172
6	Hotel	6	322
7	Dormi	4	220
8	Hostel	3	95
9	Residencial	2	38
10	Motel	1	42
	Totales	341	5769

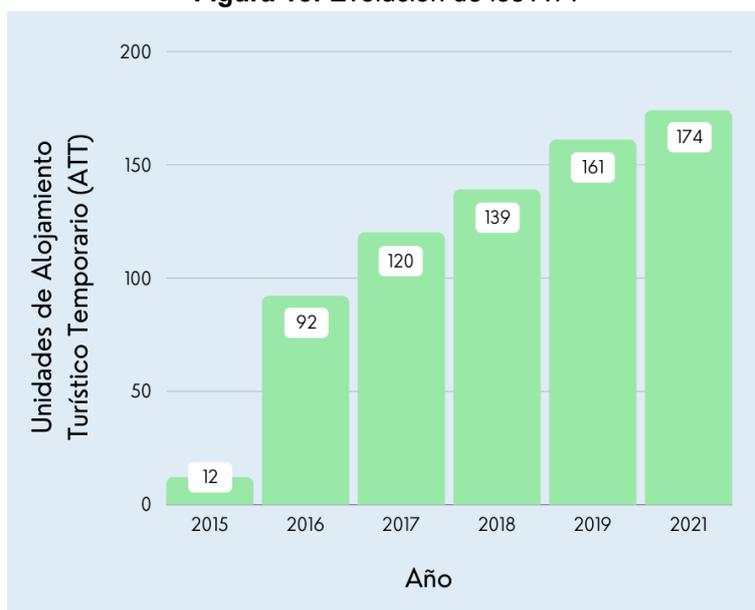
Fuente: Elaboración propia. Datos relevados al mes de Septiembre, 2021

Figura 12: Evolución del Alojamiento Tradicional



Fuente: Elaboración propia. Datos relevados al mes de Septiembre, 2021.

Figura 13: Evolución de los ATT



Fuente: Elaboración propia. Datos relevados al mes de Septiembre, 2021

Una vez determinadas las unidades de ATT en la localidad, se ha generado un filtro para identificar la cantidad de usuarios que registraron estas viviendas, como así también de aquellos que cuentan con más de un ATT a su nombre. El resultado del mismo indicó que estas viviendas turísticas fueron registradas por 132 usuarios, de los cuales 32 cuentan con más de un ATT a su nombre.

5.2.2 Airbnb en Villa La Angostura

En primer lugar, se ha realizado un análisis de datos sobre la presencia de la plataforma Airbnb en Villa La Angostura, en base a la información proporcionada por el sitio web Airdna.

Según Airdna, en la localidad hay una totalidad de 300 anuncios publicados de manera activa. Es importante señalar que Airbnb desde sus principios se ha presentado como una plataforma que ofrece alojamientos del tipo “vivienda” por todo el mundo, y se ha descubierto que, entre la totalidad de anuncios publicados en la localidad, se encuentra la presencia tanto de viviendas particulares como así también de alojamientos tradicionales como Hosterías, Hostels, Cabañas y Bed & Breakfasts (B&Bs).

Tabla 3: Tipos de alojamientos anunciados

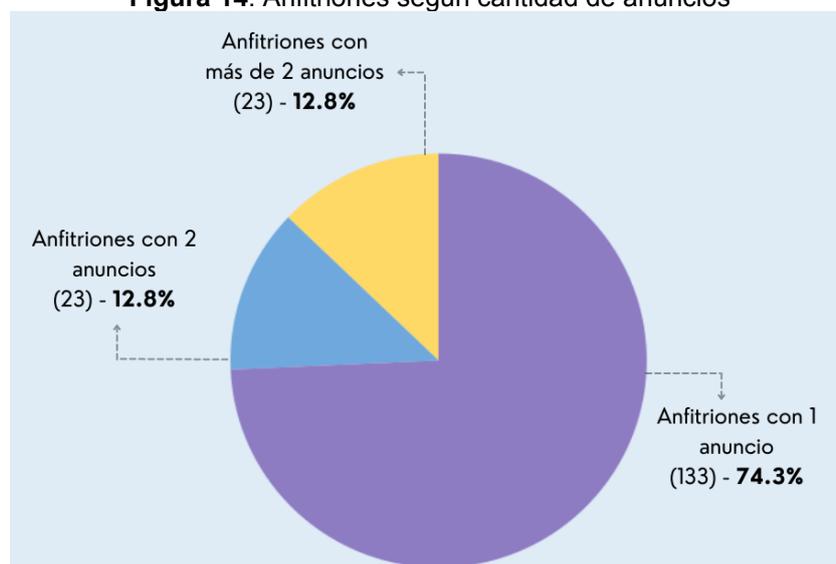
	Tipo de Alojamiento	Cantidad de Anuncios	Porcentaje
1	Particular	146	48.7%
2	Alojamiento Turístico Temporario (ATT)	83	27.7%
3	Cabaña	37	12.3%
4	Bed & Breakfast (B&B)	17	5.7%
5	Hostería	12	4%
6	Hostel	5	1.6%
	Totales	300	100%

Fuente: Elaboración propia. Datos relevados al mes de Septiembre, 2021

Resulta considerable destacar que dentro de esta oferta, el 48.7% representan alojamientos particulares, fuera del marco legal.

Se ha encontrado relevante, además, detectar la cantidad de anfitriones que cuentan con más de un anuncio publicado en la plataforma, es decir, cuántos de ellos son *multihosting*. Según la misma definición de Airbnb, la plataforma se dirige a aquellos que buscan tener la posibilidad de ser anfitriones con la idea de “transformar el espacio extra en dinero”, no de empresas o inversores que cuentan con múltiples propiedades. Teniendo esto en cuenta, se debe remarcar que alrededor del 26% de los usuarios se esconden bajo el fenómeno de la economía colaborativa para gestionar y lucrar con el alquiler de dos o más propiedades.

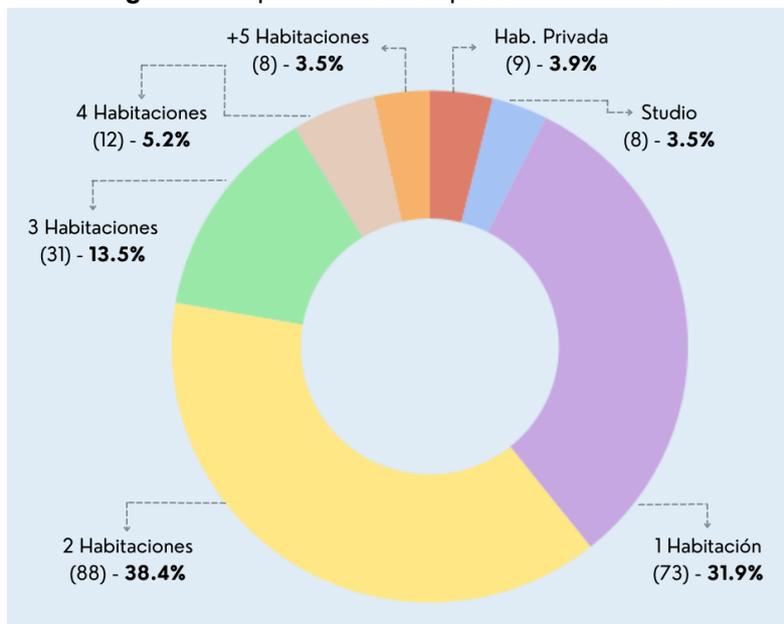
Figura 14: Anfitriones según cantidad de anuncios



Fuente: Elaboración propia. Datos relevados al mes de Septiembre, 2021

En base a la proporción de aquellos anuncios en Airbnb que corresponden a viviendas particulares y viviendas catalogadas como ATT (229 anuncios), se han clasificado a los mismos según la cantidad de habitaciones que posee cada uno. En su mayoría se tratan de alojamientos con 1 o 2 habitaciones (31.9% y 38.4% respectivamente).

Figura 15: Tipos de Anuncio publicados en Airbnb



Fuente: Elaboración propia. Datos relevados al mes de Septiembre, 2021

5.2.3 Distribución espacial de la oferta de alojamientos turísticos

Tanto los alojamientos tradicionales como así también los ATT y los alojamientos informales, se encuentran dispersos por toda la localidad. Sin embargo, llama la atención cómo algunas zonas de Villa La Angostura concentran una mayor cantidad de alojamientos turísticos.

