



**Universitat**  
de les Illes Balears

## **TRABAJO DE FIN DE GRADO**

### **AIRBNB EN MALLORCA**

**Joan Feliu Espejo**

**Grado de Administración de Empresas**

**Facultad de Economía y Empresa**

**Año Académico 2021-22**

# AIRBNB EN MALLORCA

**Joan Feliu Espejo**

**Trabajo de Fin de Grado**

**Facultad de Economía y Empresa**

**Universidad de las Illes Balears**

**Año Académico 2021-22**

Palabras clave del trabajo:

Economía colaborativa, Airbnb, Mallorca, Regulación, Comparación

*Trabajo tutelado por el Dr. Eduard Alonso Paulí*

Se autoriza la Universidad a incluir este trabajo en el Repositorio Institucional para su consulta en acceso abierto y difusión en línea, con fines exclusivamente académicos y de investigación

Autor		Tutor	
Sí	No	Sí	No
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## **RESUMEN**

El turismo colaborativo se ha convertido en uno de los principales fenómenos de la última década a nivel mundial impulsado por la evolución de las nuevas tecnologías y por los cambios socio-económicos, logrando ser una alternativa válida a los servicios tradicionales. A través del presente trabajo, pretendemos, por una parte, dar a conocer el concepto de economía colaborativa y por otra, analizar la empresa de Airbnb y su impacto en el sector del alojamiento turístico.

En primer lugar, profundizamos en el concepto, el origen, los factores que han permitido su expansión y sus ventajas y desventajas, con el objetivo de entender el porqué de este éxito mundial. Detallados los fundamentos de la economía colaborativa, pasamos a analizar la empresa de Airbnb que es la empresa con mayor auge en el ámbito colaborativo. Haciendo especial hincapié en su origen, su modelo de negocio y su funcionamiento.

Una vez examinada esta plataforma colaborativa de alojamiento, estudiamos la oferta que ofrece en la isla de Mallorca y las leyes que han marcado su evolución. Y para terminar, comparamos esta nueva alternativa de alojamiento con la industria hotelera y debatimos sobre el impacto que ha tenido una sobre la otra.

## **ABSTRACT**

Collaborative tourism has become one of the main phenomena of the last decade worldwide, driven by the evolution of new technologies and socio-economic changes, becoming a valid alternative to traditional services. Through this Final Degree Project, we intend, on the one hand, to introduce the concept of collaborative economy and, on the other hand, to analyze the Airbnb company and its implications.

First, we deepen in the concept, the origin, the factors that have allowed its expansion and its advantages and disadvantages, with the objective of understanding the reason for this worldwide success. After detailing the fundamentals of the collaborative economy, we go on to analyze the business of Airbnb, which is the most booming company in the collaborative sphere. Special emphasis is placed on its origin, its business model and its operation.

Once this collaborative accommodation platform has been examined, we study the offer it provides on the island of Mallorca and the laws that have marked its evolution. And finally, we compare this new accommodation alternative with the hotel industry and discuss the impact that one has had on the other.

## 1. ÍNDICE

RESUMEN Y ABSTRACT	3
1. INTRODUCCIÓN	6
1.1. ECONOMIA COLABORATIVA	6
1.2. AIRBNB	10
1.2.1. FUNCIONAMIENTO	13
1.2.2. OFERTA EN MALLORCA	16
2. NUEVA REGULACIÓN AL ALQUILER VACACIONAL EN MALLORCA	20
3. COMPARACIÓN ENTRE AIRBNB Y LOS HOTELES	28
4. CONCLUSIÓN	34
5. BIBLIOGRAFÍA	36

## 2. ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS

Tabla 1. Los 10 municipios con mayor nº de alojamientos en 2021	18
Tabla 2. Los 10 municipios de interior con mayor nº de alojamientos en 2021	19
Tabla 3. Resumen zonificación alquiler vacacional en Mallorca	25
Tabla 4. Comparativa del precio medio entre hoteles y Airbnb en 2021	32
Gráfico 1. Anuncios por anfitrión en 2021	20
Gráfico 2. Número de turistas que llegaron a las Islas Baleares 2015-2021	21
Gráfico 3. Plazas turísticas acumuladas en Mallorca 2004-2020	27
Imagen 1. Funcionamiento básico de Airbnb	16
Imagen 2. Ubicación de la oferta de Airbnb en Mallorca en 2021	17
Imagen 3. Mapa zonificación de Mallorca	23

## **1. INTRODUCCIÓN**

El turismo es definido por la Organización Mundial del Turismo como el conjunto de actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos, siempre y cuando no sea desarrollar una actividad remunerada en el lugar visitado (de Murcia, E. U. D. T., 2012, p.5).

En España, es considerada la principal actividad económica del país, representando el 7,4% de PIB en 2021, a pesar de que esta cifra se sitúa cinco puntos por debajo de la que se obtuvo antes de la llegada de la pandemia. Y de manera más acentuada lo podemos observar en las Islas Baleares, donde antes de la llegada del Covid, el turismo representaba el 44,8% del PIB de las Islas.

Este sector ha estado en constante evolución debido a que los hábitos y las costumbres de los viajeros están experimentando numerosos cambios. A consecuencia de las necesidades cambiantes de las personas y del avance de las nuevas tecnologías, han aparecido nuevos modelos económicos como es el caso de la economía colaborativa.

### **1.1. ECONOMIA COLABORATIVA**

La economía colaborativa es un nuevo modelo económico que está provocando un gran cambio social y económico a nivel mundial porque está cambiando los hábitos de consumo tradicionales de empresa-consumidor a persona-persona.

El concepto de “economía colaborativa” proviene de la expresión inglesa “sharing economy” y aunque las primeras apariciones de este fenómeno se sitúan en la década de los 70, aún no existe una definición que esté generalmente aceptada debido a la amplitud del concepto. Pero a continuación vamos a exponer algunas de las definiciones más reconocidas en las cuales podemos observar las diferentes facetas utilizadas para referirse a un mismo término.

Las emprendedoras Rachel Botsman, Lisa Gansky y Roo Rogers popularizaron separadamente el concepto en la década del 2000 y lo utilizaron para referirse al conjunto de actividades llevadas a cabo entre grupos de individuos conectados que logra transformar la manera de producir, consumir y financiarse. Y finalmente recalcaron que es un modelo totalmente opuesto al tradicional, es decir, rechazaban la centralización de las instituciones (Gómez-Álvarez Díaz, R., & Morales Sánchez, R., 2018, p.17).

Por otro lado, Stokes, Clarence, Anderson y Rinne (2014) señalaron que la economía colaborativa “implica el uso de internet para conectar grupos distribuidos de personas para hacer un mejor uso de los bienes, habilidades y otras cosas útiles” (p.10). En esta misma línea encontramos a Woskow (2014) que la definió como “plataformas online que ayudan a las personas a compartir el acceso a activos, recursos, tiempo y habilidades” (p.12).

Años después, Cañigüeral (2016), considerado uno de los mayores referentes de la economía de plataformas en español, estima que la economía colaborativa “se fundamenta en crear espacios de encuentro (digitales en su mayoría) donde la gente con necesidades/intereses comunes realiza intercambio de valor (mediante plataformas que permiten comprar, vender, alquilar, prestar, intercambiar, hacer trueque o regalar) y/o colabora para un objetivo común (comunidades)” (p.19).

Con más proximidad a la década actual, Muñoz y Cohen (2017) definen la economía colaborativa como “un sistema socioeconómico que actúa como intermediario entre los individuos o organizaciones que tienen como objetivo aumentar la eficiencia y la optimización de los recursos infrutilizados en la sociedad” (p.21).

En cambio, hay algunos economistas, como por ejemplo Dean Baker (2014), que consideran que el concepto de economía colaborativa es inadecuado, ya que las actividades nombradas anteriormente no se centran en compartir sino en buscar un beneficio propio a costa de los bienes que tienen en desuso.

Una vez nombradas las distintas definiciones propuestas por diversos autores, podemos realizar una definición que englobe al máximo el concepto de economía colaborativa. Este lo definiríamos como un modelo económico y social que permite el intercambio de bienes y servicios peer-to-peer normalmente a través de plataformas digitales, con el objetivo de dar una mayor utilidad a elementos en desuso, ya sea de manera onerosa o gratuita, permanente o temporal.

Como hemos mencionado anteriormente, el intercambio entre particulares, con o sin ánimo de lucro, era una actividad común muchos años atrás, pero no fue hasta la década de los 70 que se empezó a utilizar el concepto de economía colaborativa. Sin embargo, la popularización de dicho concepto no se data hasta el 2007 y esto se debe a una serie de factores: factores económicos, tecnológicos, sociales, medioambientales y culturales.

En primer lugar, las sucesivas crisis económicas que se han producido por todo el mundo y principalmente la Gran Recesión del 2008, han sido el principal

factor económico que ha permitido el origen y la expansión de este modelo basado en compartir.

Como dijo John Gerzem (2009), donde hay crisis también hay oportunidad. De modo que con la disminución del poder adquisitivo, la pérdida de empleo y la minoración del crédito bancario, tanto consumidores como empresas buscaron soluciones para poder aprovechar y optimizar al máximo los recursos infrautilizados.

