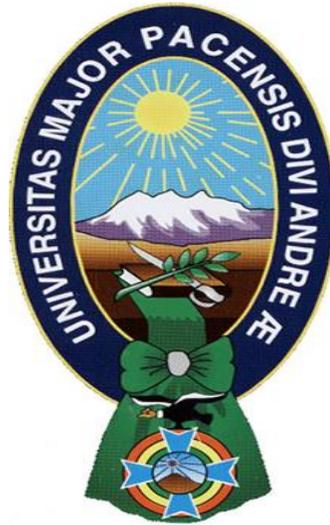


UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE CONTADURIA PÚBLICA
INSTITUTO DE INVESTIGACION DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y AUDITORIA
UNIDAD DE POSTGRADO



MONOGRAFÍA

MAESTRÍA EN TRIBUTACION

“DIPLOMADO EN IMPUESTOS NACIONALES”

**TEMA: ESTIMACIÓN DEL IMPACTO ECONÓMICO TRIBUTARIO EN
LA HOTELERIA POR LA PLATAFORMA VIRTUAL AIRBNB**

Postulante: Diego Jesús Suarez Maldonado

Docente: Mg. Sc. Diego Salazar Luizaga

La Paz, Bolivia

2018

Dedicatoria:

Dedicado a mi Señor Jesucristo mi Dios y salvador por darme la oportunidad de dar una paso más en mi vida profesional, que sea para gloria y honra de su nombre.

Dedicado a mi hermano Roberto quien goza la paz y reposo en la presencia del Señor; gracias a su ejemplo y modelo de padre, hermano y amigo me impulsa a seguir adelante con más fuerza.

Dedicada a mi amada esposa Anita y mis tesoros Giuliana y Jeremy que son el motor de mi vida y dedicado a toda mi familia por su apoyo incondicional.

Agradecimientos

A mi Dios bendito; a toda mi hermosa familia, al esmerado plantel docente y administrativo de la Unidad de Post grado y a todos mis compañeros con los cuales compartimos gratos momentos.

INDICE DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCION	1
2.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
2.1.	FORMULACION DEL PROBLEMA	3
3.	OBJETIVOS.....	4
3.1.	OBJETIVO GENERAL.....	4
3.2.	OBJETIVOS ESPECIFICOS	4
4.	JUSTIFICACIÓN: METODOLÓGICA, ACADÉMICA Y PRÁCTICA.....	5
4.1.	JUSTIFICACION METODOLOGICA.....	5
4.2.	JUSTIFICACION ACADEMICA	5
4.3.	JUSTIFICACION PRACTICA	5
5.	MARCO TEÓRICO/CONCEPTUAL.....	5
5.1.	CONCEPTO DE APLICACIÓN INFORMÁTICA.....	5
5.2.	SISTEMAS OPERATIVOS PARA MÓVILES.....	6
5.3.	EVOLUCION DE LAS APLICACIONES EN LOS TELEFONOS MOVILES.....	6
5.4.	EVOLUCIÓN DEL MARKETING EN LA UTILIZACIÓN DE LAS APLICACIONES.....	6
5.5.	DISEÑO DE APLICACIONES E INFORMACIÓN EN LA NUBE.....	7
5.5.1.	APLICACIONES DE GEOLOCALIZACION.....	7
5.5.2.	APLICACIONES PARA BANCOS.....	7
5.5.3.	APLICACIONES PARA BICICLETAS.....	8
5.5.4.	APLICACIÓN PARA REDES SOCIALES.....	8
5.5.5.	APLICACIONES PARA BUSCAR VUELOS.....	8
5.5.6.	APLICACIÓN PARA ESTUDIANTES.....	8
5.5.7.	APLICACIONES GUÍA DE VIAJES TRIP ADVISOR.....	8
5.5.8.	APLICACIONES PARA CÓDIGOS.....	8
5.6.	USO DE MEDIOS TECNOLOGICOS EN LA HOTELERIA.....	9
5.6.1.	INTEGRALIDAD DE TODOS LOS PROCESOS.....	9
5.6.2.	ADECUADO DIMENSIONAMIENTO	9
5.6.3.	TECNOLOGIA VARIABLE Y FLEXIBLE	10
5.6.4.	ACTUALIZACION OPORTUNA	10
5.6.5.	SEGURIDAD EN LOS DATOS	10
5.6.6.	CLOUD COMPUTING (COMPUTACIÓN EN NUBE).....	10
5.7.	INICIOS DE LA PLATAFORMA AIRBNB	11