Según el mapa de la localidad, confeccionado por Fiscalización Turística, puede observarse que la mayoría de las opciones de alojamientos turísticos tradicionales se concentran en las zonas de Alto y Puerto Manzano, seguidas por el barrio Epulafquen.

Figura 16: Mapa de Alojamientos Tradicionales



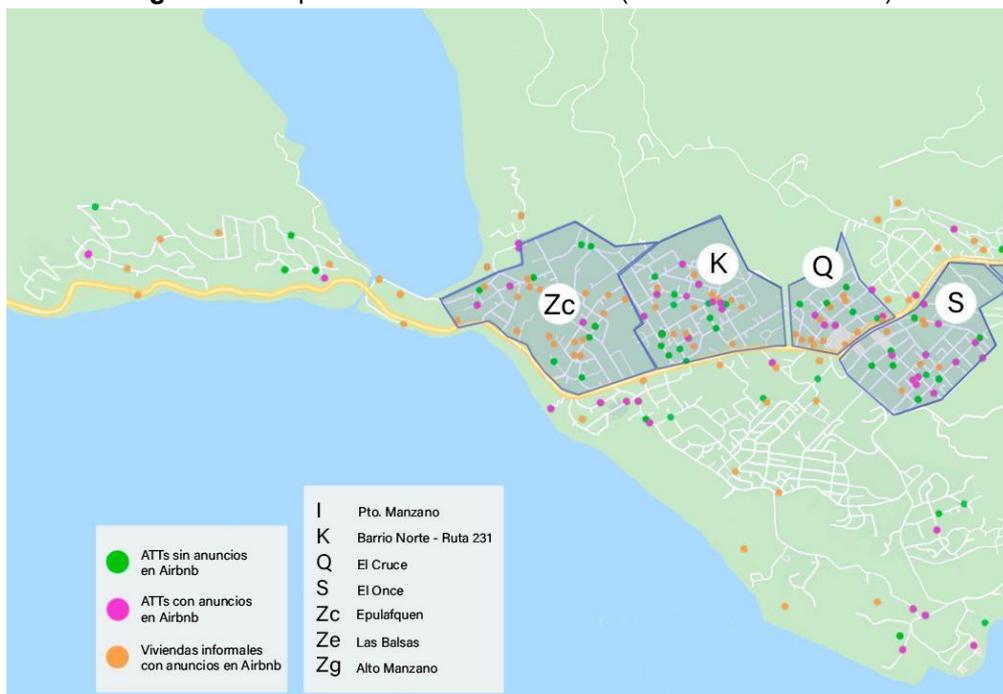
Fuente: Elaboración propia en base a mapa de Área Técnica de la Municipalidad de Villa La Angostura. Datos relevados al mes de Septiembre, 2021

Si bien el barrio Epulafquen se caracteriza por ser meramente residencial, se encuentra cercano a puntos turísticos tales como los balnearios Correntoso y Puerto Elma y es conexión directa con la ruta 237 en dirección al Paso Fronterizo “Cardenal Samoré” rumbo a Chile y con la ruta Siete Lagos, en dirección hacia San Martín de los Andes, donde pueden encontrarse ciertos miradores, cascadas y opciones de caminatas.

Alto Manzano es otra zona residencial de la localidad, pero se trata de una puerta directa al área de Puerto Manzano, un barrio turístico de alto poder adquisitivo. Allí puede realizarse un recorrido por la Península para observar grandes construcciones insertas en el bosque, conocer el Río Bonito y disfrutar del paisaje montañoso desde las diferentes entradas a los balnearios. Ambos barrios se encuentran cruzados por la Ruta 40, donde pueden encontrarse una serie de locales gastronómicos.

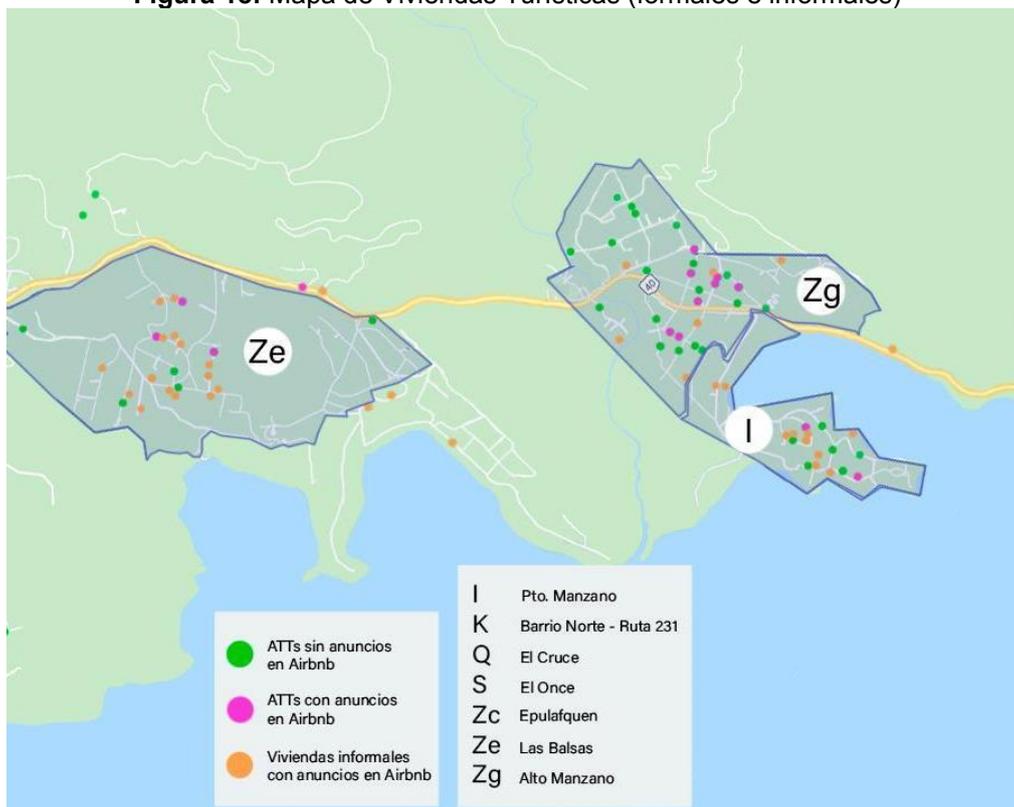
Para lograr visualizar en detalle la localización geográfica de las viviendas de uso turístico (habilitadas y no habilitadas), se ha dividido en dos mitades el plano de la localidad, delimitando aquellos barrios con mayor presencia de estas.

Figura 17: Mapa de Viviendas Turísticas (formales e informales)



Fuente: Elaboración propia. Datos relevados al mes de Septiembre, 2021

Figura 18: Mapa de Viviendas Turísticas (formales e informales)



Fuente: Elaboración propia. Datos relevados al mes de Septiembre, 2021

Haciendo referencia a aquellas viviendas turísticas anunciadas en Airbnb (86 ATT y 146 alojamientos particulares), puede notarse una tendencia a agruparse en zonas residenciales de la localidad. Esto coincidiría, en parte, con la idea de Airbnb de

expandirse a barrios que no cuenten con oferta hotelera tradicional, generando un impacto económico fuera de estos.

Estas viviendas se hallan anunciadas en Epulafquen, Las Balsas, Barrio Norte y en la zona céntrica de la localidad, donde se ubican los barrios El Cruce y El Once. Allí se concentra gran parte de la oferta de comercial y gastronómica y se encuentra la mayoría de las proveedurías del destino.

Aquellos ATT que no poseen anuncios en Airbnb se encuentran dispersos por la localidad de manera pareja, excepto en las zonas de Alto Manzano, coincidiendo con la ubicación de los alojamientos tradicionales y en el Barrio Norte, ubicado a una corta distancia del centro de la localidad, pero aislado de aquellos ruidos que pueda provocar la circulación de turistas y automóviles.

A continuación se refleja la cantidad de viviendas de uso turístico (anunciadas en Airbnb y no anunciadas) que presentan los barrios con mayor concentración de estas.

Tabla 4: Barrios con mayor presencia de viviendas de uso turístico

	ATT en Airbnb	Informales en Airbnb	ATT fuera de Airbnb
Alto Manzano	10	4	17
Barrio Norte	12	13	12
El Once	21	8	8
El Cruce	7	11	5
Epulafquen	7	19	8
Las Balsas	7	19	5
Pto. Manzano	2	19	7

Fuente: Elaboración propia. Datos relevados al mes de Septiembre, 2021

5.3 Resultados de las entrevistas realizadas a referentes de la localidad

Indagar en la percepción de aquellos actores implicados en la operación de esta modalidad de alojamiento, permitió concluir con el objetivo general de la presente tesis de investigación. Resultaba importante abordar la situación desde sus perspectivas, para analizar luego puntos de concordancia y discordancia y para corroborar, además, lo expresado por los mismos en los distintos artículos periodísticos relevados.