En segundo lugar, la totalidad de autores coinciden en que la mejora constante de las nuevas tecnologías ha ayudado a la propagación de la economía colaborativa debido a que permiten la comunicación entre personas de diferentes partes del mundo de manera inmediata. Estos avances tecnológicos han permitido que personas de cualquier parte del mundo con acceso a internet puedan encontrar a través de plataformas digitales el producto o servicio que más se adapte a sus necesidades, reduciendo el coste y el tiempo de búsqueda y transacción.

Por otro lado, refiriéndonos al ámbito social, a medida que han ido pasando los años las personas han cambiado la manera de vivir y por lo tanto, también ha modificado la manera de consumir. Este cambio se debe a que las personas se han dado cuenta que la manera en que utilizamos y nos deshacemos de los objetos y recursos es insostenible porque la velocidad en que consumimos es mayor que la que tardan los recursos naturales en regenerarse.

En la actualidad, cada vez se da una mayor preferencia al uso del bien que a su propiedad. Por lo tanto, la sociedad compra de manera más racional los activos de modo que se logre una máxima utilización de estos.

En cuarto lugar, también ha tenido un papel relevante la concienciación de los individuos con el medio ambiente a nivel mundial. El consumo colaborativo permite dar una utilidad a productos en desuso, alargando así su ciclo de vida y de esta manera se contribuye a una menor emisión de dióxido de carbono que es el principal contribuyente al efecto invernadero. Ya que este es generado en grandes cantidades durante el proceso de fabricación de nuevos productos y en la destrucción de los antiguos.

Y por último, diversos factores culturales como podría ser la necesidad de socialización, han podido contribuir a la expansión de este fenómeno. Según Gabriel Doménech (2015), las plataformas de economía colaborativa amplían las posibilidades de poder relacionarse o comunicarse de manera virtual o presencial con un amplio grupo de personas (p.67).

Debido a estos seis factores, la economía colaborativa ha tenido una gran repercusión en distintos sectores económicos, pero nosotros nos centraremos en el sector turístico que es en uno de los que mayor impacto ha tenido. Y nos referiremos al turismo colaborativo cuando “un turista está planificando su viaje y reserva a través de plataformas de economía colaborativa su hospedaje, transporte u otros servicios relacionados a su viaje.” (Aragón Cánovas & Núñez Villanueva, 2015, p. 49)

Con la creación de esta nueva modalidad de turismo podemos encontrar dos tipos de turistas. Por un lado, el turista tradicional que se mueve en una zona de confort y en un marco de confianza fijo debido a la gran cantidad de oferta regulada tanto en el alojamiento, en el transporte y en los servicios turísticos. Por otro lado, ha surgido la figura de un nuevo turista que es aquel que es capaz de desenvolverse y sentirse cómodo en un espacio que está en constante evolución, con lo cual su zona de confort es más flexible. (Miralles & Villar, 2016, p.441).

De modo que el viajero que se decanta por realizar un turismo colaborativo es aquel que no quiere desarrollar un viaje planificado rodeado de una gran cantidad de turistas sino que prefiere conocer todos los rincones del destino que visita, integrándose en la cultura del lugar y viviendo experiencias únicas.

Gracias a la existencia de este segundo tipo de turista, este nuevo modelo económico ha revolucionado la oferta de alojamiento con empresas como Airbnb, de transporte con Uber o BlaBlaCar, de comida con EatWith y de experiencias con ToursByLocals.

A continuación detallaremos cuales son las ventajas y desventajas que la economía colaborativa tiene en el sector turístico, que han afectado tanto a los demandantes como a los oferentes.

La existencia de un gran número de plataformas dedicadas a la economía colaborativa se debe a que este modelo económico tiene muchas ventajas. Las principales son:

- Los productos o servicios que aparecen en estas plataformas tienen un precio inferior al que tienen los productos o servicios adquiridos de manera tradicional. Un estudio realizado por Avancar(2014) revela que los usuarios de consumo colaborativo ahorran de media 934 euros al año (p.2).
- Un aumento del abanico de alternativas entre las cuales elegir por parte de los consumidores, esto permitirá a los viajeros vivir la experiencia de otra manera más novedosa y diferente. Además de contar con una

mayor información sobre los bienes o servicios ofertados, facilitando así la elección del consumidor.

- La protección del medio ambiente, porque a través de la economía colaborativa se optimizan aquellos recursos que están infrautilizados.
- Generación de confianza entre los consumidores, gracias a que pueden leer recomendaciones e información sobre personas que han consumido anteriormente el bien o servicio que a ellos les interesa.
- Proliferación de la socialización y la solidaridad.

A pesar de que la economía colaborativa conlleva un gran número de ventajas, tal y como hemos mencionado anteriormente, también ha sido muy criticada y ha dado pie a muchas polémicas.

Debido a que es un modelo nuevo, la legislación no contempla todas las circunstancias que se pueden dar entre los usuarios. La falta de regulación y la manera de realizar la actividad por parte de alguna de estas empresas, provoca que tengan bastantes ventajas respecto a los sectores que sí tienen unas normas bien definidas, creando así una competencia desleal.

Por otro lado, también cabe destacar que el consumidor queda desprotegido debido a que las plataformas colaborativas sólo suelen actuar como intermediarios y no ofrecen ninguna garantía legal para el usuario en caso de que ocurra algún problema.

Y en último lugar, podríamos añadir la dependencia de la tecnología aunque en la actualidad la gran mayoría de personas tienen al alcance algún aparato con acceso a internet que les permita poder acceder a las distintas plataformas que hay en el mercado.

## **1.2. AIRBNB**

En el 2007 sus fundadores Brian Chesky y Joe Gebbia se trasladaron a San Francisco por temas laborales y al no tener los recursos financieros suficientes para poder pagar el alquiler, lo que hicieron fue ofrecer a unos viajeros hospedarse en su salón a cambio de una pequeña remuneración. Fue en este momento que se dieron cuenta de que podía ser una buena idea para dar una utilidad a espacios desocupados y finalmente, en el 2008 se fundó oficialmente Airbnb.

Catorce años después, Airbnb con sede en San Francisco (California, Estados Unidos) ha logrado ser una de las plataformas P2P con más éxito del mercado y ha logrado expandirse a nivel mundial. En la actualidad ya ofrece más de 6 millones de propiedades en más de 220 países de todo el mundo, es decir, supera la oferta conjunta de las principales cadenas hoteleras más grandes del

mundo. En su página web se define como una comunidad basada en la colaboración en la cual la gente publica, explora y reserva alojamientos por todo el mundo a través de una plataforma digital y proporciona a particulares la posibilidad de alquilar habitaciones o viviendas desocupadas a viajeros que necesitan alojamiento.

Por lo tanto, la compañía lo que hace es eliminar los intermediarios del servicio ofreciendo una comunicación directa entre personas que necesitan un alojamiento y personas que lo ofrecen (Aragón y Villanueva, 2015, p.59).

Al alcanzar estas enormes cifras y observar que este nuevo modelo de negocio funcionaba a la perfección, Airbnb decidió incluir Airbnb para trabajadores, Airbnb Luxury y Airbnb Plus con el objetivo de poder cubrir las necesidades de todos los segmentos del mercado. Seguidamente, con la información que proporciona la página oficial de Airbnb, vamos a determinar cuales son las características y los requisitos de admisión de los distintos niveles.

#### - AIRBNB FOR WORK

Airbnb para trabajadores se ha desarrollado con la finalidad de facilitar a las empresas el uso de la plataforma para organizar viajes de negocios.

La empresa solo tendrá que registrarse en Airbnb y posteriormente ya tendrá acceso al panel de control de Airbnb for work desde donde podrá invitar a sus trabajadores y añadir la tarjeta de la empresa. De esta manera, el administrador podrá reservar y gestionar los viajes de empresa de manera sencilla. Además, al formar parte de esta sección recibirás ofertas exclusivas y la ayuda de un equipo especializado.

Por otro lado, también se ofrecen servicios orientados a estrechar vínculos entre los compañeros de trabajo fuera del lugar de trabajo, al mismo tiempo que se consigue aumentar el sentimiento de equipo y de cooperación.

Los alojamientos que aparecen en esta sección suelen ofrecer WIFI de alta velocidad; habitaciones para trabajar bien equipadas; asistencia por parte del anfitrión las 24 horas del día; horario de llegada y salida flexible; lavandería en el alojamiento; y una ubicación céntrica.

#### - AIRBNB PLUS

Airbnb plus es la sección donde aparecen aquellos alojamientos que proporcionan un extra de calidad, comodidad y diseño. En la actualidad ya está disponible en más de 70 ciudades del mundo.

Para poder ofertar el alojamiento en este apartado, Airbnb debe verificar la calidad de la vivienda con un inspección de más de 100 criterios en persona. Entre estos criterios podemos encontrar estándares de estilo, confort y hospitalidad. Es decir, los alojamientos deben tener un estilo y una personalidad diferente, a la vez que todo debe estar limpio, equipado y bien cuidado. Además, el anfitrión debe ofrecer un excelente servicio, caracterizado por la flexibilidad y la amabilidad en todo momento.

Asimismo, hay una serie de requisitos que se deben cumplir:

1. El anuncio:
  - Debe ser un alojamiento entero o una habitación equipada con un baño privado.
  - Debe encontrarse en una ubicación donde este sistema esté activo.
2. El anfitrión:
  - En los últimos doce meses, el anfitrión debe haber tenido una puntuación media del 4,8.
  - En el último año debe haber aceptado como mínimo el 95% de las solicitudes que ha recibido.
  - En el último año no debe haber cancelado ninguna reserva excepto que sea por causa mayor.

