

Propuesta de Modelo Innovador para Mejorar el Servicio de Alquileres a Corto

Plazo en Colombia

Informe Final Proyecto de Investigación

Elaborado por:

Sandra Carolina Londoño Barbosa

Jeison Andrés Visbal Gómez

Yohn Hernández Mendoza

Universidad Ean

Escuela de Formación en Investigación

Seminario de Investigación de Postgrado

Bogotá

27/01/2025

Contenido

1. Resumen	5
2. Planteamiento del Problema	5
3. Descripción del problema	6
4. Pregunta de investigación	7
5. Objetivos	7
5.1. Objetivo general	7
5.2. Objetivos específicos	7
6. Marco Teórico	8
6.1. Servicios de alquiler a corto plazo	8
6.2. Servicios de alquiler a corto plazo en Colombia	9
6.3. Economía Colaborativa y la Disrupción en el Turismo	9
6.4. Modelo de Arrendamiento por Horas	10
7. Metodología	13
7.1. Enfoque de la Investigación	13
7.2. Diseño de la Investigación	14
7.3. Instrumento de Recolección de Datos	14
7.4. Proceso Metodológico	15
7.4.1. Definición del problema y objetivos	15
7.4.2. Revisión bibliográfica	15
7.4.3. Recolección de datos	15
7.4.4. Análisis de datos	16
7.4.5. Elaboración del modelo propuesto	16
7.5. Limitaciones y Alcance	16
7.5.1. Limitaciones	16
7.5.2. Alcance	16
8. Técnicas de análisis de información	17
8.1. Análisis de contenido cualitativo	17
8.2. Análisis crítico de discurso (ACD)	17
8.3. Revisión sistemática de literatura	17
8.4. Análisis comparativo	17
8.5. Análisis estadístico descriptivo	17
8.6. Análisis de tendencias	18
8.7. Criterios de selección de documentos	21
9. Análisis de resultados	23

10. Propuesta de Modelo Innovador para Mejorar el Servicio de Alquileres a Corto Plazo en Colombia	31
10.1. Fundamentación del Modelo	32
10.1.1. Economía Colaborativa y Alquileres a Corto Plazo	32
10.1.2. Problemáticas del Mercado Actual.....	32
10.2. Elementos del Modelo Innovador	32
10.2.1. Implementación de Arrendamientos por Horas	33
10.2.2. Beneficios esperados	33
10.2.3. Personalización de la Experiencia del Cliente.....	33
10.2.4. Adaptación Normativa y Regulación.....	34
10.2.5. Plataforma Digital Integrada.....	34
10.2.6. Estrategias de Implementación	34
11. Recomendaciones para la Implementación del Modelo Innovador de Alquileres a Corto Plazo 35	
11.1. Integración de Herramientas y Tecnologías para la Implementación	35
11.1.1. Plataformas Tecnológicas	35
11.1.2. Sistemas de Pago y Automatización Financiera.....	36
11.1.3. Seguridad y Verificación de Identidad	36
11.1.4. Experiencia del Usuario y Optimización de la Plataforma	37
11.1.5. Alianzas Estratégicas y Financiamiento	37
12. Conclusiones	38
13. Referencias	39
14. ANEXOS	40

Contenido de Ilustraciones

Ilustración 1 Impacto económico directo de Airbnb como porcentaje de PBI (Tappatá & Lotitto, 2021)	11
Ilustración 2 Respuesta a la pregunta 1 sobre la frecuencia de uso de las plataformas virtuales corta duración.	24
Ilustración 3 Respuesta a la pregunta 2 sobre el propósito principal al usar plataformas virtuales corta duración. ..	25
Ilustración 4 Respuesta a la pregunta 4 sobre el interés del servicio por horas para la estancia.	25
Ilustración 5 Respuesta a la pregunta 3 sobre el tipo de propiedad que suele usar en las plataformas virtuales.	26
Ilustración 6 Respuesta a la pregunta 9 sobre el nivel académico de los usuarios de las plataformas.....	27
Ilustración 7 Respuesta a la pregunta 10 sobre la edad de los entrevistados.....	28
Ilustración 8 Respuesta a la pregunta 6 sobre la tarifa razonable que estarían dispuestos a pagar por el paquete por horas.....	29
Ilustración 9 Respuesta a la pregunta 7 sobre la preferencia para contratar el servicio de paquete por horas.....	29
Ilustración 10 Respuesta a la pregunta abierta sobre sugerencias o comentarios de las plataformas virtuales.	30
Ilustración 11 Modelo de mejora para los servicios de alquileres a corto plazo	31

Contenido de Tablas

Tabla 1 Descripción técnicas de análisis de datos	21
Tabla 2 Criterios de Selección de Documentos	23
Tabla 3 Plan de Implementación	35
Tabla 4 Sistemas de pago y automatización financiera	36
Tabla 5. Seguridad y Verificación de Identidad	37
Tabla 6. Experiencia del Usuario y Optimización de la Plataforma	37

1. Resumen

El documento propone un modelo innovador para mejorar los alquileres a corto plazo en Colombia, integrando arrendamientos por horas en plataformas digitales, abordando necesidades de flexibilidad y personalización (Guttentag, 2019). Se exploran conceptos como economía colaborativa y normatividad local (Buhalis & Amaranggana, 2015), y se diseñan estrategias para optimizar la experiencia del cliente final y anfitriones (ZERVAS, PROSERPIO, & BYERS, 2017). Este modelo busca dinamizar el sector mediante soluciones adaptadas al mercado colombiano, respondiendo a tendencias globales y demandas locales emergentes.

2. Planteamiento del Problema

En Colombia, el sector de arrendamiento de hospedajes a corto plazo ha experimentado un crecimiento significativo, impulsado principalmente por plataformas digitales como Airbnb, Booking entre otras. Estas herramientas han facilitado la oferta y demanda de espacios para alojamiento, generando nuevas oportunidades económicas tanto para anfitriones como para usuarios. Sin embargo, el modelo predominante de alquiler basado en tarifas por noche presenta limitaciones frente a las necesidades de ciertos segmentos de clientes que requieren servicios más flexibles y económicos, como aquellos que buscan hospedaje por unas pocas horas. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, 2023)

En este contexto, surge la necesidad de analizar y diseñar un servicio innovador que permita el arrendamiento de hospedajes por horas, adaptado al entorno colombiano. Este modelo podría responder a las demandas de clientes que necesitan estadías cortas, como viajeros en tránsito, profesionales en desplazamiento laboral o personas que requieren espacios para actividades específicas por tiempo limitado. A pesar de la potencial ventaja competitiva de esta modalidad,

persisten desafíos relacionados con la regulación, seguridad, aceptación social y operatividad del modelo en plataformas digitales (Guttentag, 2019).

Adicionalmente, los usuarios colombianos enfrentan barreras en términos de calidad del servicio, transparencia en los precios, y experiencias personalizadas. Esto genera insatisfacción y limita el aprovechamiento de soluciones tecnológicas existentes. Por otro lado, los anfitriones pueden encontrar dificultades para gestionar la oferta de sus propiedades bajo esquemas de arrendamiento por horas, especialmente en términos de logística y rentabilidad.

Con el presente proyecto se busca analizar el contexto, las necesidades y los desafíos del mercado colombiano para desarrollar un modelo de arrendamiento de hospedajes por horas que, implementado a través de plataformas como Airbnb, Booking y entre otras permita mejorar la experiencia del cliente final y optimizar el uso de los recursos de los anfitriones (Buhalis & Law, 2008). La investigación evaluará aspectos como el perfil de los usuarios potenciales, los factores que influyen en la adopción del servicio, y las oportunidades para integrar este modelo dentro de las plataformas existentes, asegurando su viabilidad y aceptación en el mercado local.