Para ello, durante el mes de Diciembre de 2021, se han realizado una serie de entrevistas de forma individual a representantes de asociaciones vecinales de la

localidad, del Municipio de Villa La Angostura, de la Cámara de ATT y de la AHyRVLA. Las preguntas fueron orientadas en base a los impactos mencionados dentro del inciso 3.4.1 de esta tesis.

Con respecto a las asociaciones de vecinos, se logró tener conexión con el vocal de la junta vecinal del Barrio Once y con la presidenta de la junta vecinal de Barrio Norte. En base al área Municipal, se estableció una entrevista con quien lidera el área de Fiscalización Turística. Por último, accedieron a brindar su postura los máximos referentes de la AHyRVLA y de la Cámara ATT.

A- Impactos a nivel turístico-locativo:

En primer lugar fue consultada su percepción respecto a la operación de Airbnb en la localidad. Frente a este tópico mencionaron positivamente que la plataforma ayuda tanto al fomento del turismo como así también a romper con la estacionalidad del destino. Esta posición concuerda con lo expresado por Di Nardo (2016) cuando explica el perfil actual del turista, el cual aprovecha de escapadas cortas, logrando la desestacionalización de la demanda.

Frente a la pregunta “¿Consideran la implementación de Airbnb en la localidad como una solución a la sobrecarga de plazas turísticas de la localidad, ampliando la capacidad de las mismas?”, se vio reflejado un consenso general. Tal como se ha enfatizado durante el análisis periodístico del capítulo 5.1, la entrevistada de la Secretaría de Turismo mencionó este hecho como uno de los impulsores de la formulación de la Ordenanza 3013/15 y del Decreto Reglamentario 2266/15.

En adición a esta pregunta, se les consulto por su percepción sobre Airbnb como una vía para evitar sumar mayores construcciones de alojamientos turísticos en la localidad, al utilizar viviendas ya existentes, la cual reflejo un acuerdo cuasi mayoritario.

Resultó importante destacar lo mencionado por el representante de la Cámara ATT durante la entrevista:

Villa La Angostura es un destino de naturaleza y rodeado de bosques. Es un entorno que debe cuidarse. En la localidad muchas personas invierten en un terreno para construir una segunda residencia, la cual utilizan luego para vacacionar en ciertos momentos del año. Durante el resto del año esas casas pueden ser utilizadas como alquiler turístico, por ende, en vez de optar por construir más alojamientos turísticos tradicionales (lo cual implica una tala más grande de bosque), se le brinda un doble uso a una misma vivienda. Este doble uso en la ecología es alucinante.

B- Impactos a nivel turístico-socioeconómico:

Uno de los impactos más resaltados dentro del ámbito de los alojamientos turísticos es la competencia desleal que se genera en el sector. Al momento de consultarle a los referentes de los alojamientos turísticos tradicionales y no tradicionales sobre el percibimiento de tal competencia, se observa cierto desacuerdo.

En concordancia con lo mencionado por Cortelletti (2018), de Uribe Echevarria et. al. (2018) y Emilio Silva (2018), desde la AHyRVLA indicaron que observan competencia desleal en una gran sumatoria de exigencias que no se les solicita a quienes manejan un ATT. Detallan como ejemplo los rígidos requisitos estructurales solicitados para poder operar, en adición a los aportes que deben realizar, a la exigencia de poseer empleados dentro de la formalidad de UTHGRA y al pago de servicios como gas y electricidad comercial. Destacaron que son peores aún los casos de las viviendas de uso turístico que se encuentran operando desde la informalidad, ya que no figuran en ningún registro, ni aportan lo mínimo que se requiere como ATT.

La posición de la Cámara ATT habla de dos caras de esta situación. En un principio, repuntan lo mencionado en los artículos periodísticos, sobre la solicitud de la AHyRVLA hacia la Secretaría de Turismo, para regular las viviendas de uso turístico que se encontraban operando sin una formalidad. Solicitud que logró su cometido a través de la Ordenanza 3013/15. Pero luego, concordando con Guttentag (2015), notaron que esta asociación comenzó a preocuparse por el aumento en el número de ATT que se encontraban siendo habilitados para operar y sumaron un nuevo reclamo, que ya no tenía concordancia sobre la primera solicitud. Esta vez, desde la AHyRVLA exigieron que se establezca un límite en la cantidad de alquileres turísticos temporarios a habilitar. Esta exigencia derivó en el Decreto Reglamentario 2266/15, dejando operar únicamente a aquellas viviendas que cuenten con final de obra previo a la resolución de este. Mencionan que este requisito incita a que muchas viviendas opten por operar desde el margen ilegal, ya que les impiden ejercer la actividad dentro de un marco regulatorio y consideran que desde un principio su reclamo, en vez de evolucionar, realizaba un freno a la actividad turística.

El referente de la Cámara ATT menciona, además, lo siguiente:

En estos últimos años Villa La Angostura presentó un notorio crecimiento a nivel turístico. Hoy en día, todos los alojamientos turísticos se encuentran operando en niveles muy altos de ocupación, por ende, no creemos que los ATT estén quitando plazas a los alojamientos turísticos tradicionales, sino que ayudan a que muchos turistas no deban optar por otra opción de destino turístico, al no encontrar disponibilidad de alojamiento en la localidad.

Durante la entrevista a los representantes de las Juntas Vecinales se tuvo la intención de indagar su percepción respecto a distintos indicadores en base a su calidad de vida. En primer lugar se les consultó si, gracias a este producto turístico, percibían una mejora en el estado de los servicios públicos o si creían que el mismo revitalizaba los vecindarios (por ejemplo, comprando y utilizando bienes y servicios locales). Sobre este apartado no encontraron ni una mejora ni una desmejora a causa de este.

La misma postura tuvieron al consultarles si la interacción entre los residentes con los turistas que se alojan a través de Airbnb podía provocar un impacto en la cultura de la localidad, aclarando que no veían reflejada una pérdida o autenticidad de la misma a causa de esta interacción. En su entrevista, la presidenta de una de las Juntas Vecinales remarcó que posee un ATT anunciado en Airbnb y de lo único que da nota es que esta modalidad le permite interactuar con el turista por fuera de la formalidad de un alojamiento tradicional, adentrándolo a la localidad, pero sin modificar su estilo de vida.

Se les preguntó, además, si creían que la implementación de viviendas de uso turístico, ofertadas desde Airbnb, podía agravar cuestiones tales como la contaminación acústica, la saturación de los espacios naturales o bien desmejorar aceleradamente la infraestructura del lugar y la convivencia entre los vecinos de la localidad y los turistas. Los mismos mencionaron que los ítems más tratados en las reuniones tanto con los vecinos de la localidad como así también con el Municipio abarcan cuestiones como la inseguridad, los ruidos molestos y el tratamiento de los residuos. Si bien creen que estas cuestiones se agravan durante las épocas de temporada alta, no atribuyen estas problemáticas únicamente al aforo turístico, sino a la falta de inversión en infraestructura para la localidad y a la falta de control por parte de la Secretaría de Turismo, de aquellos turistas que se alojan en hospedajes no habilitados. Los entrevistados enfatizan en que la localidad ha crecido exponencialmente y no se han hecho las obras pertinentes para poder seguir viviendo con la misma calidad de vida. Mencionan que los servicios hoy en día se encuentran saturados, incluyendo además el abastecimiento de bienes en supermercados y comercios.

Desde las juntas vecinales creen que Villa La Angostura se encuentra preparada y pensada para un aforo de personas ubicadas dentro del marco “legal” de la localidad, es decir, dentro de lo habilitado tanto para uso residencial como turístico. Pero son conscientes que la oferta informal puede aumentar notoriamente la capacidad de carga del destino.

Llamó la atención como el entrevistado de la Cámara ATT hizo mención, en concordancia con los miembros de las Juntas Vecinales, sobre este apartado. Expresó que desde la Cámara ATT consideran que en Villa La Angostura se piensa más en la promoción y difusión del destino, y no tanto a nivel infraestructura. Mencionó que “invertir en promoción de un destino consolidado como Villa La Angostura, más que en los aportes a nivel infraestructura, que es nuestro punto de desventaja, nos parece un error. Tanto residentes como turistas deberían poder disfrutar de la localidad”.