5.8.	CARACTERISTICAS DE LA PLATAFORMA AIRBNB	13
5.9.	PROCESOS EN EL USO DE LA PLATAFORMA AIRBNB.....	13
5.10.	DATOS DEL CRECIMIENTO DEL AIRBNB A TRAVEZ DEL TIEMPO DE LA PLATAFORMA AIRBNB	15
5.11.	LEGISLACION TURISTICA DE BOLIVIA	16
5.11.1.	ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA LEGISLACION TURISTICA EN BOLIVIA.....	16
5.11.2.	DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES DEL TURISMO (LEYES FUNDAMENTALES)	17
5.11.3.	LEY 292 LEY GENERAL DE TURISMO “BOLIVIA TE ESPERA”	17
5.12.	DEFINICION DE ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE SEGÚN LA LEGISLACION BOLIVIANA.	18
5.13.	FUNCIONES UNIDADES DE TURISMO QUE REGULAN LA ACTIVIDAD HOTELERA.	19
5.14.	CLASIFICACION DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE SEGÚN LA LEGISLACION BOLIVIANA.....	20
5.15.	TIPO DE AMBIENTES QUE OFRECE EL HOTEL.....	23
5.16.	CATEGORIZACION DEL SERVICIO DE HOSPEDAJE.....	24
5.17.	REQUISITOS LEGALES PARA LA APERTURA DE UN HOTEL.....	24
5.18.	LEGISLACION TRIBUTARIA APLICADAS A LA ACTIVIDAD DE HOSPEDAJE Y SUS ACTIVIDADES SECUNDARIAS	25
5.18.1.	CONCEPTO DE IMPUESTO.....	25
5.18.2.	OBLIGACIONES DEL PAGO POR LOS SUJETOS PASIVOS	25
5.18.3.	CLASIFICACION DE LOS IMPUESTOS EN LA EMPRESAS HOTELERAS.....	25
6.	MARCO METODOLÓGICO	28
6.1.	ENFOQUE.....	28
6.2.	TIPO	28
6.3.	DISEÑO	29
6.4.	MÉTODO.....	29
6.5.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	29
6.5.1.	FORMULARIO DE ENCUESTA	29
6.6.	RECOLECCION DE DATOS.....	30
6.7.	PRESENTACION DE DATOS.....	30
7.	MARCO PRÁCTICO (PROPUESTA)	37
8.	CONCLUSIONES	40
9.	RECOMENDACIONES	42
10.	BIBLIOGRAFIA.....	43

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: RESPUESTA ENCUESTA PREGUNTA 1	31
Tabla 2: RESPUESTA ENCUESTA PREGUNTA 2	31
Tabla 3: RESPUESTA ENCUESTA PREGUNTA 3	32
Tabla 4: RESPUESTA ENCUESTA PREGUNTA 4	33
Tabla 5: RESPUESTA ENCUESTA PREGUNTA 5	34
Tabla 6: RESPUESTA ENCUESTA PREGUNTA 6	35
Tabla 7: RESPUESTA ENCUESTA PREGUNTA 7	36
Tabla 8: NUMERO DE PUNTOS DE ALOJAMIENTO POR CIUDAD QUE USAN EL AIRBNB.....	38
Tabla 9: INGRESOS PROYECTADOS GENERADOS POR EL AIRBNB AL 100% DE OCUPACION (EXPRESADO EN DOLARES).....	39
Tabla 10: PROYECCION DE INGRESOS GENERADOS POR EL AIRBNB AL 25% DE OCUPACION MENSUAL (EXPRESADO EN DOLARES).....	39
Tabla 11: ESTIMACION DE LOS IMPUESTOS NO PAGADOS POR LOS SERVICIOS DE HOSPEDAJES GENERADOS POR EL AIRBNB MES DE MAYO.....	40

INDICE DE GRAFICOS

Grafico 1: CRECIMIENTO DEL AIRBNB A NIVEL MUNDIAL 2009-2015	15
Grafico 2: OCUPACION DE LOS PRINCIPALES HOTELES EN EL MUNDO A JUNIO DE 2015	16
Grafico 3: RESPUESTA "CONOCIMIENTO DE LA EXISTENCIA DEL AIRBNB POR LOS HOTELES"	31
Grafico 4: RESPUESTA "EL AIRBNB COMO AMENAZA PARA LA HOTELERIA"	32
Grafico 5: RESPUESTA "CONOCIMIENTO DE PERSONAS QUE UTILIZAN EL AIRBNB CERCA DE LAS INSTALACIONES HOTELERAS"	33
Grafico 6: RESPUESTA "USO DEL AIRBNB POR ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS"	34
Grafico 7: RESPUESTA "EL ESTADO DEBE NORMAR EL AIRBNB"	35
Grafico 8: RESPUESTA "EL ESTADO DEBE PROHIBIR EL USO DEL AIRBNB"	36
Grafico 9: RESPUESTA "MOTIVOS PARA PROHIBIR EL AIRBNB POR EL ESTADO"	37
Grafico 10 RELACION DE PUNTOS DE SERVICIO DE HOSPEDAJE UTILIZADO POR LAS CIUDADES DE BOLIVIA (MAYO 2018)	38

RESUMEN

Este trabajo se centra en el estudio de una de las más recientes y exitosas aplicaciones de base tecnológica, cuya naturaleza es la industria de la hospitalidad. Airbnb es parte del modelo de las empresas de economía colaborativa, es decir, participa en un mercado comunitario basado en la confianza del anfitrión-huésped de una experiencia enriquecedora de lo que sería simplemente el hospedarse en un hotel. Para el desarrollo de este trabajo se utilizará el método descriptivo y analítico, debido al interés de no solo explicar el origen y las estrategias que practica la empresa Airbnb, sino también, el hacer un análisis sobre la tendencia de los usuarios en nuestro país como es afectado el estado al no percibir ingresos en impuestos por estas actividades.