3. Descripción del problema.

El sector de alquileres a corto plazo en Colombia ha experimentado un auge en los últimos años, con una estimación de crecimiento en el 2024 año de 7% (Acosta, 2024), impulsado principalmente por plataformas digitales como Airbnb, Booking y Vrbo. Estas aplicaciones han facilitado el acceso a una variedad de opciones de alojamiento para turistas nacionales e internacionales. Ciudades como Bogotá, Medellín, Cartagena, Santa Marta y algunas del Eje Cafetero se han posicionado como destinos clave, lo que ha incrementado la demanda de este tipo de hospedajes y promovido una expansión significativa del mercado.

Sin embargo, a pesar del crecimiento de esta industria, existen una serie de desafíos que afectan tanto a los anfitriones como a los huéspedes y que podrían frenar o aminorar el

crecimiento sostenido del sector en el país. El modelo de arrendamiento tradicional por noche presenta limitaciones en cuanto a la flexibilidad y adecuación a las necesidades de ciertos grupos de clientes. Además, se deben abordar problemas relacionados con la calidad del servicio, la transparencia de precios y la personalización de las experiencias.

El sector de alquileres a corto plazo en Colombia tiene un gran potencial, pero es necesario optimizar los servicios existentes para garantizar el crecimiento del sector y satisfacer las demandas de todos los involucrados, tanto de los usuarios como de los anfitriones. Este proyecto propone un modelo innovador para el arrendamiento de hospedajes por horas, lo que podría contribuir a resolver estos desafíos y promover un desarrollo más dinámico y competitivo del sector.

4. Pregunta de investigación.

¿De qué manera se puede proponer mejora en el servicio de las plataformas de arrendamiento a corto plazo para integrar un modelo de alquiler por horas en el mercado colombiano?

5. Objetivos

5.1. Objetivo general.

Proponer una mejora en el servicio en los alquileres de hospedajes a corto plazo en Colombia mediante el diseño e implementación de un modelo innovador que integre arrendamientos por horas en plataformas digitales.

5.2. Objetivos específicos.

- Identificar las oportunidades de mejora de las plataformas de arrendamiento a corto plazo cuya optimización brinde mayor valor para el mercado colombiano.

- Diseñar un conjunto de recomendaciones que permitan integrar el modelo de arrendamiento por horas en plataformas existentes, optimizando la experiencia tanto para anfitriones como para usuarios.
- Generar una ruta de implementación sugerida dentro de las plataformas existentes de arrendamiento a corto plazo.

6. Marco Teórico

En esta sección se dispondrán los componentes teóricos que guían el presente trabajo, que tiene como ejes los Servicios de Alquiler a Corto Plazo y su valor en la economía colombiana.

6.1. Servicios de alquiler a corto plazo

En el contexto actual de turismo en el mundo, se evidencia el crecimiento de un modelo de alquiler de hospedaje diferente a la de hotelería tradicional (Balarin & Wong, 2022). A través del cual, las personas que planifican su estancia a otros destinos a través de plataformas o aplicaciones Web que permiten arrendar o alquilar inmuebles de distintas características, publicados por los Anfitriones (Dueños de los inmuebles), que ponen a disposición sus casas, apartamentos, etc.

Así pues, este tipo de plataformas facilitan la elección de hospedaje a los clientes que se encuentran planificando estancias en ubicaciones específicas, ya que, permiten a las personas realizar una búsqueda de acuerdo con distintas características como ubicación, tamaño, servicios del inmueble, cantidad de personas y costo. Por lo anterior, esta clase de plataformas se encuentran en un crecimiento mayor al de la hotelería tradicional, ya que pone a disposición de los usuarios, servicios que los hoteles tradicionales en su modelo de funcionamiento no logran competir.

Adicionalmente, esta clase de servicios permiten la inclusión de distintos actores que bajo su capacidad individual no pueden competir con cadenas hoteleras, pero que toman participación a través de la publicación de sus propiedades en estas plataformas, logrando generar ingresos con el uso de estas herramientas (Cánovas & Villanueva, 2015).

6.2. Servicios de alquiler a corto plazo en Colombia

Dentro del contexto colombiano se ha evidenciado un crecimiento en la popularidad y uso de este tipo de plataformas, ya que, el uso de estas plataformas representa un ingreso adicional, o incluso mayor rentabilidad que la disposición de sus inmuebles a través de contratos de arrendamiento a largo plazo (Acosta, 2024). Así pues, se ha identificado que el incremento en el uso de estos servicios es mayor en lugares tradicionalmente turísticos, ya que presentan mayores opciones para visitantes con sus necesidades específicas.

Adicionalmente, el crecimiento en la popularidad de estas plataformas ha logrado incluir a ciudades menos turísticas dentro de las opciones que tienen los usuarios para poder planificar sus viajes. Es por esto que, la adopción del uso de plataformas para alquiler a corto plazo actualmente es la opción más buscada por las personas para definir si lugar de hospedaje indiferentemente el destino buscado.

Sin embargo, es necesario contemplar los retos que vienen con el aumento en la popularidad de estas plataformas, ya que, el incremento de este tipo de arrendamientos puede ser perjudicial para los habitantes de las ciudades que han adoptado a gran escala este modelo, pues al traer mayor ingreso que el modelo de arrendamiento a largo plazo, pueden verse efectos de gentrificación, y aumento del costo de vida (Vásquez, 2021).

6.3. Economía Colaborativa y la Disrupción en el Turismo

La economía colaborativa ha revolucionado la industria turística al promover el uso compartido de bienes y servicios mediante plataformas tecnológicas. Según Guttentag

(Guttentag, 2019), este modelo representa una innovación disruptiva que desafía las estructuras tradicionales del sector hotelero. Las plataformas de economía colaborativa permiten a los consumidores acceder a experiencias personalizadas y asequibles, impulsando la participación de nuevos actores en el mercado y creando economías locales más dinámicas. No obstante, Buhalis y Amaranggana (Buhalis & Amaranggana, Smart Tourism Destinations Enhancing, 2015) destacan que la falta de regulaciones específicas y la rápida adopción de este modelo pueden generar desafíos significativos para anfitriones y usuarios, como la incertidumbre legal y operativa.

6.4. Modelo de Arrendamiento por Horas

El modelo de alquiler por horas emerge como una alternativa innovadora que busca responder a las necesidades de segmentos específicos de clientes, como viajeros en tránsito, profesionales en desplazamiento laboral y usuarios que requieren hospedajes de corta duración. Este enfoque ofrece mayor flexibilidad, optimiza el uso de los recursos disponibles y mejora la satisfacción del cliente final (Buhalis & Amaranggana, Smart Tourism Destinations Enhancing, 2015). En experiencias internacionales, países como Japón y Estados Unidos han demostrado que el alquiler por horas permite aprovechar propiedades subutilizadas, incrementando la rentabilidad para los anfitriones (ZERVAS, PROSERPIO, & BYERS, 2017).

Tal como lo menciona Guillermo Gaspart CEO de la app BYHOUR: “Estamos en una economía que se mueve y se ajusta a las necesidades del cliente. Con base en ese escenario, ofrecerles la oportunidad de personalizar su estancia en un hotel, más que una novedad, es la respuesta que el mercado estaba buscando” (Colombia.com, 2018).