Durante las entrevistas a todos los referentes se les consultó si creían que la implementación de viviendas de uso turístico en la localidad podía exacerbar la crisis habitacional que atraviesa la misma. Mientras que los referentes de la AHyRVLA y la Secretaría de Turismo se mostraron de acuerdo, los representantes de las juntas vecinales y la Cámara ATT opinaron lo contrario.

Resultó importante destacar la posición del entrevistado de la Cámara ATT, por ser referente de este producto turístico. El entrevistado explicó que el alquiler permanente es un problema de carácter mundial, y Villa La Angostura no se encuentra

exento del mismo. Cree que es un gran desafío poder equilibrar el uso turístico y residencial que se le da a la localidad, pero que se trata de una situación que debería regularse desde el estado, y no desde el ámbito turístico: “Desde el Estado deberían buscar e intentar que el capital de los privados, próximos a invertir en la localidad, apunte al alquiler permanente. Que se ofrezcan créditos, exenciones de impuestos, determinar sectores de la localidad destinados al alquiler permanente”. Opina que esa sería la manera correcta de actuar frente a la crisis habitacional, y no restringiendo a quienes invierten en una segunda residencia vacacional o a quienes quieren dedicarse de lleno a alquilar una vivienda de uso turístico ya que, de todos modos, no alquilarían su vivienda de manera permanente.

C- Impactos a nivel turístico-normativo:

Conduciendo la entrevista a parámetros legales se observa cierta connotación negativa. El primer punto en el cual coinciden los entrevistados es en la problemática que genera el uso de la plataforma Airbnb al publicar alojamientos turísticos informales. Si bien desde la Cámara ATT concuerdan en lo mencionado por Gutiérrez Taño et al. (2017) sobre la autorregulación de la plataforma, mediante los comentarios y *reviews* de los huéspedes, como así también mediante la calidad en la atención de los anfitriones en las consultas previas a la estadía, muchas casas “avaladas” en Airbnb pueden no contar con los requisitos para ser habilitadas como ATT para operar en la localidad.

La mayoría concuerda en que la operación de esta modalidad, de manera informal, atenta contra la contribución impositiva, la responsabilidad legal y contra las garantías del pasajero. La referente de la Secretaría de Turismo de la localidad comentó que han recibido diversos reclamos de turistas por estafas en reservas realizadas a través de Airbnb. Estos, al llegar a Villa La Angostura, descubren que la vivienda alquilada no existe, o bien que se trata de un establecimiento aún en construcción.

Se reflejó un conceso general de todos los entrevistados quienes sostienen que existe un bajo control sobre los alquileres de viviendas no habilitados, ofrecidos por Airbnb en la localidad y que el mismo debe ser aumentado.

Durante la entrevista a la representante del área de Fiscalización de la Secretaría de Turismo, se le consultó sobre el procedimiento de control que deben realizar tanto para las viviendas formales como informales. En base a las viviendas formales, describió el proceso como una rutina de entre una y dos veces al año en lo posible, en el cual, junto con el área de Comercio, se realiza una renovación comercial de la vivienda, constatando que se encuentra en las mismas condiciones en la que fue habilitada en un principio.

Con respecto al control de viviendas informales, mencionó que presentan cierta complejidad ya que implica la investigación a través de redes sociales y portales web como Facebook, Airbnb, Booking y Mercado Libre. El proceso inicia constatando la ubicación de la vivienda, luego se visita la misma y se notifica, mediante un aviso, que la propiedad se encuentra siendo alquilada de manera ilegal, indicándoles un plazo para que puedan incorporarse al registro formal. En el caso de que el propietario no quiera o

no pueda hacerlo, ya que no cumple con los requisitos indicados en la Ordenanza 3013/15, se pide el retiro de la publicación. Si no se cumple con lo solicitado, se prosigue con la infracción, la cual es trasladada al tribunal de faltas para que la jefa de faltas tome la decisión del grado de esta.

La entrevistada hizo un notable énfasis en lo dificultoso que resulta llevar un control eficaz de los infractores, sobre todo a través de la plataforma Airbnb. En primer lugar, en Airbnb no se solicita a los anfitriones indicar la ubicación exacta de la propiedad, ni presentar ningún tipo de tributo. Otro obstáculo es la información brindada los anuncios de viviendas turísticas, ya que una gran cantidad de estos incluyen únicamente fotos por dentro de la misma, sin visualizarse el exterior, impidiendo distinguir la propiedad y su ubicación. Los anfitriones también aplican la estrategia de activar el anuncio al momento en el que el equipo de fiscalización turística no se encuentra trabajando.

La siguiente pregunta de la entrevista a todos los actores implicados en esta situación fue la siguiente: “¿Creen que el ordenamiento de los alquileres turísticos va paralelo a la rapidez en la que se encuentra implantando esta modalidad de alojamiento en la localidad?”, a la cual los entrevistados mostraron en notorio desacuerdo. Explayando este segmento de la entrevista, la referente del área de Fiscalización hizo hincapié en lo mencionado previamente en el análisis cronológico de noticias. Sostuvo que la idea era regular lo que ya se encontraba en actividad, no seguir sumando más viviendas de uso turístico a la localidad.

Tanto el referente de la AHyRVLA y la Cámara ATT concuerdan, al igual que con Di Nardo (2016), en que el turismo es un sector sumamente dinámico y las normativas actuales que rigen en la localidad, tanto para los alojamientos tradicionales como los no tradicionales, son arcaicas y rígidas. La revisión de normativas dio nota del nivel de detalle con el que decretaron ciertos requisitos y desde ambas asociaciones opinan que estas especificaciones en las ordenanzas vigentes derivan en alojamientos turísticos obsoletos, que no pueden adaptarse a los cambios en la demanda del sector turístico. Desde la Cámara ATT no encuentran lógica a la manera en la que se determinó cuáles viviendas pueden ser habilitadas como ATT y cuáles no.

Se trató con todos los referentes (excepto con los miembros de las juntas vecinales) el nuevo proyecto de ordenanza que presentó el área de Fiscalización Turística al concejo deliberante en Septiembre de 2021 (la misma se encuentra en proceso de revisión durante la realización de las entrevistas).

En la entrevista a la referente del área de Fiscalización Turística, se mencionó que la idea es poder emparejar los requisitos solicitados a todas las modalidades de alojamientos turísticos de la localidad, en base a cuestiones impositivas como así también a los servicios.

Tanto la AHyRVLA como la Cámara ATT están de acuerdo con que la Ordenanza vigente sea modificada, con la idea de *aggiorarse* a las nuevas tendencias de alojamiento turístico, para potenciar el destino. Sin embargo solicitan que se tengan en cuenta ciertas inquietudes al momento de aprobar el nuevo proyecto de Ordenanza.

Desde la AHyRVLA enfatizaron la necesidad de que “a la par de actualizar la ordenanza, tengan en cuenta a los alojamientos tradicionales y que puedan flexibilizar algunas exigencias/requisitos”. Mientras que desde la Cámara ATT encuentran, en la cantidad de plazas habilitadas, una restricción que impide el desarrollo de la oferta turística:

La ordenanza plantea que las viviendas de uso turístico podrían tener hasta 3 cuartos y contar con un máximo de 10 plazas. Esta limitación impide el alquiler de casas de gran tamaño y calidad. Lo que creemos es que con este proyecto de ordenanza se define el público al que apuntaría Villa La Angostura, y al dejar estas casas fuera de la ordenanza, lo que dejas afuera es un turismo familiar del tipo ABC1, atentando contra la evolución del destino.

Desde la Cámara ATT solicitaron, además, una igualdad en la promoción turística por parte de la Secretaría de Turismo. Durante la entrevista, el referente de la Cámara ATT remarcó que en el mapa de la localidad que se les otorga a los turistas, sólo se ven reflejados los alojamientos tradicionales, no así los ATT. Mencionó que únicamente comparten esa información cuando los alojamientos tradicionales se encuentran completos.

Se les ha preguntado a todos los entrevistados si creían que el incremento de las viviendas ofrecidas por Airbnb, de manera informal, contribuía a la degradación de la imagen destino. Esta pregunta reflejó una concordancia de cuasi unanimidad.