Por lo tanto, si estás seguro que la vivienda cumple todos los requisitos anteriormente citados puedes solicitar la admisión al programa. Dicha admisión tiene un coste de 149 dólares y cubre los gastos de la inspección y la posterior elaboración del informe. Estos gastos no son reembolsables por lo que es recomendable solo realizar la solicitud si tienes la certeza de que será aprobada.

Una vez dentro de este programa, se aumenta la visibilidad del alojamiento y se incluye un asesoramiento personalizado para aumentar la valoración de los viajeros. Aunque también conlleva otras ventajas como un servicio profesional encargado de la fotografía y de la redacción del anuncio o ayudas en el diseño de la vivienda. Gracias a todos estos beneficios que se consiguen formando parte de Airbnb Plus, Airbnb informa de que los anfitriones aumentan sus ingresos alrededor de un 22%.

- AIRBNB LUXURY

Airbnb luxury ofrece propiedades exclusivas y espectaculares, además de diseñadores de viajes encargados de organizar viajes únicos y ofrecer servicios personalizados para todo aquel huésped que reserve a través de este programa. Este nuevo nivel cuenta con más de 2000 alojamientos

seleccionados en todo el mundo. Cada uno de estos han pasado un proceso de verificación muy estricto en el que se aplicaron más de 300 criterios distintos.

No aparece mucha información sobre cuáles son los requisitos que deben tener los alojamientos para poder entrar a esta sección. Lo único que sabemos es que es un proceso largo y estricto, en el cual se tiene en cuenta el diseño, la ubicación y la comodidad. Es decir, el alojamiento debe rozar la perfección para que los huéspedes vivan una experiencia única.

Pero esto no es todo, ya que una vez realizada la reserva tendrán un diseñador de viajes privado para que realice toda la organización del viaje. Este se encargará de reservar todos los servicios que necesites, entre los cuales podemos encontrar servicios de masaje, de niñera, de chofer, de entrenador, de chef...

### **1.2.1. FUNCIONAMIENTO**

Airbnb es una empresa que no posee ninguna propiedad en su poder, sino que actúa como intermediario entre aquellas personas que quieren alquilar su vivienda o parte de ella y aquellos que buscan alojamiento en distintos lugares del mundo. Por lo tanto, hay tres intervinientes: la plataforma, los huéspedes y los anfitriones.

#### **1. Huéspedes**

Lo primero que deben hacer es crear una cuenta de Airbnb, la cual es gratuita y simple de realizar. Para lograrlo se debe ingresar el nombre, la dirección de correo electrónico, fecha de nacimiento y por último la contraseña. Y una vez hayas aceptado las condiciones que exige Airbnb, la cuenta queda activada.

Posteriormente, puede dirigirse a mirar las distintas propiedades que ofrece la plataforma. Si se entra dentro de la propiedad aparecerá información sobre la vivienda, los servicios que se ofrecen, horario de entrada y salida, una descripción detallada del lugar, disponibilidad y precios. Además, para facilitar la elección, aparecen las reseñas que han dejado otros huéspedes e información adicional del anfitrión. También ofrece un servicio de mensajería a través del cual los interesados pueden consultar cualquier información a los anfitriones.

De modo que el proceso de selección es sencillo gracias al gran número de filtros, información, opiniones y facilidades que aparecen en la plataforma.

Una vez decidida la propiedad, se solicita la reserva. En este momento la plataforma realiza una serie de preguntas para que el anfitrión conozca más cosas sobre el huésped y finalmente se realiza el pago. Aunque no termina aquí el proceso, ya que el anfitrión debe confirmar la reserva, excepto si se trata de una reserva instantánea.

El pago puede realizarse de diferentes formas, pero siempre se paga a Airbnb y es este el que después lo transfiere al anfitrión. Sobre el precio que aparece en la web, la plataforma cobra un 14,2% al huésped y un 3% al anfitrión como tarifa de servicio.

Una vez terminada la experiencia, los huéspedes pueden evaluar su alojamiento de manera honesta. Estos comentarios y evaluaciones que realicen serán útiles tanto para los futuros viajeros como para los anfitriones.

En el caso de que por algún motivo nos cancelen la reserva, la plataforma siempre va a intentar que hagas una nueva reserva a través de Airbnb, pero dependiendo del tiempo que falte para el viaje nos ofrecerán distintas alternativas.

En primer lugar, si aún queda un mes para el día de la reserva, Airbnb va a devolver el dinero total de la reserva.

En segundo lugar, si se cancela con menos de 30 días, Airbnb va a reembolsar el total del dinero de la reserva y además compensará las molestias con un cupón del 10%. Para poder utilizarlo, la nueva reserva debe tener un coste superior a la cancelada y deberá ser utilizado dentro de los 30 días posteriores.

En tercer lugar, si se cancela el mismo día de la llegada, se intentará encontrar otro alojamiento y también se ofrecerá un cupón del 10%. Y mientras no encuentren ninguna alternativa te alojarán en un hotel con los gastos pagados.

Estas soluciones no son fijas y pueden cambiar dependiendo del historial del viajero y de la bondad del operador que atiende la reclamación.

Aunque es poco común que los anfitriones cancelen sus reservas porque la plataforma penaliza mucho estas conductas y en el futuro estos salen perjudicados.

## 2. Anfitrión

Para poder ser anfitrión el principal requisito es que tengas un alojamiento turístico y quieras alquilarlo. Una vez cumplas este primer requisitos básico tendrás que cumplir los siguientes:

- El anfitrión debe comprobar que el alojamiento que él quiere ofrecer cumple la legislación del lugar en el que se encuentra.
- Se debe elaborar un anuncio en el que se de toda la información posible sobre el alojamiento, como el tipo de vivienda, el número de huéspedes, los servicios... Además, se deben añadir fotografías que llamen la atención y una descripción detallada de la vivienda. Es importante que esta esté equipada y limpia para poder ser alquilada de inmediato.
- Aceptar las solicitudes que recibas y evitar en lo máximo posible cancelar o rechazar reservas.

- Tener una buena comunicación con los huéspedes a través de múltiples vías de comunicación. Airbnb valora que los anfitriones respondan de manera rápida a las consultas o solicitudes que realizan los huéspedes.
- La obtención de buenas reseñas por parte de los huéspedes es muy importante ya que como más altas sean tus valoraciones tendrás un mejor posicionamiento en la búsqueda.

Cada trimestre se lleva a cabo un proceso de evaluación que dura 5 días en el cual se examina el servicio ofrecido por el anfitrión y si se cumplen todos los requisitos que nombraremos a continuación, recibirá la distinción de **Superanfitrión**, que aparecerá en el anuncio.

Los requisitos que se deben cumplir que aparecen en la web, aparte de ser anfitrión principal y de tener el perfil en regla, son:

- Haber completado 10 estancias o 3 reservas que sumen como mínimo 100 noches.
- Haber tenido un índice de respuesta igual o superior al 90%.
- Haber tenido un índice de cancelación igual o inferior al 1%, excepto que las cancelaciones se hayan producido por fuerza mayor.
- Haber logrado tener una puntuación media del 4,8.

Parece sencillo tener unos ingresos extras gracias a Airbnb, pero hay una cierta normativa que se debe cumplir y un riesgo que se debe asumir.

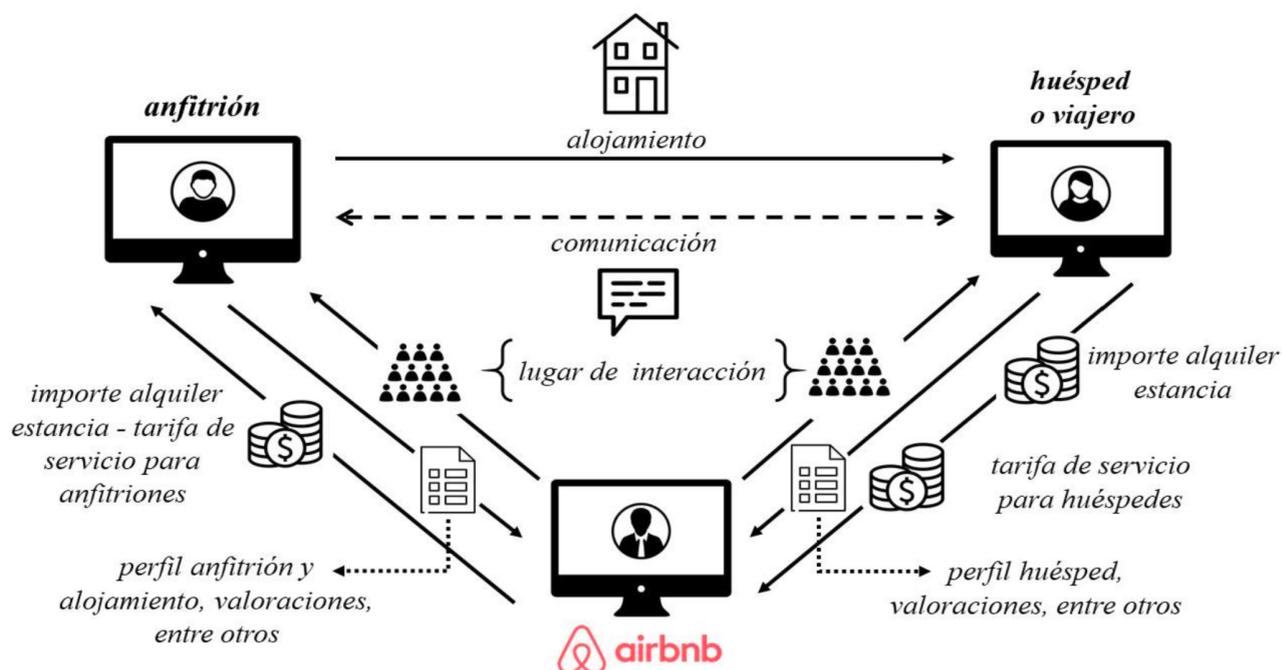
Respecto a la normativa, en España es obligatorio darse de alta como profesional turístico para poder alquilar una vivienda vacacional. Entonces, si se desea ser anfitrión y anunciar una habitación o una vivienda en nuestro país, se debe ser un profesional turístico. Como era de esperar la compañía está en contra de esta normativa porque asegura que sus usuarios no son profesionales del turismo y por lo tanto, no deberían ser regulados de la misma manera que un profesional del sector.