La implementación de este modelo en Colombia presenta una oportunidad para diversificar la oferta y fortalecer el mercado de alquileres a corto plazo, siempre y cuando se desarrollen estrategias adaptativas que consideren el contexto local (Acosta, 2024). Según Xavier Cárdenas, CEO del startup Wellcome.travel especializada en la administración de

propiedades del sector de rentas cortas y vacacionales, para asegurar el éxito en la industria es muy importante la curva de aprendizaje del propietario en el proceso de la constitución de su inmueble como un destino para huéspedes de locales e internacionales (Revista Semana, 2023).

Las plataformas de alquileres de corta duración ofrecen diversos beneficios económicos. Uno de los más destacados es la generación de un sistema de confianza entre los usuarios, que supera a las instituciones tradicionales. Este sistema ha facilitado la creación de un mercado que, antes de su aparición, no existía. Según estimaciones de Airbnb (una de las plataformas de alquiler de corta duración), el impacto económico de su plataforma en 30 países en 2018 superó los 100 mil millones de dólares estadounidenses. De este total, México aportó 2.700 millones de dólares (equivalentes al 0,22% de su PIB), Brasil 2.100 millones de dólares (0,11% del PIB), y Argentina 644 millones de dólares (0,13% del PIB). Sin embargo, en Colombia también se muestra una notable contribución, con 560 millones de dólares, lo que representa el 0,17% de su PIB, subrayando la creciente relevancia de la plataforma en nuestro país, ver figura 1 (Tappatá & Lotitto, 2021)

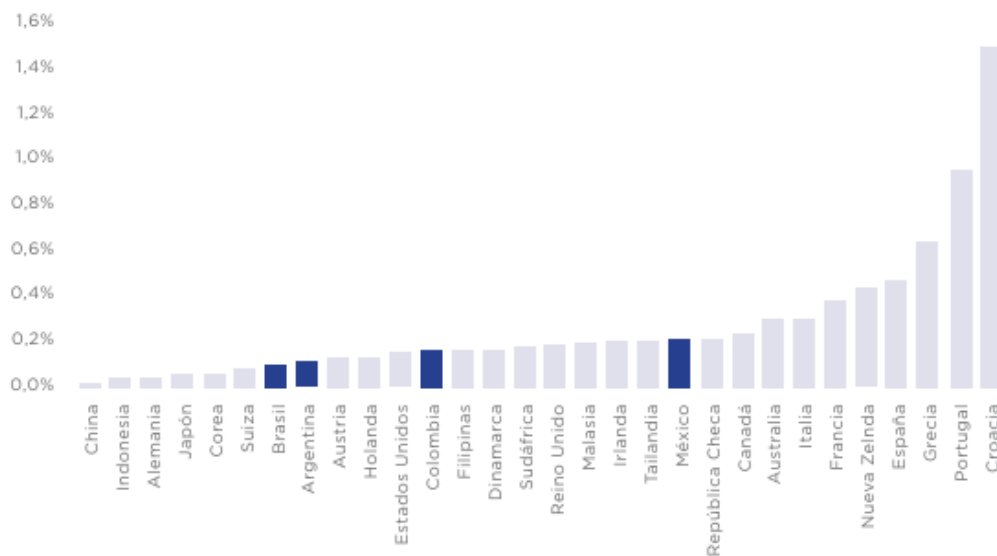


Ilustración 1 Impacto económico directo de Airbnb como porcentaje de PBI (Tappatá & Lotitto, 2021)

Algunos factores que se deben tener en cuenta a la hora de incursionar en este negocio y recomendaciones elementales según la Revista Semana, 2023 son:

- Definir el propósito de la inversión: comprar un inmueble para uso personal o como una fuente de ingresos en la industria de rentas cortas y vacacionales, en ambos casos, se puede alquilar cuando no se utilice.
- Evaluar los ingresos y costos: es esencial calcular los ingresos potenciales del inmueble y los costos asociados, como limpieza, impuestos, tecnología y gestión. Para esto existen algunas empresas que proporcionan proyecciones detalladas de estos aspectos.
- Tener los conocimientos mínimos y recursos necesarios: gestionar un alquiler vacacional requiere conocimientos básicos en tarifas, regulaciones, impuestos y logística. También es fundamental contar con tiempo disponible, usar la tecnología adecuada y habilidades en marketing, como la creación de perfiles y la toma de fotografías.
- Una buena decoración es clave: el diseño y amueblado del inmueble pueden marcar una gran diferencia. Aplicar las últimas tendencias y tener detalles como un buen sistema de aire acondicionado puede incrementar los ingresos entre un 25% y 35% en comparación con propiedades similares sin estas características.
- Considerar una ubicación y tipo de propiedad: es vital conocer la demanda del destino, la capacidad de la propiedad y su adaptación al público objetivo. Además, estudiar el comportamiento del mercado y la oferta en el área ayuda a prever la rentabilidad a largo plazo.
- Cumplir con las obligaciones legales: es indispensable obtener el Registro Nacional de Turismo (RNT), cumplir con los pagos tributarios, y reportar los huéspedes a las

autoridades, incluyendo Migración Colombia en el caso de extranjeros. Si la propiedad está en una propiedad horizontal, debe ajustarse a la Ley Nacional de Turismo.

7. Metodología

Este apartado presenta la ruta metodológica que se siguió en el desarrollo de este estudio, así como el enfoque, población, instrumentos y demás particularidades de la ruta establecida.

7.1. Enfoque de la Investigación

Para el desarrollo del proyecto se adopta un enfoque cualitativo-descriptivo, combinado con un análisis transversal de datos. Este enfoque permite explorar las perspectivas de usuarios y anfitriones en el mercado colombiano respecto a la integración de un modelo de arrendamiento por horas en plataformas digitales como Airbnb, Booking, entre otras (Guttentag, 2019). De hecho, es importante mencionar de Hernández-Sampieri, *et al.* (2014)

En un estudio cualitativo típico, el investigador entrevista a una persona, analiza los datos que obtuvo y saca conclusiones; posteriormente, entrevista a otra persona, analiza esta nueva información y revisa sus resultados y conclusiones; del mismo modo, efectúa y analiza más entrevistas para comprender el fenómeno que estudia. Es decir, procede caso por caso, dato por dato, hasta llegar a una perspectiva más general. (p.8)

De acuerdo con lo anterior, el enfoque cualitativo brinda las herramientas para entender la problemática desde el punto de vista de múltiples sujetos para partir de la información particular de cada uno de los individuos consultados sobre los arrendamientos a corto plazo y su interés en los arrendamientos por horas, para establecer una perspectiva general del mercado, los usuarios y sus necesidades. Vale aclarar que como establece Hernández-Sampieri, *et al.* (2014), este enfoque permite mantener una ruta flexible y abierta pues se buscan generar datos

enriquecedores y profundos fundamentados de manera inductiva que no se desprenden de datos estadísticos sino de las narraciones y experiencias de los participantes.

7.2. Diseño de la Investigación

Se utiliza un diseño de investigación no experimental, ya que no se manipulan variables; los datos se recopilan de fuentes secundarias y primarias (Hernández-Sampieri, Collado, & Lucio, 2014). Las características principales del diseño son:

- **Transversal:** La recolección de datos se realiza en un único momento.
- **Descriptivo:** Se busca describir las características, actitudes y necesidades del mercado colombiano en el contexto de rentas vacacionales no tradicionales.
- **Fuentes Secundarias:** Análisis de literatura, informes sectoriales y estudios previos sobre el mercado de arrendamiento a corto plazo.
- **Fuentes Primarias:** Aplicación de una entrevista estructurada dirigida a usuarios potenciales y actuales de plataformas de hospedaje.