Dentro del área de Fiscalización Turística vieron importante mencionar que la Secretaría no cuenta con los recursos suficientes para poder llevar el control de esta situación. En muchos casos, más allá de que las restricciones existan, no se cumplen. Además, sucede que muchas de las decisiones que se toman con respecto al ordenamiento de la localidad, exceden al sector de Fiscalización Turística. Notan un gran choque de intereses, políticos, económicos como así también personales y remarcan la inexistencia de un plan de proyección y crecimiento de lo que se espera de la localidad. No existe tal ordenamiento ni planificación, sumado a la falta de compromiso de querer cuidar la comunidad.

Adhieren a esta situación desde la Cámara ATT y mencionan, además, la falta de objetivos que se plantea la localidad como imagen destino. Creen que se trata de una localidad que a nivel turismo se encuentra en exponencial crecimiento, pero el mismo no está llevándose a cabo de manera ordenada. Se suma la opinión de los referentes de las juntas vecinales, quienes ven necesario un estado más participativo, comprometido y con un diálogo permanente con todos los actores que forman parte de este pueblo.

Capítulo 6: Conclusiones

Como se mencionó previamente, el desarrollo de esta tesis siguió la línea de pensamiento de una serie de autores que enfatizan en investigar los impactos producidos por la implementación de la plataforma Airbnb, teniendo en cuenta el contexto de cada destino turístico, de forma particular. A lo largo de esta investigación se plantearon una serie de objetivos específicos con el fin de indagar en los impactos normativos, locativos y socioeconómicos que produce el uso de la plataforma Airbnb, en Villa la Angostura.

La resolución del primer objetivo, que buscaba identificar las normativas públicas vigentes a nivel municipal y provincial, que regulan la oferta de alojamiento turístico, ha dado nota de que Villa La Angostura cuenta con una carta orgánica la cual la habilita a establecer su propio marco normativo. Esto deriva en una disparidad y superposición de un gran número de reglamentaciones (tanto cuantitativas como cualitativas) que buscan definir esta modalidad de alojamiento, como así también los requisitos para poder habilitar su funcionamiento, a nivel Provincial y Municipal.

El ordenamiento de los alojamientos turísticos vigente posee un enfoque rígido y limitante. Se solicitan requisitos, en su mayoría estructurales, que restringen la operabilidad de nuevos alojamientos que pretendan incorporarse a la oferta turística de la localidad. Sumado a ello, es importante resaltar las distintas velocidades que se llevan a cabo en la localidad respecto al ordenamiento de los alquileres turísticos y el crecimiento de los mismos. Esta forma de actuar, de manera reactiva hacia una actividad tan dinámica como lo es el turismo, resulta en una involución del destino.

Si bien la Secretaría de Turismo ha presentado un proyecto de ordenanza para poder *aggiornarse* a las nuevas tendencias de alojamiento turístico y a su vez poder unificar las normativas, resulta importante que el contenido de la misma presente un carácter flexible frente a ciertos requisitos tanto para los alojamientos tradicionales como los no tradicionales, para poder minorizar los conflictos dentro del sector.

Para el segundo objetivo de esta investigación se propuso analizar el impacto locativo que produce Airbnb en Villa La Angostura. En primer lugar se ha constatado que, si bien las viviendas de uso turístico que se publicitan tanto en Airbnb como en otras plataformas cuentan con un amparo legal, no se ha logrado su cometido ya que la oferta informal aún supera el número correspondiente a las unidades regladas.

Al momento de plasmar la distribución espacial de la oferta (formal e informal) de alojamientos turísticos, se ha corroborado que la localidad únicamente contaba con un mapeo de la oferta de alojamientos tradicionales, por lo cual a través de esta tesis, se pudo evidenciar la oferta en su totalidad, uniendo la ubicación tanto de alojamientos tradicionales como no tradicionales. Se pudo observar que la ubicación de las viviendas turísticas anunciadas en Airbnb se encuentra mayormente en zonas residenciales, no coincidiendo con la locación de los alojamientos tradicionales. Esto demuestra que no existe una competencia directa en este sentido y además refleja una alineación con el lema de Airbnb, de querer expandirse a zonas no turísticas.

Además, teniendo en cuenta lo destacado en el Marco Referencial de este estudio y lo mencionado por actores de la localidad durante las entrevistas, no se ve reflejado un desplazamiento de la demanda de alojamientos tradicionales hacia viviendas de uso turístico, ya que los alojamientos tradicionales continúan siendo la principal elección de los turistas, posicionándose los ATT como una tercera opción a partir de la última encuesta realizada en la temporada de invierno 2021.

Analizando la composición de la oferta de alojamientos turísticos de la localidad, presente en Airbnb, se ha descubierto que el sector del alojamiento tradicional también está viendo la utilidad de esta plataforma para publicar sus alojamientos. Como segundo análisis, si bien casi el 26% de los alojamientos están gestionados por usuarios *multihosting*, en su mayoría se tratan de usuarios que gestionan una única vivienda, siguiendo la filosofía de la economía colaborativa de poner en circulación los recursos ya existentes. No obstante, resulta importante continuar observando el comportamiento de la oferta de viviendas turísticas, para identificar aquellos casos donde la actividad comience a orientarse a la inversión de grandes empresas, que visualizan en la plataforma un nuevo negocio. Además, el contexto actual del destino refleja una crisis habitacional que puede exacerbarse si los propietarios de viviendas de uso residencial continúan alquilándolas informalmente de forma “semipermanente”.

Finalizando la investigación, se ha indagado en la percepción de los distintos actores del destino sobre el efecto que genera Airbnb en la localidad, en base a las dimensiones normativa, locativa y socioeconómica. La opinión unánime de estos actores es que la implementación de la plataforma en la localidad fomenta el turismo en la misma, disminuye la estacionalidad y evita la sobrecarga de plazas turísticas de los alojamientos tradicionales, impidiendo que el turista deba optar por otras opciones de destino dentro de la Patagonia.

No se ha destacado que su operabilidad esté perjudicando a la cultura y calidad de vida de los residentes del destino. Si bien notan un desmejoramiento acelerado en la infraestructura a medida que pasan las temporadas de gran aforo turístico, los residentes adjudican esta problemática, en mayor medida, a la falta de inversión en obras pertinentes a mejorar esta situación.

A modo de reflexión, la tesista considera que dentro el sector del alojamiento de la localidad no se presenta conflictividad territorial ni un desplazamiento de la demanda desde el sector hotelero hacia las viviendas turísticas, sino más bien una competencia a niveles regulatorios e impositivos, que deben ser alcanzados y solucionados por el estado de forma proactiva. Se observa que la problemática principal se encuentra en el uso informal de la plataforma Airbnb y en la dificultad para poder controlar los alojamientos ofertados dentro de ella, pudiendo aumentar notoriamente la capacidad de carga del destino y atentar contra la contribución impositiva, la responsabilidad legal y las garantías del pasajero. Se considera apropiado que todas estas cuestiones, que encuentran complejizando el correcto funcionamiento del sector turístico, predominen en la agenda de la localidad si se pretende modificar la actual percepción negativa de la imagen destino que los entrevistados han declarado.

Recomendaciones

La presente tesis constituye un primer análisis de la incorporación de Airbnb como plataforma de comercialización de alojamientos turísticos en la localidad de Villa La Angostura. Sin embargo, es necesario continuar profundizando su estudio en pos de lograr un análisis más preciso y minucioso. Se considera importante apuntar el estudio a nuevos parámetros como el comportamiento de la demanda y el impacto ambiental que puede producir.

Se trata de una plataforma que puede favorecer el desarrollo del turismo a nivel local, pero primeramente resulta necesario que el destino realice un nuevo plan estratégico donde se contemple, entre otras cuestiones, un ordenamiento dinámico de los alojamientos turísticos y una definición de las áreas en las cuales pueda desarrollarse la oferta de ATT, junto a la implementación de medidas que favorezcan la inversión en la construcción de viviendas de alquiler permanente. Es importante además involucrar en tal plan a todos los actores del destino, a través de nuevas y numerosas mesas de trabajo.

Limitaciones

Se considera necesario dar nota de ciertas limitaciones al momento de cumplir con los objetivos planteados en esta tesis de investigación. En primer lugar, la presente tesis fue realizada durante la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19, la cual influyó en una serie de decisiones metodológicas que se han debido tomar para poder llevar adelante tal investigación.