En cuanto al riesgo, hay que recalcar que los anfitriones no saben qué comportamiento tendrán los viajeros, es decir, no saben cómo van a tratar el inmueble. Es por este motivo que la plataforma ofrece una garantía para la vivienda, además de la posibilidad de añadir un depósito a la reserva.

El programa llamado Aircover ayuda a los anfitriones a proteger los posibles daños que causen los huéspedes a la vivienda. Este cubre los daños al alojamiento o al mobiliario causado por un huésped, los gastos de limpieza adicionales causados por el comportamiento de un huésped y la pérdida de ingresos que tiene a causa de la cancelación por los daños causados.

A pesar de este programa que ofrece Airbnb, es importante que el alojamiento tenga su seguro regular en el cual se cubran todos los daños ya que el programa de Airbnb tiene muchas excepciones y solo cubre hasta 1 millón de dólares (926950 euros).

Imagen 1. Funcionamiento básico de Airbnb



Fuente: Sánchez-Montaña, 2018

En la imagen superior podemos observar los distintos pasos y características que forman el proceso de contratación de un alojamiento entre el anfitrión y el huésped. En la cual podemos observar que cada intercambio de información o de dinero se realiza a través de la plataforma de Airbnb, nunca hay un contacto directo.

### 1.2.2. OFERTA EN MALLORCA

Utilizaremos la página web de Inside Airbnb, que es un sitio web de investigación donde aparecen una gran cantidad de datos sobre Airbnb. Con la ayuda de los datos proporcionados en la página vamos a analizar la oferta de viviendas turísticas que hay en la isla de Mallorca.



de Mallorca y te da la facilidad de poder desplazarte a cualquier lugar de la isla en poco tiempo, a la vez que te permite disfrutar de un buen turismo rural.

Tabla 1. Los 10 municipios con mayor nº de alojamientos en 2021

MUNICIPIOS	Nº ALOJAMIENTOS	PRECIO/ NOCHE
Pollença	2586	240
Palma	1829	161
Alcudia	1773	209
Santanyí	914	273
Manacor	829	249
Santa margalida	785	146
Felanitx	651	232
Calvià	602	337
Llucmajor	581	249
Capdepera	568	213

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Inside Airbnb

Como podemos apreciar en la tabla anterior, hay tres municipios que tienen una oferta de alojamientos muy superior a los demás. Los municipios de Pollensa, Palma y Alcudia son municipios de costa como todos los que aparecen en la lista y albergan un total de 6188 alojamientos entre los tres, es decir, un 35,15% del total de alojamientos de Mallorca. En el caso de Pollensa y Alcudia la gran mayoría de alojamientos ofertados fueron casas y apartamentos enteros con un precio medio por noche que rondó los 230 euros. En cambio, en Palma la oferta fue más variada, donde encontramos disponibles un 61,9% de casas y viviendas enteras, un 36% de habitaciones privadas y un 0,9% de habitaciones compartidas. Es por este motivo que el precio medio por noche fue inferior a la media, rondando los 161 euros.

Un dato curioso que podríamos destacar es que a pesar de la prohibición del alquiler turístico en plurifamiliares en Palma, había más de 300 pisos ofertados en la plataforma. Esto quiere decir, que aunque se modificara la Ley de Turismo de Baleares en el 2017 prohibiendo el alquiler de este tipo de alojamientos, los propietarios siguieron alquilando sus viviendas de manera ilegal aprovechando la alta demanda y obteniendo unos altos rendimientos durante los meses de verano. (Ramis, M., 2021)

Tabla 2. Los 10 municipios de interior con mayor nº de alojamientos en 2021

MUNICIPIOS	Nº ALOJAMIENTOS	PRECIO/ NOCHE
Selva	326	201
Sa Pobla	313	241
Sant Llorenç des Cardessar	312	195
Inca	286	181
Binissalem	195	403
Campanet	168	170
Búger	160	242
Petra	137	222
Sencelles	133	359
Algaida	120	213

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Inside Airbnb

Tras realizar una búsqueda de alojamientos en la web oficial de Airbnb, me he percatado de que en los municipios situados en la parte central de la isla, una gran parte de los alojamientos que se ofrecen son casas rurales alejadas del centro de los municipios. Esto se debe a que no todo el turismo que tenemos en Mallorca es de sol y playa durante los meses de verano, sino que hay una parte de este que viene a disfrutar de la naturaleza, la gastronomía, la cultura y del buen clima que tenemos durante todo el año.

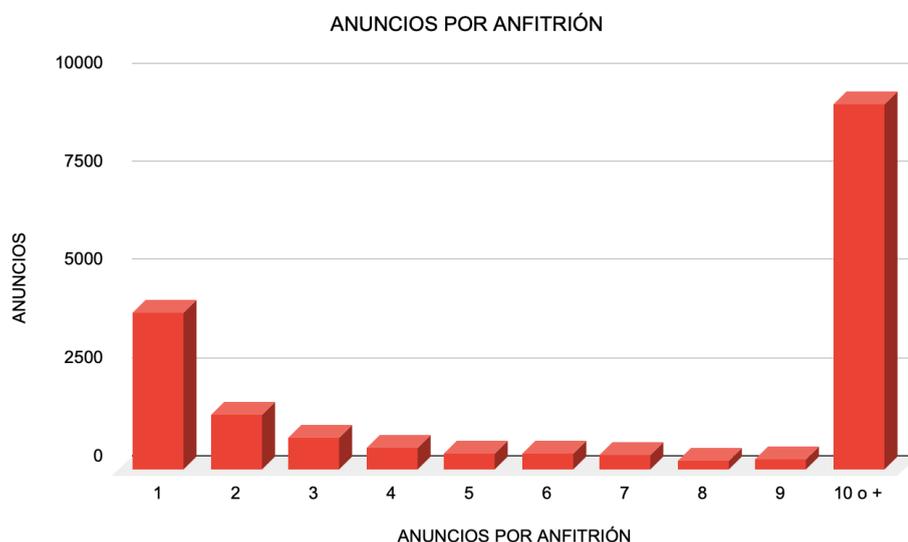
Además, estos alojamientos rurales son los predominantes cuando se viaja con un grupo elevado de personas porque estas viviendas suelen ser de grandes dimensiones y al no tener vecinos cerca no deben preocuparse por el ruido o movimiento que hace un grupo numeroso de personas.

Los ingresos medios por mes en Mallorca por anuncio son bastante elevados debido a los elevados precios que se barajan en la isla, por lo tanto, al ver una gran oportunidad de ganar dinero en este sector se ha creado una burbuja de especulación. Esto significa que cada vez hay una mayor compra de viviendas tanto por parte de residentes como de extranjeros, con el objetivo de darle un uso turístico y así poder amortizar la inversión de manera rápida.

Por consiguiente, si miramos el gráfico que tenemos a continuación realizado con los datos de Inside Airbnb, podemos observar que en 2021 más de tres cuartas partes de los alojamientos ofertados pertenecen a anfitriones que tienen más de una propiedad y sólo el 22,7% de los alojamientos pertenecen a

anfitriones que sólo tienen una propiedad. Además, vemos que casi el 53% de las viviendas pertenecen a anfitriones con 10 o más alojamientos. Esto se debe a que muchas viviendas vacacionales son inversiones inmobiliarias realizadas por extranjeros y la gestión de estas la realizan empresas especializadas en la comercialización de propiedades vacacionales como podría ser Homerti que cuenta con más de 700 alojamientos en la isla. En el año 2021 una de cada tres viviendas vendidas en el archipiélago fueron adquiridas por compradores extranjeros (Bohórguez, L., & Moreno, M., 2022).