7.3. Instrumento de Recolección de Datos

Janesick en 1998 refiere que las entrevistas son el vehículo por medio del cual se generan preguntas, respuestas y conversación para llegar a una idea conjunta de significados conjuntos, brindan flexibilidad. Existen varios tipos y formas de entablar una entrevista, pero como principal suministro de información para se aplicó una entrevista semiestructurada la cual es utilizada como instrumento principal de recolección de datos, en la cual hay preguntas cerradas y abiertas sobre los temas que se expondrán posteriormente. Está se encuentra estructurada en doce preguntas que abordan:

- Frecuencia y propósito de uso de plataformas digitales.
- Interés en servicios por horas y percepción de precios razonables.
- Modalidades preferidas de contratación y uso potencial.

- Datos demográficos y opinión sobre la calidad comparativa de los servicios.

Este cuestionario permite recopilar información relevante sobre la viabilidad y aceptación del modelo por horas entre los usuarios [ver anexo A].

7.4. Proceso Metodológico

Como bien establece Hernández-Sampieri, *et al.*, (2014) los procesos investigativos cualitativos, como lo es este proyecto, se valen de una estructura y un plan que es flexible a las necesidades de los autores y la población. Sin embargo, en la reflexión de este proceso se puede, a continuación, reconocer esta ruta.

7.4.1. Definición del problema y objetivos

- Identificar barreras actuales en el mercado de arrendamiento a corto plazo.
- Diseñar estrategias adaptadas al contexto colombiano para integrar el modelo de arrendamiento por horas.

7.4.2. Revisión bibliográfica

- Evaluar investigaciones previas sobre economía colaborativa y tendencias en el sector de turismo digital.
- Analizar normatividad y regulaciones locales que impactan el modelo de negocio.

7.4.3. Recolección de datos

- Realización de la entrevista a una muestra de usuarios potenciales, identificados mediante plataformas de hospedaje, herramientas de comunicación instantánea y redes sociales.
- Recolección de datos secundarios de informes sectoriales y bases estadísticas nacionales.

7.4.4. Análisis de datos

- Uso de herramientas estadísticas para identificar patrones y preferencias en la demanda de servicios por horas.
- Comparación con modelos internacionales de arrendamiento por horas.

7.4.5. Elaboración del modelo propuesto

- Diseñar recomendaciones para la implementación del modelo, considerando la experiencia del usuario, la rentabilidad para los anfitriones y la viabilidad operativa en el entorno local.

7.5. Limitaciones y Alcance

7.5.1. Limitaciones

Posible sesgo en las respuestas debido a la percepción subjetiva de los entrevistados.

- Falta de datos longitudinales para analizar tendencias a largo plazo.
- Falta de entrevistados pertenecientes al grupo de anfitriones de las plataformas, lo que implica que solo se logra identificar el valor percibido por clientes.

7.5.2. Alcance

- El estudio se enfoca en el contexto colombiano y considera ciudades clave como Bogotá, Medellín, Cartagena y Santa Marta.
- Se contempla un grupo de estudio que, en su mayoría usuarios de plataformas de arrendamientos de corto plazo, lo que implica que se puede determinar el valor de la propuesta, acorde a la experiencia personal de cada usuario.

8. Técnicas de análisis de información

Entendiendo las técnicas de análisis de información para el proyecto de investigación como:

8.1. Análisis de contenido cualitativo

Este enfoque permite codificar y clasificar la información en categorías clave, como barreras normativas, oportunidades de mercado y percepciones del usuario. Según (Hernández-Sampieri, Collado, & Lucio, 2014), esta técnica es adecuada para explorar datos textuales complejos y generar hallazgos significativos.

8.2. Análisis crítico de discurso (ACD)

Examina las implicaciones ideológicas y estructurales de los textos oficiales. (Fairclough, 1995) enfatiza su utilidad en contextos donde el lenguaje construye y refleja relaciones de poder.

8.3. Revisión sistemática de literatura

Utilizada para identificar y resumir hallazgos previos, esta técnica asegura una comprensión integral del estado del arte en temas de economía colaborativa y alquileres digitales. (Petticrew & Roberts, 2006) destacan su capacidad para informar decisiones basadas en evidencia.

8.4. Análisis comparativo

Contrastar diferentes modelos permite extraer lecciones aplicables al contexto local, como se sugiere en (ZERVAS, PROSERPIO, & BYERS, 2017).

8.5. Análisis estadístico descriptivo

Útil para transformar datos en información procesable mediante la identificación de patrones comunes en las respuestas de las entrevistas (Hernández-Sampieri, Collado, & Lucio, 2014).

8.6. Análisis de tendencias

Permite evaluar cambios en las preferencias de mercado a lo largo del tiempo, informando el diseño del modelo de negocio.

A continuación, se clasifica cada técnica de análisis con su respectiva documentación de referencia para el desarrollo del proyecto de investigación

Documento	Técnica de Análisis	Descripción
Informes sectoriales de Emis	Análisis de contenido cualitativo	Esta técnica permite identificar patrones temáticos, ideas principales y tendencias específicas relacionadas con el mercado de alquiler a corto plazo. Se codifican los textos y se organizan según categorías relevantes (Hernández-Sampieri, Collado, & Lucio, 2014)
Documentos del Ministerio de Comercio	Análisis crítico de discurso (ACD)	Permite examinar cómo las políticas y normativas presentadas en los documentos reflejan intereses de diferentes actores del sector. Se analiza el lenguaje, la

		intencionalidad detrás de las políticas y su impacto potencial en el modelo propuesto (Fairclough, 1995).
Estudios académicos (base de datos SCOPUS, Google Scholar)	Revisión sistemática de literatura	Se emplea para sintetizar información sobre el impacto del modelo de alquiler por horas en diferentes mercados. Incluye selección de estudios mediante criterios de inclusión/exclusión definidos, como fechas y relevancia temática (Petticrew & Roberts, 2006).
Informes de gremios empresariales	Análisis comparativo	Comparación de métricas y resultados entre diferentes modelos de alquiler a corto plazo implementados en países como Japón y Estados Unidos. Esto ayuda a establecer similitudes y diferencias con el mercado

		colombiano (ZERVAS, PROSERPIO, & BYERS, 2017).
Entrevistas a usuarios de plataformas	Análisis estadístico descriptivo	Permite calcular promedios, frecuencias y distribuciones de las respuestas obtenidas. La técnica destaca preferencias y patrones de comportamiento relacionados con el uso de arrendamientos por horas (Hernández-Sampieri, Collado, & Lucio, 2014).
Datos de bases de estudios de mercado	Análisis de tendencias	Identifica cómo han cambiado las preferencias y comportamientos de los usuarios en el tiempo. Ayuda a anticipar la aceptación del modelo propuesto basándose en los datos históricos (Buhalis & Amaranggana, Smart

		Tourism Destinations Enhancing, 2015).
--	--	---

Tabla 1 Descripción técnicas de análisis de datos

8.7. Criterios de selección de documentos

El uso de los criterios listados más adelante permite asegurar que los documentos seleccionados proporcionan una base sólida para el análisis del sector de alquiler a corto plazo en Colombia. Según Petticrew y Roberts (Petticrew & Roberts, 2006) la selección de documentos en una revisión sistemática debe seguir una estrategia transparente y reproducible, asegurando que los hallazgos sean representativos y confiables.