Resulta importante destacar, además, la poca información a la que se tuvo acceso con respecto a análisis previos relacionados a este tópico en la localidad de Villa La Angostura. Hasta la actualidad no se han encontrado investigaciones de la índole de esta tesis de investigación, por fuera de los datos obtenidos gracias a la Secretaría de Turismo. Los mismos, si bien resultaron útiles para el desarrollo de esta tesis, carecían de información específica acerca de la implementación de la plataforma Airbnb en la localidad.

En segundo lugar, al momento de analizar la oferta de alojamientos turísticos dentro de la plataforma Airbnb, pudo notarse que las ubicaciones de ciertas viviendas no eran exactas. Esto es debido a que la tesista es residente de la localidad analizada y posee conocimiento de la localización exacta de una serie de establecimientos publicados en la plataforma. Se optó por tomar la información disponible en Airbnb, para llevar adelante el mapeo de la distribución espacial de la oferta de alojamientos turísticos en el destino, de una manera objetiva.

Luego del mapeo realizado, se vieron reflejados aquellos barrios con mayor presencia de viviendas de uso turístico de la localidad. Al intentar contactar a los presidentes de las juntas vecinales de los mismos, solo se obtuvo respuesta de referentes de dos juntas vecinales, con los cuales se realizaron luego los respectivos formularios y entrevistas.

Capítulo 7: Bibliografía

- Aledo, A.; Ortuño, A. y Jimeno, I. (2017). Estudio exploratorio sobre el impacto de Airbnb en la Costa Blanca. En Vera-Rebollo, J. F.; Ivars-Baidal, J. A.; Celdrán Bernabeu, M. A. (Eds.), *Actas del Seminario Internacional Destinos Turísticos Inteligentes: Nuevos horizontes en la investigación y gestión del turismo*, 2017 (pp. 52-70) Universidad de Alicante. <http://dx.doi.org/10.14198/Destinos-Turisticos-Inteligentes.2017.03>
- Alonso, L. E. (2017). Consumo Colaborativo y Economía del Bien Común. *Revista Española de Sociología*, 26(1), 87-95.
- Álvarez Vega, L. y Galeano Carnet, A. A. (2020). *Turismo colaborativo: Airbnb como nueva opción de alojamiento para el nuevo turista* [Tesis de grado, Universidad Nacional de San Martín] Repositorio Institucional de la UNSAM. <https://ri.unsam.edu.ar/handle/123456789/1421>
- Aristimuño, M. (2020). *Plataformas de turismo colaborativo y su impacto en el sector alojamiento: el caso de Airbnb en la Ciudad de Buenos Aires* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Martín] Repositorio Institucional de la UNSAM. <https://ri.unsam.edu.ar/handle/123456789/1471>
- Boswijk, A & Oskam, J. (2016). Airbnb: the future of networked hospitality businesses. *Journal of Tourism Futures*, 2(1), 22-42. <https://doi.org/10.1108/JTF-11-2015-0048>
- Botsman, R. (2013). The sharing economy lacks a shared definition. *Fast company*. <https://www.fastcompany.com/3022028/the-sharing-economy-lacks-a-shared-definition>
- Botsman, R. & Rogers, R. (2010). *What's mine is yours. The rise of collaborative consumption*. Harpers Collins Publishers.
- Cabrera Rute, C. (2021) *Análisis sobre el impacto de la plataforma Airbnb en la economía turística: caso de Málaga* [Tesis de grado, Universidad de Málaga] Academia. <https://bit.ly/3P0ixZY>
- Cañigueral, A. (2014). *Vivir mejor con menos: Descubre las ventajas de la nueva economía colaborativa*. Conecta.
- Cañigueral, A. (2016). Hacia una economía colaborativa «responsable». *Oikonomics* 6, 16-27. <https://doi.org/10.7238/o.n6.1603>
- Cocola-Gant, A., & Gago, A. (2021). Airbnb, buy-to-let investment and tourism-driven displacement: A case study in Lisbon. *Environment and Planning A: Economy and Space*, 53(7), 1671-1688. <https://doi.org/10.1177/0308518X19869012>
- Cortelletti, M. S. (2018). *Caso Airbnb: nuevos modelos de negocios en la industria del alquiler temporario* [Tesis de grado, Universidad de San Andrés] Repositorio digital San Andrés. <http://hdl.handle.net/10908/16054>
- de Uribe Echevarría, E. M.; Rodríguez, C. A. y Jonke, B. L. (2018). Desarrollo del turismo colaborativo en la ciudad de Bahía Blanca, Argentina. *Aportes y*

transferencias, 16(2), 79-103. <http://nulan.mdp.edu.ar/3100/1/AT-2018-16-2-deuribe-et-al.pdf>

del Busto, E. (2014). Régimen jurídico del alojamiento turístico en la República Argentina. *Realidad, Tendencias y Desafíos en Turismo*, 12(1), 74-99. <http://www.condet.edu.ar/cndt/images/articulos/volumenxii/regimen.pdf>

Di Nardo, G. A. (2016). *Estudio sobre las nuevas modalidades de alquiler turístico o temporario*. Instituto de Ciencias Sociales y Disciplinas Proyectuales, UADE. <https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/handle/123456789/5760>

Díaz Armas, R. J.; Gutiérrez Taño, D y García Rodríguez, F. J. (26-28 de noviembre 2014). Airbnb como nuevo modelo de negocio disruptivo en la empresa turística: Un análisis de su potencial competitivo a partir de las opiniones de los usuarios. Actas del XVIII Congreso de la Asociación de Expertos Científicos en Turismo (AECIT): Turismo: Liderazgo, innovación y emprendimiento, 2014, INVATTUR – Benidorm. <https://aecit.org/files/congress/18/papers/29.pdf>

Díaz-Bravo, L.; Torruco-García, U.; Martínez-Hernández, H. y Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 2(7), 162-167. <http://riem.facmed.unam.mx/index.php/riem/article/view/430/397>

Díaz Foncea, M.; Marcuello, C. y Montreal-Garrido, M. (2016). Economía social y economía colaborativa: Encaje y potencialidades. *Economía Industrial*, (402), 27–35. <https://zaquan.unizar.es/record/69619>

Díaz-Leante Martínez. I. (2019). *Economía colaborativa e innovación disruptiva: los casos de Airbnb y Uber* [Tesis de grado, Universidad Pontificia Comillas] Repositorio Comillas. <http://hdl.handle.net/11531/32349>

Díaz Rodríguez, F. J (2016). *La economía colaborativa en el turismo*. [Tesis de grado, Universidad de La Laguna] RIULL. <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/2841/La%20economia%20colaborativa%20en%20el%20turismo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Emilio Silva, M. (2018). *Análisis del mercado de alojamiento turístico en viviendas de alquiler* [Tesis de grado, Universidad de las Islas Baleares] UIB. <http://hdl.handle.net/11201/148148>

Espinosa Fernández, M. T. (2018). *La economía colaborativa. Orígenes, evolución y retos futuros ¿En qué consiste realmente este nuevo fenómeno?* [Tesis de grado, Universidad Pontificia] Repositorio Comillas. <http://hdl.handle.net/11531/18637>

García-Noblejas, M. D. P. M. (2016). La importancia del Derecho de la Competencia en el sector turístico. *International journal of scientific management and tourism*, 2(2), 233-248. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5665870>

Gil, J. y Sequera, J. (2018). Expansión de La Ciudad Turística y Nuevas Resistencias. El Caso de Airbnb en Madrid. *EMPIRIA. Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, (41), 15–32. <https://doi.org/10.5944/empiria.41.2018.22602>

Gómez-Álvarez Díaz, R. y Morales Sánchez, R. (2018). Principios ontológicos de la economía colaborativa verdadera. En Gómez-Álvarez Díaz, R; Patiño Rodríguez