Gráfico 1. Anuncios por anfitrión en 2021



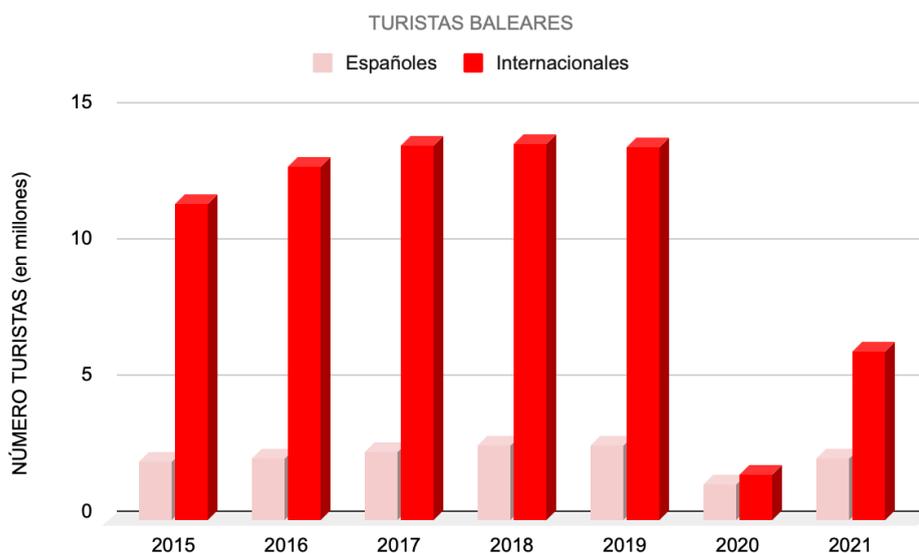
Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Inside Airbnb

## 2. NUEVA REGULACIÓN AL ALQUILER VACACIONAL EN MALLORCA

El turismo en Baleares ha estado en continuo crecimiento y en los últimos años lo ha hecho de manera exponencial. En el 2015 llegaron un total de 13,8 millones de turistas a nuestras islas y en el año 2019 alcanzaron la cifra de 16,5 millones, por lo tanto hubo un aumento del 19,6% en tan solo 4 años. Pero la llegada de la pandemia provocó una disminución del turismo a niveles mínimos, unas cifras que no se registraban desde 1970. Tan solo llegaron un poco más de 3 millones de turistas, es decir, hubo una caída del 81,4%. A partir del 2021 se empezó a recuperar el sector turístico, a pesar de que aún había un gran

número de restricciones que no permitieron recuperar los niveles pre pandemia, registrando un total de 8,5 millones de visitantes.

Gráfico 2. Número de turistas que llegaron a las Islas Baleares 2015-2021



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Ibestat

Al haber estos altos niveles de turismo, en 2017 se llegó a hablar de una supuesta saturación turística, de modo que el gobierno pensó que se deberían tomar medidas con el objetivo de restringir la oferta de alojamientos. Fue en este mismo año cuando el Gobierno balear hizo una reforma de la ley turística en la que se estableció un **tope al alojamiento** de los viajeros en establecimientos turísticos. Este se marcó en 623624 plazas de las cuales casi el 70% se encontraban en Mallorca, divididas entre hoteleras y alquiler turístico.

En segundo lugar, se introdujo la posibilidad de alquilar alojamientos turísticos en **viviendas residenciales** en edificios sometidos al régimen de propiedad horizontal. Se estableció un límite de cinco años para el ejercicio de la actividad y este podía ser renovado si se comunicaba una prórroga un mes antes y se cumplían los requisitos.

Cabe destacar que la **comunidad de propietarios** tendrá la decisión final sobre la posibilidad de comercialización de una vivienda en el edificio. Esta puede aprobar o denegar la petición ya sea porque lo establecen los estatutos o bien por un acuerdo en la junta de propietarios.

Con el objetivo de proteger a los vecinos, es obligatorio que los viajeros que se alojen en el piso tengan que firmar un documento en el cual afirman que han recibido de manera escrita las **normas básicas de convivencia**. Si se diera el caso de que los huéspedes alteran las normas de convivencia de manera grave, el propietario de la vivienda tendrá que exigir el abandono del inquilino en un plazo máximo de 24 horas.

Con el fin de proteger el medio ambiente y los recursos escasos de la isla, todas las viviendas plurifamiliares deben contar tanto con **contador individual de agua como con contador de gas y electricidad**, si procede. Además, se evita que los vecinos tengan que hacerse cargo de los gastos adicionales que provocan los turistas que se alojan en su edificio.

En tercer lugar, se introdujo el alquiler de la **vivienda principal** por un plazo máximo de 60 días en un periodo de un año.

En cuarto lugar, se realizaron ciertas modificaciones del **régimen de infracciones**. La no comunicación de un cambio de titular de la propiedad o en la explotación de esta a la administración pública se considerará una **infracción leve** y será castigada con una multa de hasta 4.000 euros.

La contratación, la publicidad y la comercialización de alojamientos, actividades o empresas que no tengan presentada la declaración responsable de inicio de actividad turística se considerará una **infracción grave** y será penado con una multa de entre 4.001 a 40.000 euros.

En cuanto a las **infracciones muy graves** se incorporó la comercialización turística de viviendas que no hayan presentado la DRIAT sin hacer constar el número de inscripción turística, por parte de las personas físicas o jurídicas que sean titulares o explotadoras de los canales de comercialización turística definidos en el artículo 3 de esta ley. Estas serán sancionadas con multas de 40.001 a 400.000 euros.

Aunque se establece la posibilidad de una reducción de las multas de hasta un 80%, si durante la tramitación del expediente se cede la vivienda para alquiler social a un organismo oficial durante un mínimo de 3 años.

Con esta nueva modificación, se considera **responsable** de las infracciones en la comercialización de viviendas turísticas tanto a los propietarios como a las personas o entidades comercializadoras.

En quinto y en último lugar, se incluía una **zonificación** de la isla propuesta por el Consell y el Ayuntamiento de Palma con el objetivo de limitar o prohibir el alquiler vacacional en determinadas zonas de la isla. Esta consistía en dividir el

territorio de Mallorca en diferentes zonas dependiendo de las características y función de cada zona. En primer lugar, se dividió entre núcleos litorales, núcleos interiores y el suelo rústico. Y en segundo lugar, se subdividió cada núcleo en otros grupos según su saturación en materia de alquiler turístico. Además, se establecieron unas zonas no aptas, en las cuales no se podría realizar ningún tipo de alquiler turístico.

También hay que recalcar que el municipio de Palma quedó excluido de la división porque se encontraba fuera del alcance de este proceso debido a lo establecido en la Ley 8/2012. Pero, el 24 de julio de 2018, Palma aprobó una zonificación en la cual establecía que no estaba permitido el alquiler vacacional en plurifamiliares y si lo estaba en unifamiliares siempre y cuando no compartan parcela y no tengan elementos comunes. Y se prohibió el alquiler turístico en su totalidad en la Playa de Palma por tratarse de una zona turística madura.

Imagen 3. Mapa zonificación de Mallorca



Fuente: Consell de Mallorca

A continuación, he transcrito los distintos núcleos y zonas que se establecen en el Plan de Intervención en Ámbitos Turísticos de Mallorca (PIAT) con la intención de que quede claro el porqué se han establecido cada una de las zonas.

## NÚCLEOS LITORALES

- Zona 1(Z1)

La forman los núcleos maduros o saturados. Son considerados saturados cuando el nivel de actividad turística es elevado en proporción a los recursos de los que disponen. En esta zona sólo se pueden comercializar alojamientos turísticos que sean viviendas principales unifamiliares o plurifamiliares por un periodo no superior a 60 días al año.

Forman parte de esta zona: Palmanova-Magalluf, Santa Ponça, Paguera y zona de Playa de Palma.

- Zona 2(Z2)

Pertenecen a esta zona aquellos lugares que están vinculados a la actividad turística pero sin estar saturados. En este caso pueden comercializarse tanto las viviendas principales durante 60 días al año como las viviendas plurifamiliares o unifamiliares durante todo el año.

Esta zona está compuesta por localidades como Calvià, Andratx, Sóller, Pollença, Alcúdia...

## NÚCLEOS DE INTERIOR

- Zona 3(Z3): Núcleos de interior vulnerables

A esta área corresponden los suelos urbanos urbanizables o aptos para urbanizar tanto de uso residencial como turístico. En esta zona el equilibrio territorial está en peligro por lo que solo se permite comercializar las viviendas principales, tanto unifamiliares como plurifamiliares durante 60 días al año.

Esta zona está constituida por localidades como Deià, Estellencs, Banyalbufar, Bunyola, Valldemossa...

- Zona 4(Z4): Resto de núcleos de interior

Área compuesta por el resto de núcleos urbanos que no están incluidos en la zona 3. Se pueden comercializar viviendas principales durante 60 días al año o viviendas unifamiliares o plurifamiliares durante todo el año.

Esta zona la componen localidades como Inca, Consell, Binissalem, Santa Maria, Manacor...

## SUELO RÚSTICO

- Suelo rústico protegido(SRP)

Esta zona tiene una regulación distinta a la de las zonas anteriores debido a sus características. En esta está prohibida la inscripción en el registro de viviendas residenciales donde se comercialicen estancias turísticas.

Esta zona está formada por áreas naturales (AANP Y ANEI), áreas rurales de interés paisajístico (ARIP), áreas de prevención de riesgos (APR) y áreas de protección territorial (APT).

- Suelo rústico común(SRC)

Terrenos rurales sin valores específicos reconocidos por el PIAT, donde se permite la comercialización de estancias turísticas en viviendas unifamiliares durante todo el año y en viviendas principales durante 60 días al año.