Además, el énfasis en la fecha de publicación y la credibilidad de la fuente responde a la necesidad de contar con información actualizada y validada, como se recomienda en investigaciones cualitativas (Hernández-Sampieri, Collado, & Lucio, 2014). Finalmente, la inclusión de estudios de mercados internacionales como Estados Unidos y Japón permite una comparación que enriquece el análisis y facilita la formulación de recomendaciones basadas en experiencias exitosas (ZERVAS, PROSERPIO, & BYERS, 2017).

Para garantizar la calidad y relevancia de la información utilizada en este estudio descriptivo, se establecieron los siguientes criterios de selección de documentos:

Criterio	Descripción
Relevancia temática	Se seleccionaron documentos que abordan directamente el mercado de alquiler a corto plazo, la economía colaborativa y la digitalización en el turismo, con un enfoque en modelos innovadores como el arrendamiento por horas (Guttentag, 2019).

Fecha de publicación	Se priorizaron estudios y reportes publicados en los últimos 10 años (2014-2024) para garantizar información actualizada y alineada con tendencias recientes en el sector (Hernández-Sampieri, Collado, & Lucio, 2014).
Fuente de publicación	Se incluyeron artículos de revistas indexadas (SCOPUS, Web of Science), informes de instituciones gubernamentales (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, 2023), y reportes de gremios empresariales (Revista Semana, 2023).
Credibilidad y validez	Solo se utilizaron documentos provenientes de fuentes académicas, gubernamentales o empresariales reconocidas. Se excluyeron publicaciones de blogs o fuentes sin respaldo académico (Petticrew & Roberts, 2006).
Contexto geográfico	Se priorizaron estudios enfocados en Colombia o en mercados comparables con características similares, como países de América Latina y experiencias en mercados maduros como Estados Unidos y Japón (ZERVAS, PROSERPIO, & BYERS, 2017).

Disponibilidad y acceso	Se seleccionaron documentos de acceso abierto o disponibles mediante bases de datos institucionales como Emis y repositorios académicos universitarios, garantizando su accesibilidad y revisión rigurosa (Buhalis & Amaranggana, Smart Tourism Destinations Enhancing, 2015).
Enfoque metodológico	Se incluyeron estudios con metodologías rigurosas, como análisis de contenido cualitativo, revisiones sistemáticas y estudios de caso aplicables al contexto colombiano (Hernández-Sampieri, Collado, & Lucio, 2014).
Impacto y citas	Se dio preferencia a estudios con un alto número de citas en el ámbito del turismo digital y la economía colaborativa, asegurando su reconocimiento dentro de la comunidad académica (Fairclough, 1995).

Tabla 2 Criterios de Selección de Documentos

9. Análisis de resultados

A continuación, se realizará el análisis de resultados sobre las entrevistas realizadas, con el fin de identificar la percepción y posible interés sobre las nuevas funcionalidades y modelo de arrendamiento adicional propuesto, de acuerdo con el interés de los clientes identificados respecto al complemento de los servicios actualmente disponibles en las plataformas de arrendamiento a corto plazo.

Como se estableció al inicio esta investigación se guio por medio de la pregunta problema ¿De qué manera se puede mejorar el servicio de las plataformas de arrendamiento a corto plazo para integrar un modelo de alquiler por horas en el mercado colombiano? A partir del análisis realizado sobre las entrevistas a 59 usuarios de plataformas de arrendamiento a corto plazo, se puede observar un panorama favorable para la implementación de un modelo de alquiler por horas en el mercado colombiano. Todos los participantes de la investigación corresponden al grupo de huéspedes, lo que permite identificar tendencias específicas desde la perspectiva del cliente y sus necesidades particulares. Además, el 95% de los entrevistados han utilizado plataformas como Airbnb, Booking y Vrbo, lo cual confirma la relevancia de estas herramientas en el mercado colombiano actual (Ilustración 2).

1. ¿Con qué frecuencia usas Airbnb, booking, entre otras plataformas virtuales como huésped?

● No utiliza plataformas virtuales de hospedaje	3
● Ocasionalmente (1-3 veces al año)	36
● Regularmente (4-6 veces al año)	14
● Frecuentemente (más de 6 veces al año)	6

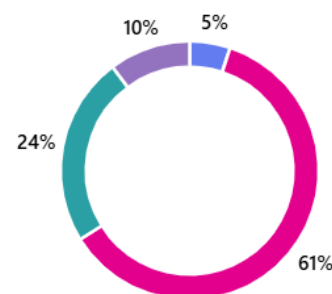


Ilustración 2 Respuesta a la pregunta 1 sobre la frecuencia de uso de las plataformas virtuales corta duración.

En general, los usuarios tienen una percepción positiva respecto a las rentas vacacionales no tradicionales y en muchas ocasiones las prefieren frente a los hoteles tradicionales. La mayoría de los encuestados usa estas plataformas para fines de esparcimiento o vacaciones, mientras que un menor porcentaje las emplea por motivos laborales (Ilustración 3). La frecuencia de uso se inclina hacia el rango de 1 a 3 veces al año, aunque existe un segmento importante, cercano al 10%, que utiliza este servicio más de 6

veces al año, lo cual destaca el interés recurrente entre algunos viajeros que buscan alojamientos flexibles y personalizados (Ilustración 2).

2. ¿Para qué propósito principal suele usar plataformas virtuales de hospedaje?



Ilustración 3 Respuesta a la pregunta 2 sobre el propósito principal al usar plataformas virtuales corta duración.

Un dato relevante es que más del 80% de los encuestados expresó un interés por la posibilidad de usar el servicio de alquiler por horas dentro de las plataformas de arrendamiento (Ilustración 4). Este hallazgo evidencia que el modelo propuesto tiene una gran aceptación entre una parte importante de los usuarios, especialmente aquellos que valoran la flexibilidad en sus estancias. Sin embargo, también surgieron opiniones divergentes, destacándose casos puntuales donde los usuarios manifestaron reservas frente a este modelo.

4. ¿Estaría interesado/a en un servicio por horas para sus estancias?



Ilustración 4 Respuesta a la pregunta 4 sobre el interés del servicio por horas para la estancia.

Por ejemplo, existe la preocupación de que los alquileres por horas podrían asociarse culturalmente con modelos existentes como los moteles, que en su mayoría no gozan de prestigio dentro del mercado colombiano al estar vinculados con fines distintos al alojamiento familiar o profesional. A esto se suma un caso específico donde un entrevistado reportó haber sufrido una experiencia de inseguridad durante una renta vacacional, lo cual refuerza la necesidad de implementar medidas que prioricen la seguridad y confianza de los huéspedes.

Al analizar las preferencias de los usuarios, los apartamentos y las habitaciones privadas representan la mayor demanda, concentrando más del 80% de las elecciones en cuanto a tipo de alojamiento. Esto refleja una inclinación clara hacia opciones prácticas, cómodas y accesibles que se adaptan mejor a las necesidades de estancias cortas. Por otro lado, las casas, fincas y cabañas tienen una participación menor, por lo general destinadas a usos específicos como reuniones familiares o escapadas grupales. Este patrón de preferencia sugiere que el servicio por horas debería priorizarse en inmuebles individuales más pequeños, como apartamentos y habitaciones, que representan un mejor encaje con el modelo flexible e inmediato que se propone implementar (Ilustración 5).

3. ¿En qué tipo de propiedades suele hospedarse haciendo uso de las plataformas virtuales?



Ilustración 5 Respuesta a la pregunta 3 sobre el tipo de propiedad que suele usar en las plataformas virtuales.