- D. y Plaza Angulo, J. J. (Eds.), *Economía colaborativa... ¿ De verdad?* (pp.15-41) Laborum. <https://hdl.handle.net/11441/83089>
- Gotham, K. F (2005). Tourism Gentrification: The Case of New Orleans' Vieux Carre (French Quarter). *Urban Studies*, 42(7), 1099-1121. <https://doi.org/10.1080/00420980500120881>
- Granero, G. (2019). Viviendas en Conflicto. El Despliegue de Airbnb en Buenos Aires. *Serie Documentos CEM* (22) <http://estudiosmetropolitanos.com.ar/wp-content/uploads/2019/07/Airbnb-en-Buenos-Aires.pdf>
- Gutiérrez Gallego, M. (2016). *La competencia desleal en el supuesto de AIRBNB* [Tesis de grado, Universidad de Valladolid] UvaDOC. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/21961>
- Gutiérrez Taño, D.; Garau Vadell, J. B. y Díaz Armas, R. J (2017). Actitud de los residentes hacia el alojamiento P2P: la perspectiva de los millennials. *Actas del XXIX Congreso de Marketing AEMARK*, 2017 (pp. 1237-1249) Universidad de La Laguna. <https://hdl.handle.net/11441/78121>
- Guttentag, D. (2015). Airbnb: disruptive innovation and the rise of an informal tourism accommodation sector. *Current issues in Tourism*, 18(12), 1192-1217. <https://doi.org/10.1080/13683500.2013.827159>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, M. P. (2010). *Metodología de la investigación* (5a ed.). Mc Graw Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, M. P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6a ed.). Mc Graw Hill.
- Herrero Suárez, C. A. (2017). Las viviendas de uso turístico ¿el enemigo a abatir?: Reflexiones sobre la normativa autonómica en materia de alojamientos turísticos. *Revista de estudios europeos*, (70), 147-158. <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/28430>
- Ivanova, M. G. (5-7 de noviembre, 2015). Sharing economy: Bulgarian tourism industry perspective. *Proceedings of International Conference "Tourism in the age of transformation"*, 2015 (pp. 479-488) University of Economics-Varna <https://ssrn.com/abstract=2687194>
- Lahey, C. N. (2019). *El lado oscuro de Airbnb. El aburguesamiento, el impacto en la economía tradicional y las preocupaciones regulatorias*. [Tesis de grado, Universidad Pontificia] Repositorio Comillas. <http://hdl.handle.net/11531/27173>
- Maior-Cabanne, C. L. S.; Luft, M. C. M. S. y de Abreu, A. F. (2018). Turismo colaborativo: Un nuevo modelo de negocios en el rubro de la alimentación brasileña. *Estudios y perspectivas en Turismo*, 27(1), 84-101. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6322173>
- Mariscal, D. S. y Vargas-Hernández, J. G. (2017). Modelos actuales de economías colaborativas. Airbnb: cambiando la industria de la hospitalidad. *Lex Social: Revista De Derechos Sociales*, 7(2), 348-363. https://www.upo.es/revistas/index.php/lex_social/article/view/2733

- Martin-Rojo, I. (2020). *Análisis de la problemática y del impacto en el sector turístico de la oferta y contratación de alojamientos de particulares mediante plataformas colaborativas* [Trabajo de Investigación, Universidad de Málaga]. RIUMA. <https://hdl.handle.net/10630/19404>
- Miralles Marugán, P. y Villar Lama, A. (21-22 de junio, 2016). La irrupción de la economía colaborativa en el sector turístico: análisis del conflicto en el sector del alojamiento. *El turismo y la experiencia del cliente: IX jornadas de investigación en turismo*, 2, (pp. 437-462). Sevilla, España. <http://hdl.handle.net/11441/52759>
- Moreno-Izquierdo, L.; Ramón-Rodríguez, A. B. y Such Devesa, M. J. (2016). Turismo colaborativo: ¿Está AirBnB transformando el sector del alojamiento? *Economistas*, 150, 107-119. <http://hdl.handle.net/10045/73628>
- Neri, R. A. O. (2020). La gentrificación turística de Airbnb: análisis socioespacial de dos monumentos en la Ciudad de México. *Persona y sociedad*, 34(1), 45-70. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539229>
- Nieuwland, S. & Van Melik, R. (2018). Regulating Airbnb: how cities deal with perceived negative externalities of short-term rentals. *Current Issues in Tourism*, 23(7), 811-825. <https://doi.org/10.1080/13683500.2018.1504899>
- Opciones (2013). Economías colaborativas. *Revista Opciones*, 44. <https://opcions.org/es/revista-es/44-economias-colaborativas/>
- Pasquet, F. (2019). *La economía colaborativa en turismo* [Tesis de grado, Universidad Nacional de La Plata] Sedici. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/81027>
- Petrizzo Páez, M. Á. (2017). Turismo colaborativo. *Working Paper*. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.25335.01449>
- Pizam, A. (2014). Peer-to-Peer Travel: Blessing or Blight. *International Journal of Hospitality Management*, 38, 118-119. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2014.02.013>
- Rodríguez-Antón, J. M.; del Mar Alonso-Almeida, M.; Rubio-Andrada, L., y Celemín Pedroche, M. S. (2016). La economía colaborativa. Una aproximación al turismo colaborativo en España. *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, (88), 258-283. http://ciriec-revistaeconomia.es/wp-content/uploads/CIRIEC_8809_Rodriguez_et_al.pdf
- Sánchez Martín, J. M.; Rengifo Gallego, J. I.; y Jiménez Barrado, V. (2019). Viviendas de alquiler (Airbnb) y alojamientos turísticos tradicionales: nuevo escenario competitivo en el mercado turístico de Extremadura. *Estudios Geográficos*, 80(286), e005. <https://doi.org/10.3989/estgeogr.201925.005>
- Sanz Planas, M. (2020). *El "fenómeno Airbnb" más allá de los destinos urbanos globales. El caso de Hospitalet de Llobregat* [Tesis de maestría, Universidad Abierta de Cataluña] (archivo digital) <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.12038.93767>
- Sastre Centeno, J. M. (julio, 2020). Turismo colaborativo: Un nuevo método de enfocar tu viaje. *XIV Congreso Virtual Internacional Turismo y Desarrollo*, 371-395. Universidad de Valladolid. <https://www.eumed.net/actas/20/turismo/24-turismo-colaborativo-un-nuevo-modo-de-enfocar-tu-viaje.pdf>

- Silva, L. A. y de Azevedo Barbosa, M. D. L. (2020). El discurso del consumo colaborativo en turismo. Análisis a partir de la plataforma de viajes Airbnb. *Estudios y perspectivas en turismo*, 29(3), 709-729. <https://www.estudiosenturismo.com.ar/PDF/V29/N03/v29n3a03.pdf>
- Suárez Ramírez, M. P. (2017). Turismo 2.0: Las economías colaborativas innovan el hospedaje. *QUID: Investigación, Ciencia y Tecnología*, (28), 60-68. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6131262>
- Toubes Novoa, M. (2016). *Turismo colaborativo, una alternativa de hospedaje. Caso de estudio La Plata* [Tesis de grado, Universidad Nacional de La Plata] Sedici. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/61171>
- World Tourism Organization (2019). *New Business Models in the Accommodation Industry – Benchmarking of Rules and Regulations in the Short-term Rental Market, Executive Summary*. UNWTO, Madrid. <https://doi.org/10.18111/9789284421190>.
- Yrigoy, I. (2017). Airbnb en Menorca: ¿Una nueva forma de gentrificación turística? Localización de la vivienda turística, agentes e impactos sobre el alquiler residencial. *Scripta Nova: Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*, 21. <https://doi.org/10.1344/sn2017.21.18573>

Capítulo 8: Anexos

8.1 Anexo A: Análisis de noticias

Figura 19: Artículos analizados del diario “La Angostura Digital”

LA ANGOSTURA DIGITAL	
Artículo	Fecha
"Habrá fuertes multas para quienes promocionen establecimientos hoteleros no habilitados"	25/08/2015
"Hoteleros denuncian a Turismo Municipal más de 50 alojamientos informales"	01/02/2016
Hoteleros no quieren autorizar complejos nuevos como alojamientos turísticos temporarios	07/06/2017
Quieren equiparar los Alojamientos Turísticos Temporarios a la hotelería formal	05/12/2017
Hoteleros sugieren que los ATT sólo funcionen dos meses en verano y uno en invierno	19/10/2018
Cámara ATT: Queremos una Ordenanza justa, sostenible en el tiempo	29/11/2018
El municipio y la Provincia trabajan para regular los alquileres turísticos informales	31/01/2020
Hoteleros denuncian un constante crecimiento del alojamiento informal	23/06/2020
Piden regular los ATT “exigiendo las mismas reglas de juego para todos”	29/03/2021
Piden regular los ATT “exigiendo las mismas reglas de juego para todos”	29/03/2021

Fuente: Elaboración propia

Figura 20: Artículos analizados del “Diario Andino”