#### ZONAS DE EXCLUSIÓN(ZE)

En estas zonas no se podrán comercializar ninguna estancia turística debido a ciertas peculiaridades.

Tabla 3. Resumen zonificación alquiler vacacional en Mallorca

ÁREA	ETV60	ETV365 UNI	ETV365 PLURI
Z1	SÍ	NO	NO
Z2	SÍ	SÍ	SÍ
Z3	SÍ	NO	NO
Z4	SÍ	SÍ	SÍ
SRP	NO	NO	NO
SRC	SÍ	SÍ	NO
ZE	NO	NO	NO

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Consell de Mallorca

Después de analizar los distintos puntos que se modificaron de la ley turística, podemos decir que con la zonificación se logró un mayor equilibrio territorial, evitando la saturación de algunas zonas de la isla.

Por otro lado, con la modificación del régimen de infracciones se pretendía aumentar la regulación del alquiler turístico, con el objetivo de que todos los alojamientos que se comercializaban fueran legales y cumplieran las mismas condiciones. Esta modificación consiguió disminuir la oferta de viviendas en plataformas de comercialización a causa de las elevadas sanciones que había tanto para el propietario como para el comerciante. Por lo que Airbnb fue una de las grandes perjudicadas reduciendo la oferta de viviendas alrededor de un 22%.

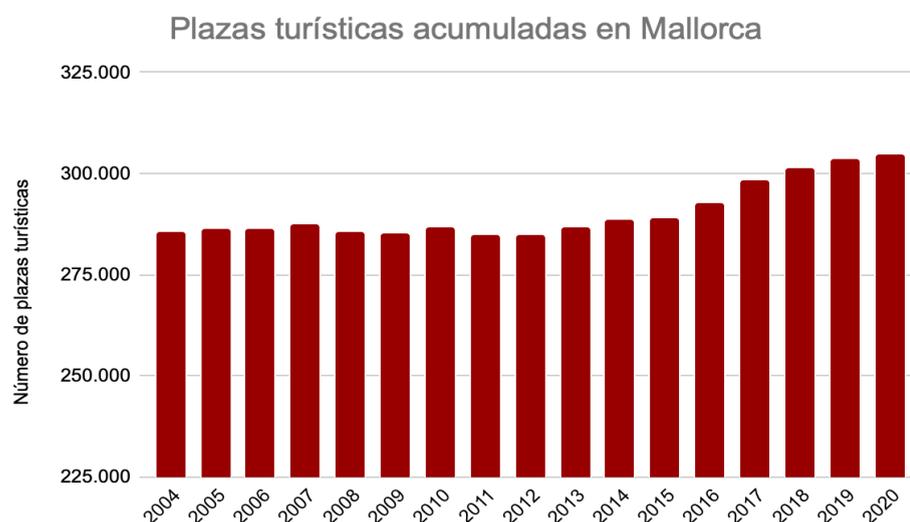
En cambio, la posibilidad de comercializar viviendas residenciales en edificios sometidos al régimen de propiedad horizontal considero que tuvo un impacto negativo porque redujo considerablemente la oferta de pisos para alquiler tradicional debido a que se obtenía una menor rentabilidad. Provocando un encarecimiento de los alquileres de larga duración y un problema en la búsqueda de piso por parte de residentes o de trabajadores de temporada que vienen a trabajar a Mallorca. “El precio del alquiler en el 2018 se situó en un precio medio de 2.200 euros por metro cuadrado, 827 euros más que la media española” (Europa Press, 2018).

Desde la dirección de Airbnb se calificó esta nueva regulación como desproporcionada, centrada en proteger a los hoteleros y limitando la distribución de los beneficios que genera el turismo. Aseguró que la economía balear podría llegar a perder más de 550 millones anuales y que los grandes perjudicados serían las economías familiares, los comercios locales y los pequeños pueblos alejados de las zonas más turísticas. Por consiguiente, el gobierno también saldría perjudicado debido a la menor recaudación de impuestos (Hosteltur, 2017).

En cambio, por parte del gobierno, estas medidas se calificaron como imprescindibles para poner orden en el sector después de los problemas que aparecieron a consecuencia del alquiler turístico. El consejero de turismo, Biel Barceló, afirmó que “la nueva normativa pretende poner fin a la especulación y promover un turismo que se base en la sostenibilidad y responsabilidad” (Bohórguez, L, 2017).

A continuación, analizaremos la evolución que han sufrido las plazas turísticas en Mallorca con el objetivo de comprobar si realmente esta modificación de la Ley turística tuvo sus efectos.

Gráfico 3. Plazas turísticas acumuladas en Mallorca 2004-2020



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del caib

Como queda reflejado en el gráfico situado en la parte superior, las plazas turísticas en Mallorca han estado en continuo crecimiento y de manera más acentuada en los últimos 5 años. En 2015 había un total de 288.831 plazas de alojamientos repartidas entre los distintos tipos de alojamientos y en 2020 se contabilizaron 304.710, por lo tanto, en media década se incorporaron 15.879 nuevas plazas de alojamiento. Pero hay que recalcar que del 2015 al 2017 las plazas aumentaron un 3,44%, en cambio, del 2017 al 2020 las plazas aumentaron en un 2,08%. Esto significa que la aplicación de las restricciones que se establecieron en 2017 consiguieron apaciguar el índice de crecimiento a pesar de que la cifra de plazas turísticas siguió aumentando año tras año.

A consecuencia de este continuo aumento, este año se ha aprobado por parte del gobierno un decreto ley que fija una moratoria de hasta cuatro años para construir nuevas plazas turísticas con el objetivo de evitar un mayor crecimiento de las plazas turísticas en el archipiélago.

Además, se apuesta por el uso adecuado de recursos como la energía y el agua, y la gestión de los residuos; la mejora de las condiciones laborales en el sector; y la modernización de los establecimientos por medio de facilidades con el objetivo de conseguir ser un referente a nivel mundial en cuanto a turismo de circularidad, sostenibilidad, protección medioambiental, formación y mejora de los niveles laborales.

La actual presidenta del Gobierno, Francina Armengol, ha justificado esta reforma exponiendo que “si queremos seguir siendo líderes turísticos lo tenemos que seguir siendo a través de parámetros de calidad y equilibrio entre el número de plazas y la capacidad de nuestra comunidad autónoma” (Bohórguez, L., 2022). Es decir, lo que se pretende lograr con este decreto es que el número de turistas que vengan a las islas sea menor para evitar la masificación, pero que el que venga sea de calidad.

En cambio, la Asociación de Viviendas de Alquiler Turístico de Baleares ha garantizado que esta modificación de la Ley de Turismo implicará la desaparición de unas 90000 plazas de alquiler vacacional a medio y largo plazo. El presidente de la Asociación, Toni Barceló, explicó en una rueda de prensa que “las 90000 plazas de alquiler vacacional dadas con anterioridad a la modificación de la Ley de 2017, están destinadas a desaparecer porque no regresan a la bolsa y se amortizan, ya que si se está tres años sin actividad se pierde la licencia” (Collado Ruiz, J.L., 2022). Por lo tanto, si no hay rotación, el alquiler vacacional desaparecerá porque a los tres años de inactividad la licencia caduca.

En los próximos años vamos a ver qué repercusión real ha tenido la modificación de la ley turística sobre el alquiler vacacional realizada en 2022 y como sufrirá las consecuencias Airbnb.

### **3. COMPARACIÓN ENTRE LA OFERTA DE AIRBNB Y LOS HOTELES**

Es interesante analizar el conflicto que surge entre la oferta que ofrece Airbnb y la que ofrecen los hoteles. Pero lo primero vamos a hacer es analizar cuáles son los puntos fuertes y débiles de cada tipo de alojamiento.

- Ventajas y desventajas de Airbnb

#### **VENTAJAS**

1. Hospedarse en una vivienda vacacional es como estar en casa, es decir, permite vivir la experiencia desde el punto de vista de un ciudadano más del lugar. Por este motivo, permite al viajero tener una mayor tranquilidad y flexibilidad en los horarios.
2. Es más económico, lo que permite a los viajeros quedarse más días o gastar más recursos en hacer más actividades durante su estancia.
3. Libertad de preparar la comida en casa si a uno le apetece, ya que las viviendas cuentan con una cocina completa. Pero esto implica que se tiene que ir a hacer la compra cuando se llega al lugar.

4. Gran número de opciones entre las cuales elegir, por lo tanto, se puede escoger el alojamiento que mejor se adapte a las necesidades.
5. Mejor ubicación a precios competitivos.
6. Viajar con mascotas.

#### DESVENTAJAS

1. La persona que alquila el alojamiento es el responsable del orden y la limpieza de este mientras dure su estancia.
2. Problemas con el vecindario o la zona, debido a que antes de llegar no se sabe lo que uno se va a encontrar.
3. Siempre se debe pagar por adelantado y no es posible cancelar la reserva, pero puede modificarse con la aprobación del anfitrión.
4. Trato no profesional, es decir, los particulares no están formados para satisfacer las necesidades de los clientes o para resolver problemas como si lo están los trabajadores de un hotel.