Un aspecto relevante del perfil demográfico de los entrevistados es su alto nivel educativo: el 93% posee estudios técnicos, profesionales o de posgrado, lo que indica que el

grupo objetivo para este servicio está compuesto principalmente por personas con una alta calificación académica (Ilustración 6).

9. ¿Qué nivel académico ha alcanzado?

● Secundaria	4
● Técnico o profesional	27
● Licenciatura	10
● Maestría	18
● Doctorado	0

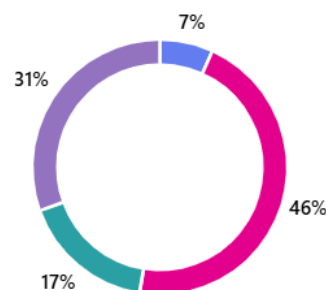


Ilustración 6 Respuesta a la pregunta 9 sobre el nivel académico de los usuarios de las plataformas.

Además, el rango de edad más representativo se sitúa entre los 25 y 44 años (Ilustración 7), con una división notoria entre dos subgrupos principales. El primero, conformado por profesionales jóvenes de 25 a 34 años (Ilustración 7), típicamente se caracteriza por una mentalidad abierta, dinámica y con alta disposición a probar nuevos modelos de servicio. Este segmento puede ser más receptivo a campañas que destaquen la flexibilidad e innovación del alquiler por horas.

El segundo grupo, entre los 35 y 44 años (Ilustración 7), se identifica como profesionales establecidos que priorizan la comodidad, eficiencia y que valoran servicios que optimicen su tiempo, especialmente en viajes de negocios. Para este grupo, el alquiler por horas ofrece un beneficio innegable al reducir desplazamientos innecesarios y brindar opciones prácticas para

cumplir con agendas laborales ajustadas.

10. ¿Qué grupo de edad describe mejor su perfil?

● Menos de 25 años	5
● 25-34 años	20
● 35-44 años	23
● 45-54 años	6
● 55 años o más	5

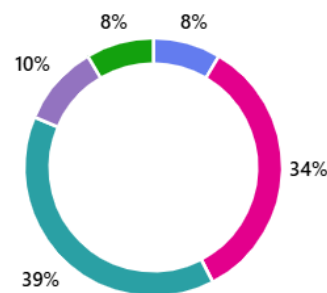


Ilustración 7 Respuesta a la pregunta 10 sobre la edad de los entrevistados.

La combinación de estas dos tendencias —la preferencia por apartamentos y habitaciones y el alto nivel educativo de los entrevistados— permite concluir que el conglomerado más interesado en el servicio de alquiler por horas corresponde a personas que, debido a sus responsabilidades laborales, necesitan desplazarse frecuentemente entre las principales ciudades del país. Estos profesionales, probablemente vinculados al ámbito empresarial o académico, encuentran en el alquiler por horas una opción atractiva y conveniente para gestionar sus estancias temporales de manera flexible y adaptada a sus horarios.

Por otra parte, la percepción del precio es un factor determinante en la aceptación del modelo. La mitad de los entrevistados considera razonable una tarifa por debajo de los 80,000 COP, mientras que la otra mitad está dispuesta a pagar entre 80,000 y 160,000 COP, dependiendo del valor agregado del servicio (Ilustración 8). No obstante, precios superiores a este rango no son bien recibidos, lo que delimita un marco concreto para estructurar los costos del modelo de alquiler por horas. Este dato debe ser considerado al definir rentas diferenciadas según el tiempo de estancia y los servicios ofrecidos, priorizando la competitividad en el mercado.

6. ¿Cuál sería un precio razonable para estos paquetes por horas en pesos colombianos?

● Menos de 80,000 COP	27
● 80,000 - 160,000 COP	27
● 160,000 - 240,000 COP	5
● Más de 240,000 COP	0

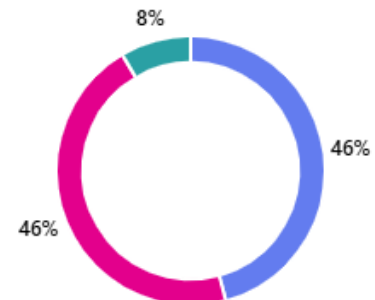


Ilustración 8 Respuesta a la pregunta 6 sobre la tarifa razonable que estarían dispuestos a pagar por el paquete por horas.

Finalmente, también es importante resaltar que más del 86% de los encuestados prefiere contratar estos servicios directamente desde las plataformas (Ilustración 9), lo que evidencia que la integración de esta funcionalidad dentro de aplicaciones existentes no solo sería ampliamente aceptada, sino también percibida como más práctica y confiable. Aunque un pequeño segmento mostró preferencia por la negociación directa con el anfitrión, esto puede complementarse como una opción secundaria dentro del modelo, siempre buscando mantener la transparencia y la seguridad que requieren los usuarios.

7. ¿Cómo preferiría contratar estos servicios adicionales por horas?

● A través de las plataformas virtuales de hospedaje	46
● Directamente con el anfitrión	9
● No estoy interesado/a en contratar estos servicios	4

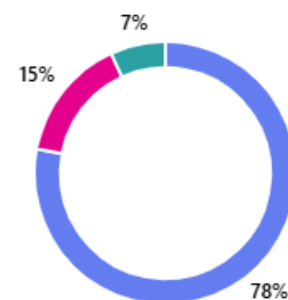


Ilustración 9 Respuesta a la pregunta 7 sobre la preferencia para contratar el servicio de paquete por horas.

En el formato de pregunta abierta, donde los entrevistados compartieron sus dudas, opiniones y comentarios sobre el servicio por horas, surgieron algunas preocupaciones relevantes por parte de los usuarios. Algunos huéspedes señalaron que este modelo podría

resultar problemático, ya que para ciertos clientes el servicio por horas parece innecesario, dado que prefieren estancias más largas, principalmente por motivos vacacionales, donde suelen alojarse por más de una noche en un mismo lugar. También es importante resaltar que, según las respuestas obtenidas, el servicio se posiciona como un aspecto prioritario para los usuarios y constituye un diferenciador clave al momento de decidir si optar o no por un modelo de alquiler por horas (Ilustración 10).

12 respondents (20%) answered servicio for this question.



Ilustración 10 Respuesta a la pregunta abierta sobre sugerencias o comentarios de las plataformas virtuales.

Otro aspecto significativo que surgió durante el análisis es la inquietud de algunos clientes acerca de las percepciones culturales y sociales asociadas al arrendamiento por horas en el mercado colombiano. Actualmente, este segmento está relacionado con moteles, que ofrecen estancias breves, pero carecen del estatus o prestigio de la hotelería tradicional. En muchos casos, los moteles se identifican como espacios destinados exclusivamente a encuentros íntimos entre parejas, lo que podría generar reservas entre los usuarios al asociar este modelo de servicios con alojamientos de menor reputación.

Este hallazgo es enriquecedor y destaca una dimensión no contemplada inicialmente: la relevancia del estatus y prestigio del alojamiento como atributo esencial en la aceptación del modelo por horas. Para posicionar esta propuesta de manera exitosa, será imprescindible diferenciarla claramente del concepto de moteles, enfocándose en valores como profesionalismo, comodidad, flexibilidad y versatilidad, además de garantizar altos estándares

de calidad y seguridad. Esta estrategia permitirá transformar posibles dudas en confianza, asegurando que el servicio sea percibido como una opción innovadora y práctica, diseñada para atender las necesidades de viajeros modernos, tanto por motivos de trabajo como por estancias breves de esparcimiento.