DIARIO ANDINO	
Artículo	Fecha
La aventura de conseguir un alquiler permanente en Villa La Angostura	04/12/2015
Faltan viviendas para alquiler permanente y los terrenos mantienen precios en dólares	13/02/2017
De 160 complejos turísticos informales que se ofrecen por internet, el municipio multó a 8	13/08/2018
Hoteleros reiteraron la intención de que las ATT puedan trabajar sólo en temporada alta	19/10/2018
ATT: "La reglamentación no debe lesionar el derecho del propietario"	23/10/2018
Con cambios que generan polémica, Turismo presentó el proyecto para la Regulación y Categorización de establecimientos hoteleros	21/09/2021
El MPN tiene "ideas encontradas" sobre el proyecto de regulación que presentó Turismo	02/10/2021
Vecinos marcharon en reclamo de la "regulación de alquileres"	09/12/2021

Fuente: Elaboración propia

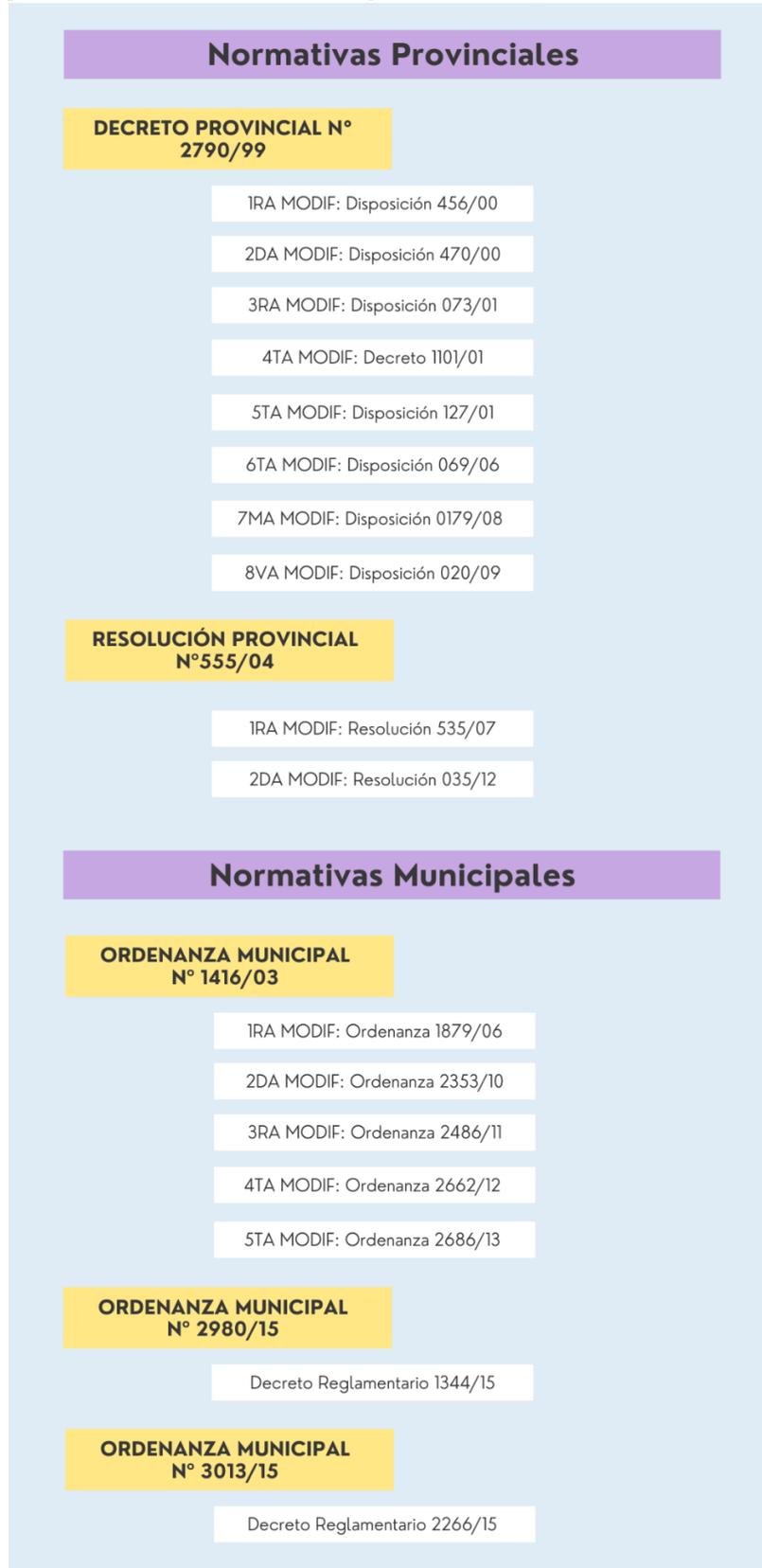
Figura 21: Artículo analizado del “Diario 7 Lagos”

DIARIO 7 LAGOS	
Artículo	Fecha
Caruso se reunió con representantes del sistema de Alquileres Turísticos Temporarios (ATT)	29/11/2018

Fuente: Elaboración propia

8.2 Anexo B: Marco normativo provincial y municipal

Figura 22: Normativas analizadas junto a sus respectivas modificaciones



Fuente: Elaboración propia

Figura 23: Comparativa de los requisitos de las ordenanzas a nivel municipal y provincial, que ordenan las viviendas de uso turístico

	Ordenanza Municipal N°3013/2015 y Decreto R. N°2266/15	Resolución Provincial N°555/04
Periodo de alquiler	Superior a 1 noche e inferior a 30 días	Superior a 1 noche, sin límite máximo de días
Autoridad de aplicación	Secretaría de Turismo de Villa la Angostura	Dirección Provincial de turismo
Modalidades	Construcciones registradas con destino a uso de viviendas familiares, con posterior uso residencial turístico	- Cama y Desayuno o Beb & Breakfast (B&B) - Vivienda turística
Límite por propietario	20 (veinte) plazas	Sin límite de plazas
Habilitación/Requisitos de inscripción	Final de Obra, total o parcial, a la fecha de la promulgación de la Ordenanza presente	Final de Obra aprobado por el Organismo de Competencia
Prohibiciones e infracciones	-Prohíbese la oferta publicitaria de aquellos que no se hallen debidamente habilitados -Infracción por: -La prestación de servicio de alojamientos, sin la previa habilitación -La falta o incumplimiento total o parcial de alguno de los requisitos mínimos -No se infracciona al alojamiento por mal trato o desconsideración hacia el pasajero	-Prohíbese la oferta publicitaria de aquellos que no se hallen debidamente habilitados -Infracción por: -La prestación de servicio de alojamientos, sin la previa habilitación -La falta o incumplimiento total o parcial de alguno de los requisitos mínimos -Se infracciona al alojamiento por irrespetuosidad, descortesía o cualquier otro modo de mal trato o desconsideración hacia el pasajero
Tarifas y pagos	-Plazo para comunicar las tarifas: No se define -Check out: No establecido -No cuenta con derecho de pago por indemnización	-Se definen plazos para comunicar las tarifas, tanto para la temporada estival e invernal -Check out: 10hs -Indemnización por cualquier daño o extravío causado por el pasajero o por retiro sin cumplir la totalidad del compromiso de reserva
Requisitos	-Plazas permitidas x habitación: hasta 4 plazas -Se solicitan requisitos específicos en el equipamiento de las habitaciones y cuartos de baños -No se solicitan requisitos específicos para cocina -No se solicita Salón Desayunador	-Plazas permitidas x vivienda: Hasta 4 (Modalidad B&B), hasta 6 (Modalidad Dormitur). -Habitaciones permitidas x unidad: hasta 2. -Plazas permitidas x vivienda: 4 (Modalidad B&B) Se solicitan requisitos específicos en el equipamiento de las habitaciones y Cuartos de Baños Se solicitan requisitos específicos para cocina o kitchenette (solo en modalidad Dormitur) Se solicitan requisitos específicos para Salón Desayunador (Solo en modalidad B&B)
De las superficies	Se solicitan medidas mínimas para todas las habitaciones (single, doble, triple y cuádruple)	No se requieren medidas mínimas
Beneficios otorgados por el Organismo Oficial de Turismo Provincial/Municipal	No cuentan con beneficios otorgados por el Organismo Oficial de Turismo Municipal	Los prestadores podrán gozar de beneficios impositivos, capacitaciones y de la difusión de la oferta turística provincial
Servicios de comida	No se solicita servicio de comida	Aquellos que ofrezcan servicios de comida, deberán estar inscriptos en el Registro Provincial de Bromatología según Decreto N° 1215/00.
Administración Recepción	Se solicita contar con un número de teléfono de contacto del responsable a cargo	Se solicita contar con administración y/o recepción, la que podrá o no estar ubicada en el predio

Fuente: Elaboración propia