- Ventajas y desventajas de los hoteles

#### VENTAJAS

1. Personal cualificado a disposición del viajero en todo momento.
2. Si escogieron el régimen de comidas, no deberán preocuparse de preparar nada, lo que deberán hacerlo en el horario establecido por el hotel.
3. Facilidad para solucionar los problemas, sólo se debe acudir a recepción y comentarlo. Al igual que si se necesita información sobre la ciudad.
4. Distintos servicios privados que pueden ofrecer como podría ser infraestructuras de entretenimiento, servicios de transporte, servicios de lavandería, servicio de excursiones, servicios de un salón de belleza, sauna, piscina, gimnasio...

#### DESVENTAJAS

1. Espacio formado por habitación y baño, es decir, es un espacio pequeño. En el cual no tienes la posibilidad de cocinar nada.
2. Dificultades de aparcamiento.
3. Falta de privacidad y tranquilidad.
4. No se admiten visitas ni mascotas.

Después de nombrar una serie de ventajas y desventajas de alojarse en una vivienda vacacional o en un hotel, podemos decir que aunque compiten en el mismo mercado, ofrecen un servicio muy distinto. En el caso del alquiler vacacional, iría más enfocado a un perfil de viajero que viaja en familia o en grupo y que sus viajes son de media o larga duración. Estos eligen alquilar una vivienda para poder disfrutar de una larga estancia con la independencia de poder hacer todo lo que les apetezca y cuando ellos prefieran. Y todo esto a un precio más bajo, lo que les permite poder invertir ese dinero en realizar otras actividades durante su estancia.

Por otro lado, el alojamiento en hoteles va más enfocado a aquellos viajeros que desean tener una estancia tranquila y de corta duración, en la cual no deban preocuparse de nada. El tener un servicio 24h a tu disposición conlleva un precio más elevado, lo que puede repercutir en la duración del viaje.

Una vez determinado el tipo de turismo que uno quiere realizar, se debe elegir lo bueno que quieres que sea el alojamiento y esto tanto en los Airbnb como en los hoteles viene establecido a través de un sistema de calidad. En el caso de los hoteles, la calidad viene determinada por estrellas y los criterios de asignación son distintos dependiendo de la región en la que se encuentren, lo cual es un problema porque un 5 estrellas en Lituania no te ofrece lo mismo que uno en París por lo que puedes crearte unas expectativas erróneas.

En nuestro país hay criterios distintos a la hora de otorgar las estrellas pero en todo el territorio español se exigen unos requisitos mínimos. Estos requisitos van subiendo a medida que aumenta la categoría y van relacionados con el tamaño de la habitación y del baño. También se van añadiendo complementos como la caja fuerte, el teléfono, la calidad de los materiales o las comodidades que ofrece el edificio.

En cambio, en el caso de Airbnb para determinar si formas parte de Airbnb normal, plus, luxe... no solo se tiene en cuenta la vivienda en sí, sino que también se evalúa el servicio que ofrece el anfitrión a sus huéspedes. Por lo tanto, los comentarios que los huéspedes ponen en la plataforma después de la experiencia son una parte fundamental para poder determinar el nivel de calidad del alojamiento.

Lo positivo del sistema de calidad de Airbnb es que los criterios que determinan las diferentes categorías son comunes en todo el mundo y esto permite hacer comparación de distintos alojamientos en diferentes lugares. Además de que al ser establecido gracias a la valoración de otros huéspedes que han estado en el alojamiento da un gran confianza a los nuevos huéspedes de que lo que se ofrece es cierto.

Pero la cuestión es: ¿Tiene Airbnb un impacto negativo sobre el sector hotelero??

Hasta el 2008 los hoteles eran la opción preferida para los turistas, pero con la llegada de Airbnb la industria hotelera se vio afectada de manera drástica. Aunque el modelo de negocio de ambas opciones de alojamiento son muy distintas, satisfacen necesidades similares.

En relación al modelo de negocio, en la industria hotelera se necesita una elevada inversión inicial, creando altas barreras de entrada. Además se deben asumir unos elevados costes fijos y se deben cumplir un gran número de regulaciones y condiciones impuestas por el gobierno. Debido a estos factores, el sector hotelero es muy sensible a los cambios de demanda. Es por este motivo que en temporada alta los precios son muy elevados, ya que es muy complicado aumentar la oferta de alojamientos en un corto periodo de tiempo (Aznar et al., 2017, p.150). Por lo tanto, si hay mucha demanda concentrada en los 4 meses de verano y la oferta se mantiene estable, aumentarán los precios de manera considerable.

En cambio, Airbnb es capaz de crear oferta de alojamientos rápidamente y a un coste reducido o nulo, debido a que solo actúa de intermediario y no tiene que adquirir ninguna propiedad. De esta forma puede lograr el equilibrio entre la oferta y la demanda en poco tiempo y así poder mantener los precios estables a lo largo del año (Aznar et al., 2017, p.150).

Es por esta razón que Airbnb está creciendo de manera exponencial año tras año, ya que consigue ofrecer una gran variedad de alojamientos a precios reducidos con lo que los hoteleros no pueden competir. Por lo tanto, como la industria hotelera no puede igualar los precios que ofrece Airbnb, lo que deben hacer es proporcionar una experiencia única y de esta manera fidelizar a los clientes. Es decir, no deben ofrecer una simple habitación sino que deben ofrecer un servicio inigualable que permita captar la atención y que despierte la curiosidad de los viajeros

A continuación he elaborado una tabla, donde comparamos el precio medio de Airbnb con el precio medio de los hoteles en algunas de las principales ciudades europeas. Y esta nos permite observar que en todas las ciudades el precio medio de los hoteles es superior que el de Airbnb, con una diferencia del 39,3% de media. Es decir, de alojarse una semana en un Airbnb o en un hotel en Palma de Mallorca hay una diferencia de 749 euros. Así que es normal que la gente se plantee probar una nueva experiencia alquilando un Airbnb, debido a que puedes ahorrar una gran cantidad de dinero que puedes gastar en otras actividades durante su viaje.

Tabla 4. Comparativa del precio medio entre hoteles y Airbnb.

CIUDAD	PRECIO DE HOTEL	PRECIO DE AIRBNB
Lisboa	161€	99€
Palma de Mallorca	268€	161€
Berlín	131€	75€
Londres	312€	162€
Paris	235€	129€
Venecia	278€	213€
Amsterdam	265€	166€

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Inside Airbnb y Kayak.

Existe un gran conflicto entre sí Airbnb ha perjudicado a la industria hotelera. Por un lado, Airbnb afirma que no perjudica al sector hotelero tradicional, sino que crea una demanda dirigida a otro consumidor. Por lo tanto, defiende que no compite directamente con el sector hotelero, sino que ofrece un servicio que es complementario al que ellos ofrecen. A pesar de esta afirmación, se realizó un estudio centrado en el área metropolitana de Austin, Texas en el cual se demuestra que Airbnb afectó negativamente al precio de los hoteles alrededor del 6%. (Zervas, Proserpio y Byers, 2017, p.696). Y esto se debe a que como Airbnb ofrece precios estables durante todo el año, cuando llegan los meses de alta demanda el poder de fijación de los precios de los hoteles queda limitado.

Por otro lado, los hoteleros en los inicios consideraban que la industria hotelera y Airbnb atendían a segmentos de la demanda distintos. Es decir, opinaban que los hoteles iban dirigidos a viajes de negocios y a viajeros de alto nivel y Airbnb iba dirigido a viajeros con un nivel bajo. Pero a medida que Airbnb empezó a ofrecer opciones de alojamientos para todos los segmentos del mercado vieron que se estaba convirtiendo en un importante competidor. Y en la actualidad, la perspectiva es totalmente distinta afirmando que Airbnb es una competencia desleal porque está compitiendo en el mismo sector que ellos y no está sometida a las mismas condiciones y regulaciones que un hotel convencional.

Como era de imaginar existen puntos de vista diferentes sobre si Airbnb ha afectado a la industria hostelera. Unos piensan que la plataforma es un

producto sustitutivo del hotel, en cambio otros piensan que es un producto diferente y dirigido a otro público.

Después de remarcar que un producto sustitutivo es “aquel que realiza una función idéntica o similar que una empresa y que limita su potencial dado que puede provocar pérdidas de ingresos y de rentabilidad” (Porter, M. 2017). Yo considero que aunque el modelo de negocio y la manera de ofrecer el servicio sea distinto, tanto Airbnb como los hoteles cubren necesidades similares.

Es normal que la industria hotelera haga estas duras críticas sobre Airbnb porque el sector hotelero es el mayor perjudicado con la expansión de este fenómeno debido a que parte de los turistas que anteriormente se alojaban en sus hoteles ahora lo hacen en viviendas vacacionales ya sea por la experiencia o por el precio. Pero hay otras ramas del sector turístico que han salido beneficiadas como podría ser la restauración, las actividades culturales o deportivas o el transporte porque son servicios que al no alojarse en un Airbnb serían ofrecidos por los hoteles.

Y del mismo modo que la plataforma de Airbnb ha propiciado la masificación de algunas zonas, también ha logrado que algunos pequeños pueblos y su economía local sufra una gran reactivación. Ya que los turistas que se alojan en este tipo de alojamientos quieren vivir la experiencia como un ciudadano más, por lo tanto, como anuncia Airbnb, estos turistas se gastan el 42% de su presupuesto en la zona en la que se están alojando.