10. Propuesta de Modelo Innovador para Mejorar el Servicio de Alquileres a Corto Plazo en Colombia

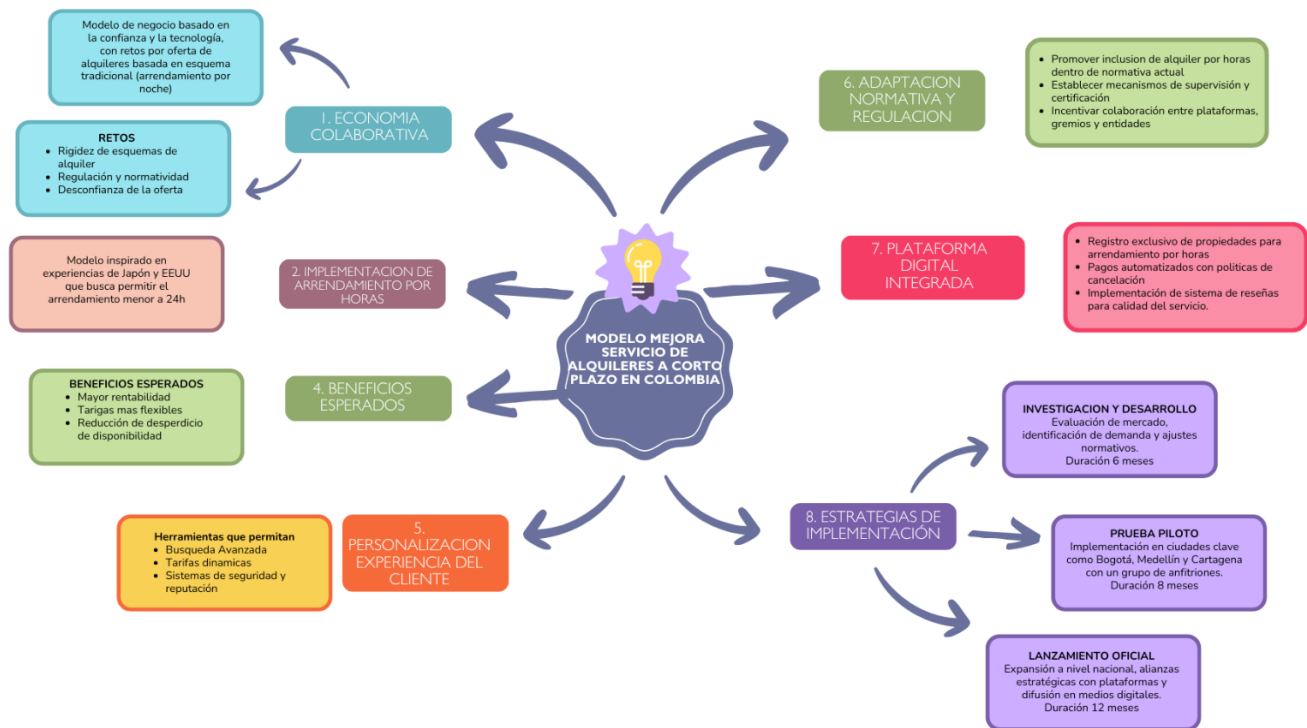


Ilustración 11 Modelo de mejora para los servicios de alquileres a corto plazo

El sector de alquileres a corto plazo en Colombia ha crecido exponencialmente en los últimos años, impulsado por la digitalización y la economía colaborativa. Sin embargo, persisten desafíos en términos de flexibilidad, regulación y personalización de la experiencia del usuario (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, 2023). Este modelo innovador propone integrar arrendamientos por horas en plataformas digitales como Airbnb, Booking,

entre otras, optimizando la oferta de servicios y mejorando la experiencia del cliente y del anfitrión (Guttentag, 2019).

10.1. Fundamentación del Modelo

10.1.1. Economía Colaborativa y Alquileres a Corto Plazo

La economía colaborativa ha permitido la creación de nuevos modelos de negocio basados en la confianza y la tecnología, facilitando la participación de propietarios individuales en el sector turístico (Buhalis & Amaranggana, Smart Tourism Destinations Enhancing, 2015). Sin embargo, la oferta de alquileres sigue limitada a esquemas tradicionales por noche, lo que restringe el aprovechamiento de las propiedades para estadías más flexibles.

10.1.2. Problemáticas del Mercado Actual

A pesar del crecimiento del sector, se identifican desafíos clave:

- **Rigidez en los esquemas de alquiler:** La mayoría de las plataformas solo permiten reservas mínimas de una noche, excluyendo a usuarios que requieren estadías de menor duración (Acosta, 2024).
- **Regulación y normatividad:** La ausencia de lineamientos específicos para alquileres por horas genera incertidumbre legal para anfitriones y plataformas (Buhalis & Law, Progress in Information Technology and Tourism Management: 20 Years on, 2008).
- **Desconfianza en la oferta:** Los consumidores aún perciben riesgos en la transparencia de precios y la seguridad del servicio (ZERVAS, PROSERPIO, & BYERS, 2017).

10.2. Elementos del Modelo Innovador

El modelo propuesto introduce una serie de estrategias diseñadas para mejorar la eficiencia y accesibilidad del servicio de alquileres a corto plazo en Colombia.

10.2.1. Implementación de Arrendamientos por Horas

Inspirado en experiencias exitosas en Japón y Estados Unidos, el modelo busca permitir a los usuarios reservar hospedajes por periodos inferiores a 24 horas. Esto responde a la demanda de profesionales en tránsito, viajeros de corta estadía y clientes con necesidades específicas (Colombia.com, 2018).

10.2.2. Beneficios esperados

- Mayor rentabilidad para los anfitriones al optimizar el uso de las propiedades (ZERVAS, PROSERPIO, & BYERS, 2017).
- Accesibilidad a tarifas más flexibles y competitivas para los clientes.
- Reducción del desperdicio de disponibilidad de habitaciones en horarios de menor demanda.

10.2.3. Personalización de la Experiencia del Cliente

Se propone una mejora en la oferta mediante herramientas digitales que permitan:

- **Búsqueda avanzada:** Integrar filtros específicos para alquileres por horas, tipo de uso y ubicación.
- **Tarifas dinámicas:** Ajustar precios según la demanda y la franja horaria, siguiendo modelos como los de aerolíneas y hoteles tradicionales (Buhalis & Amaranggana, Smart Tourism Destinations Enhancing Tourism Experience Through Personalisation of Services, 2015).
- **Sistemas de seguridad y reputación:** Incorporar verificaciones digitales para garantizar la transparencia y confianza en las transacciones (Tappatá & Lotitto, 2021).

10.2.4. Adaptación Normativa y Regulación

Para garantizar la legalidad y viabilidad del modelo en Colombia, se recomienda:

- Promover la inclusión del alquiler por horas dentro de la normativa vigente del sector turístico (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, 2023).
- Establecer mecanismos de supervisión y certificación para garantizar el cumplimiento de estándares de calidad y seguridad.
- Incentivar la colaboración entre plataformas, gremios y entidades gubernamentales para regular el sector sin afectar su crecimiento (Revista Semana, 2023).

10.2.5. Plataforma Digital Integrada

El modelo sugiere la creación de una plataforma dentro de los marketplaces existentes que permita:

- Registro exclusivo de propiedades disponibles para arrendamiento por horas.
- Pagos automatizados y transparentes con políticas de cancelación flexibles.
- Implementación de un sistema de reseñas que garantice calidad en el servicio (Guttentag, 2019).

10.2.6. Estrategias de Implementación

Para la adopción efectiva del modelo, se proponen las siguientes fases:

Fase	Acciones	Tiempo Estimado
Investigación y Desarrollo	Evaluación de mercado, identificación de demanda y ajustes normativos.	6 meses
Prueba Piloto	Implementación en ciudades clave como Bogotá, Medellín	8 meses

	y Cartagena con un grupo de anfitriones.	
Lanzamiento Oficial	Expansión a nivel nacional, alianzas estratégicas con plataformas y difusión en medios digitales.	12 meses

Tabla 3 Plan de Implementación

11. Recomendaciones para la Implementación del Modelo Innovador de Alquileres a Corto Plazo

Para garantizar el éxito del modelo de arrendamientos por horas en plataformas digitales, se deben considerar las siguientes recomendaciones clave:

11.1. Integración de Herramientas y Tecnologías para la Implementación

La viabilidad del modelo depende en gran medida del uso de tecnologías adecuadas que faciliten su funcionamiento, permitan la automatización de procesos y aseguren una experiencia óptima para anfitriones y usuarios.

11.1.1. Plataformas Tecnológicas

Se debe evaluar qué herramientas pueden integrarse con plataformas existentes como Airbnb, Booking y Vrbo o si es necesario desarrollar una plataforma propia. Las opciones incluyen:

- Plataformas SaaS (Software como Servicio): Utilización de APIs de plataformas existentes para agregar la opción de alquiler por horas.
- Desarrollo de un sistema propio: Creación de una aplicación dedicada, con backend y frontend personalizados.

11.1.2. Sistemas de Pago y Automatización Financiera

Sistema	Descripción
Pasarelas de pago confiables	Integración con PayU, Mercado Pago, Stripe o PayPal para transacciones seguras y automatizadas.
Tarifas dinámicas con IA	Implementación de algoritmos que ajusten precios según la demanda y la franja horaria (Buhalis & Amaranggana, Smart Tourism Destinations Enhancing, 2015).
Automatización de facturación y cumplimiento fiscal	Integración con soluciones contables que faciliten la gestión financiera y cumplimiento normativo.

Tabla 4 Sistemas de pago y automatización financiera

11.1.3. Seguridad y Verificación de Identidad

Sistemas	Descripción
Sistemas de autenticación	Uso de reconocimiento facial o verificación biométrica para aumentar la seguridad (Tappatá & Lotitto, 2021)
Evaluaciones de confianza y reseñas	Algoritmos de reputación para anfitriones y usuarios, asegurando calidad y credibilidad en las transacciones.

Seguro de protección al anfitrión	Implementación de coberturas contra daños o fraudes mediante alianzas con aseguradoras.
--	---

Tabla 5. Seguridad y Verificación de Identidad

11.1.4. Experiencia del Usuario y Optimización de la Plataforma

Sistema	Descripción
Interfaz intuitiva y accesible	Un diseño amigable y adaptable a dispositivos móviles (Guttentag, 2019).
Integración con asistentes virtuales	Chatbots con inteligencia artificial para atención automatizada.
Optimización de la búsqueda	Algoritmos que faciliten la reserva según horarios, ubicación y tipo de uso del alquiler.

Tabla 6. Experiencia del Usuario y Optimización de la Plataforma

11.1.5. Alianzas Estratégicas y Financiamiento

Para garantizar la viabilidad del modelo, se recomienda:

- Buscar alianzas con plataformas líderes (Airbnb, Booking, entre otras) para facilitar la implementación.
- Explorar opciones de financiamiento con inversionistas en tecnología y turismo.
- Colaborar con entidades gubernamentales para obtener respaldo en materia de regulación y promoción.

12. Conclusiones

- La implementación de un modelo de arrendamiento por horas en plataformas digitales representa una oportunidad para diversificar el mercado de alquileres a corto plazo en Colombia. Sin embargo, su éxito depende de la adaptación normativa, la confianza del consumidor y la disponibilidad de herramientas tecnológicas avanzadas (Hernández-Sampieri, Collado, & Lucio, 2014).

Se recomienda:

- Promover mesas de trabajo con reguladores y gremios para validar el marco normativo.
 - Desarrollar campañas de sensibilización para anfitriones y usuarios sobre las ventajas del modelo.
 - Integrar estrategias de fidelización y beneficios para los primeros usuarios del servicio.
- Dentro de los factores que deben considerarse para lograr implementar de forma exitosa la propuesta es la perspectiva de los usuarios frente a los arrendamientos por horas, lo que puede generar un estigma respecto al uso de estos servicios.
 - La implementación del modelo de alquiler por horas en plataformas digitales requiere un enfoque tecnológico, financiero y estratégico bien estructurado. La selección adecuada de herramientas, la optimización de costos y el cumplimiento normativo son elementos clave para garantizar su éxito en el mercado colombiano.

13. Referencias

- Acosta, J. (19 de Enero de 2024). Industria de rentas cortas y vacacionales crecería 7% en Colombia en 2024. *Portafolio*.
- Buhalis, D., & Amaranggana, A. (2015). Smart Tourism Destinations Enhancing. *Conference Paper*, 380-381.
- Buhalis, D., & Amaranggana, A. (2015). Smart Tourism Destinations Enhancing Tourism Experience Through Personalisation of Services. *Information and communication technologies in tourism 2015*, 379-381.
- Buhalis, D., & Law, R. (2008). Progress in Information Technology and Tourism Management: 20 Years on. *Tourism Management 2008*, 22-23.
- Colombia.com. (18 de Febrero de 2018). *Colombia.com*. Obtenido de ¿Hotel por horas? Esto es lo que debes saber: <https://www.colombia.com/turismo/noticias/hotel-por-horas-esto-es-lo-que-debes-saber-180450>
- Fairclough, N. (1995). Critical Discourse Analysis: The Critical Study of Language. *Longman*, 27-54.
- Guttentag, D. (2019). Airbnb: disruptive innovation and the rise of an. *Current Issues in Tourism*, 18-19.
- Hernández-Sampieri, R., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2014). *Metodología de Investigación*. México: McGraw Hill Education.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia. (2023). *Informe del sector turístico en Colombia 2023*. Bogotá: MinCIT.
- Petticrew, M., & Roberts, H. (2006). *Systematic Reviews in the Social Sciences: A PRACTICALGUIDE*. Londres: BLACKWELL PUBLISHING.
- Revista Semana. (18 de Abril de 2023). *Revista Semana*. Obtenido de Rentas cortas y vacacionales: seis claves que debe tener en cuenta si quiere iniciar en esta industria: <https://www.semana.com/finanzas/ahorro-e-inversion/articulo/rentas-cortas-y-vacacionales-seis-claves-que-debe-tener-en-cuenta-si-quiere-iniciar-en-esta-industria/202311/>
- Tappatá, M., & Lotitto, E. (2021). Maximizando los beneficios del uso de plataformas Traveltech en América Latina. *Banco Interamericano de Desarrollo*, 36.
- Wong, B. S. (26 de Junio de 2022). *El crecimiento de Airbnb y su efecto en la industria hotelera*. Obtenido de Repositorio Académico UPC: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/660798>
- ZERVAS, G., PROSERPIO, D., & BYERS, J. W. (2017). The Rise of the Sharing Economy: Estimating the Impact of Airbnb on the Hotel Industry. *Marketing Research*, 704.

14. ANEXOS

Anexo A – Enlace a formulario de entrevista semiestructurada

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=WbVvwGgbhEuhT0fQ2Delq4OQfk2hfwBEtr5TN2qY0DZUNEZJQIBKQ1NLUFJVS1BWOUg2NEtWVTdMUS4u>