#### 4. CONCLUSIÓN

Los factores económicos, tecnológicos, sociales, medioambientales y culturales han propiciado la aparición de un nuevo modelo de consumo llamado economía colaborativa. El cual podría ser definido como un modelo económico y social que permite el intercambio P2P a través de plataformas digitales con la finalidad de maximizar el uso de los bienes.

Este nuevo modelo económico ha provocado grandes cambios en el sector turístico, especialmente en el ámbito del alojamiento con empresas como Airbnb. Esta plataforma que ya cuenta con más de 6 millones de alojamientos conecta a viajeros que necesitan un alojamiento con anfitriones que ofrecen uno, logrando aumentar las alternativas de alojamiento, disminuir el precio y proteger el medioambiente. A pesar de todos estos beneficios proporcionados, aún sigue habiendo inconvenientes como la falta de regulación, la competencia desleal y la desprotección del consumidor.

Hemos analizado la oferta y la regulación que tienen los alojamientos Airbnb en la isla de Mallorca. En cuanto a la oferta, hemos concluido que hay mucha oferta de alojamientos en las zonas costeras debido al turismo de sol y playa durante los meses de verano, pero también destacan los alojamientos rurales en la zona del Raiguer debido al turismo que viene durante todo el año a disfrutar de la cultura, la naturaleza, la gastronomía y el buen clima. Por otro lado, hemos determinado que gracias a la aparición de esta plataforma no solo se han disminuido los precios a consecuencia del aumento de la oferta, sino que también se han favorecido las economías familiares, los comercios locales y los pequeños pueblos situados fuera de la zonas turísticas.

En cuanto a la regulación llevada a cabo por el Gobierno balear en 2017 con el objetivo de frenar el ritmo de crecimiento del turismo en la isla, podemos concluir que gracias a las medidas establecidas en ella, se logró disminuir el crecimiento de las plazas turísticas. En cambio, la posibilidad de comercializar pisos tuvo un impacto negativo ya que provocó un aumento de los precios de los alquileres de larga duración, causando grandes problemas en la búsqueda de pisos por parte de residentes y trabajadores de temporada.

Al ver que las plazas turísticas aumentaban considerablemente en el 2022 se ha aprobado un decreto ley que congela las plazas turísticas durante 4 años. Además de otras medidas centradas en lograr un turismo de circularidad, sostenibilidad, protección del medio ambiente y de los trabajadores.

Finalmente, hemos intentado resolver el debate de si el surgimiento de Airbnb ha afectado al sector hotelero. En los inicios, los servicios ofrecidos por ambos

modelos de negocio iban dirigidos a nichos de mercados distintos pero con la incorporación de tantos alojamientos por parte de Airbnb, se han convertido en competidores directos. Es cierto que una parte del servicio va dirigido a un tipo de demanda que no estaba cubierto pero hay otra parte del servicio que va dirigido a la misma demanda que los hoteles. Por lo tanto, hemos concluido que a pesar de que el modelo de negocio y el servicio ofrecido sea distinto cubren necesidades similares y de esta manera la industria hotelera ha salido perjudicada.

## 5. BIBLIOGRAFÍA

Airbnb, sitio web oficial, consultado durante toda la realización del Trabajo  
<https://www.airbnb.it>

Avancar (2014). Tendencias del consumo colaborativo en España. Recuperado de <http://dru-cdn.zipcar.com/sites/default/files/infografico-ene14.pdf>

Baker, D. (2014): "Commentary on the Sharing Economy"

Bohórguez, L. (11 de febrero del 2022). Baleares congela por decreto la creación de nuevas plazas turísticas durante cuatro años. *El País*  
<https://elpais.com/economia/2022-02-11/baleares-bloquea-la-creacion-de-nuevas-plazas-turisticas-durante-los-proximos-cuatro-anos.html>

Bohórguez, L. (9 de agosto del 2017). Baleares fija un límite de 623.624 plazas para turistas que irá decreciendo. *El País*  
[https://elpais.com/politica/2017/08/08/actualidad/1502206000\\_805628.html](https://elpais.com/politica/2017/08/08/actualidad/1502206000_805628.html)

Bohórguez, L., & Moreno, M. (15 de febrero del 2022). Una de cada tres viviendas vendidas en Baleares en 2021 se quedó en manos de compradores extranjeros. *Cadena SER*  
<https://cadenaser.com/2022/02/15/una-de-cada-tres-viviendas-vendidas-en-baleares-en-2021-se-queda-en-manos-de-compradores-extranjeros/>

Cánovas, F. J. A., & Villanueva, V. N. (2015). Las plataformas de economía colaborativa como una tendencia que fomenta el turismo colaborativo. In *V Congreso Internacional de Turismo para Todos+ VI Congreso Internacional de Diseño, Redes de Investigación y Tecnología para todos. Madrid. Anais... Universidad Internacional de Andalucía/Fundación ONCE* (pp. 41-64).

Cañigüeral, A. (2016). Hacia una economía colaborativa «responsable». *Oikonomics*, 6, 16-27.

Collado Ruiz, J.L. (15 de febrero de 2022). La nueva ley turística compromete cerca de 90000 plazas de alquiler vacacional. *Ultima Hora*  
<https://www.ultimahora.es/noticias/local/2022/02/15/1699875/nueva-ley-turistica-compromete-cerca-90000-plazas-alquiler-vacacional.html>

Decreto-ley 3/2022, de 11 de febrero, de medidas urgentes para la sostenibilidad y la circularidad del turismo de las Islas Baleares(2022). *Boletín*

*Oficial del Estado*, 22, de 11 de febrero de 2022, páginas 4937 a 5016.

<https://www.boe.es/caa/boib/2022/022/i04937-05016.pdf>

de Murcia, E. U. D. T. (2012). El turismo, conceptos y definiciones e importancia actual. *Técnico, Murcia*. Recuperado el, 24.

Doménech Pascual, G. (2015). La regulación de la economía colaborativa. El caso Uber contra el taxi. *Ceflegal. Revista práctica de Derecho.*, 2015, vol. 175-176, p. 61-104.

El precio de la vivienda en Baleares se encarece un 10% en el segundo semestre de 2018. (6 de julio del 2018). *Europa Press*

<https://www.europapress.es/illes-balears/noticia-precio-vivienda-baleares-encarece-10-segundo-semester-2018-20180706120216.html>

Gómez-Álvarez Díaz, R., & Morales Sánchez, R. (2018). Principios ontológicos de la economía colaborativa verdadera. *Economía colaborativa...¿ De verdad?*.

InsideAirbnb. Consultado para elaborar el apartado de la oferta de Airbnb en Mallorca. Disponible en: <http://insideairbnb.com/mallorca>

Juan Aznar et al. (2017). The irruption of AirBNB and its effects on hotels' profitability: An analysis of Barcelona's hotel sector. *Intangible Capital*, 13(1), pp.147–159.

La economía balear puede perder 550 M de euros si regula el alquiler, según Airbnb. (25 de agosto de 2017). *Hosteltur*

[https://www.hosteltur.com/123695\\_economia-balear-puede-perder-550-m-si-regula-alquiler-airbnb.html](https://www.hosteltur.com/123695_economia-balear-puede-perder-550-m-si-regula-alquiler-airbnb.html)

Ley 6/2017, de 31 de julio, de modificación de la Ley 8/2012, de 19 de julio, del turismo de las Islas Baleares, relativa a la comercialización de estancias turísticas en viviendas(2017). *Boletín Oficial del Estado*, 223, de 15 de septiembre de 2017, páginas 90949 a 90974.

<https://www.boe.es/eli/es-ib/l/2017/07/31/6/dof/spa/pdf>

Miralles Marugán, P., & Villar Lama, A. (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 (2016)*, p 437-462.

Muñoz, P., & Cohen, B. (2017). Mapping out the sharing economy: A configurational approach to sharing business modeling. *Technological forecasting and social change*, 125, 21-37.

PIAT. Consultado para elaborar el apartado de la zonificación del alquiler vacacional en Mallorca. Disponible en:  
<https://pterritorial.conselldemallorca.cat/es/piat>

Porter, M. (2017). *Ser Competitivo*. Edición actualizada y aumentada. Deusto.

Ramis, M. (26 de mayo del 2021). El alquiler turístico ilegal en Palma tiene un 25 % de reservas para este verano. *Ultima Hora*.  
<https://www.ultimahora.es/noticias/local/2021/05/26/1268587/alquiler-turistico-ilegal-palma-reservas-para-este-verano.html>

Sánchez-Montaña Herrero, L. (2018). Análisis de competencia entre Airbnb y otras alternativas de alojamiento.  
[https://ibestat.caib.es/ibestat/estadistiques/043d7774-cd6c-4363-929a-703aaa0cb9e0/3f1887a5-b9b7-413b-9159-cb499cf29246/es/l208002\\_n301.px](https://ibestat.caib.es/ibestat/estadistiques/043d7774-cd6c-4363-929a-703aaa0cb9e0/3f1887a5-b9b7-413b-9159-cb499cf29246/es/l208002_n301.px)

Stokes, K., Clarence, E., Anderson, L., & Rinne, A. (2014). *Making sense of the UK collaborative economy* (Vol. 49). London: Nesta.

Woskow, D. (2014). *Unlocking the sharing economy: An independent review*.

Zervas, G., Proserpio, D., & Byers, J. W. (2017). The rise of the sharing economy: Estimating the impact of Airbnb on the hotel industry. *Journal of marketing research*, 54(5), 687-705.