Pero si bien es preponderante y admirable como el uso de la tecnología se ha convertido en una herramienta esencial que ayuda a generar un comercio directo y rápido para la obtención de ingresos con costos reducidos; esta misma tecnología se ha convertido en una amenaza frente a los negocios tradicionales que por el contrario deben soportar una gran cantidad de obligaciones de su entorno y las obligaciones de actividades cotidianas; tal como expone el presente trabajo que identifica a esta plataforma digital Airbnb como un fuerte impacto en los ingresos hoteleros de nuestra ciudad ya que se evidencia una tendencia decreciente en las tarifas frente a una presión a la reducción de los precios de los establecimientos no regulados. Este fenómeno tiene efectos más allá del turismo, por lo que es alarmante la falta de políticas de control y regulación por parte del sector público que es el principal actor para normar esta actividad.

ABSTRACT

This work focuses on the study of one of the most recent and successful technology-based applications, whose nature is the hospitality industry. Airbnb is part of the model of collaborative economy companies, i.e., participates in a Community market based on the confidence of the anfitrión-huésped of an enriching experience than it would be to simply stay at a hotel. For the development of this work use the descriptive and analytical method due to the interest of not only explain the origin and strategies that practices the company Airbnb, but also, to analyze [Act the trend of users](#) in our country as it is affected State to no income tax for these activities.

But although it is prominent and admirable as the use of technology has become an essential tool that helps generate a trade direct and rapid to obtain income with reduced costs; This same technology has become a threat to traditional businesses which, on the contrary, must be supported by a large number of obligations of their environment and the obligations of daily activities; as it exposes this paper that identifies this digital platform Airbnb as a strong impact in hotels in our city revenues since there is evidence of a downward trend in rates face pressure to lower the prices of the non-regulated establishments. This phenomenon has effects beyond tourism, so the lack of policies for control and regulation by the public sector which is the main actor to regulate this activity is alarming.

1. INTRODUCCION

Desde la gestión 2008 dos personas graduadas de la escuela de diseño de Rhode Island ingenieros en ciencias informáticas de la Universidad de Harvard fundaron lo que hoy es uno de los mercados comunitarios más reconocidos en este mundo; esta innovación hace la diferencia y en la actualidad está valuada en los mil millones de dólares misma que está en el tercer lugar de la lista de empresas según la revista Fortune con 25.5 billones de dólares.

El Airbnb es la aplicación digital de alojamiento donde la innovación radica en combinar este servicio con la confianza basada en la economía comunitaria y con las bases tecnológicas se crea una plataforma que ha generado que los usuarios obtengan grandes ingresos y los huéspedes vivan experiencias únicas de inclusión en las culturas de lugares que visitan a precios competitivos si no es que más bajos que los que ofrece la industria hotelera.

Este modelo de negocio en sus inicios del 2008 conforme los datos y análisis es posible adquirirlo con el uso de la tecnología desarrollando el servicio al cliente en cuestiones de alojamiento “el Airbnb es mucho más que sólo sentar un espacio de alojamiento” según Brian Chesky uno de sus cofundadores.

El impacto que tiene la llegada de esta plataforma de gran dimensión coloca en atención especial para la industria hotelera tradicional ya que indudablemente los usuarios de esta aplicación se convierten en emprendedores de la hospitalidad tan sólo con sus recursos y la creatividad que ejerzan en sus recursos y se preocupan por la mejora continua de temas tales como la inseguridad.

El turismo es un fenómeno en crecimiento en la economía del entorno natural, las zonas edificadas, la población local de los territorios visitados y en los mismos visitantes, actualmente existe un debate en virtud del surgimiento del fenómeno tecnológico Airbnb mismo que está dispuesto a solucionar paliativamente las crisis económica en alguno países por eso es llamado por algunos autores como una economía colaborativa o compartida.

Estos modelos de negocios que son diferentes a los tradicionales en la forma en que se ejecutan no compran nada ni producen bienes y servicios es decir nos siguen los modelos económicos clásicos, lo que se basan es en compartir y cooperar sin olvidar la remuneración por este servicio esto ha generado unos de los diseños la oferta de bienes y servicios para lo

que ha sido trascendental la incursión de la tecnología como facilitador para obtener bienes y servicios a través de una plataforma digital de intermediación; que conecta a clientes y proveedores posibilitando a reducir costos de transacción y aumentando la escala geográfica en la que se desarrolla.

La industria turística arrebató a la petrolera la primera plaza en exportaciones en el año 2002 y desde entonces muchos países se apoyan en ella para equilibrar su balanza de pagos para los países desarrollados y en vías de desarrollo no sólo constituye un importante canal de entrada de divisas sino que además genera en sus mercados laborales un gran número de puestos de trabajo que dependen de ella directa o indirectamente y es así que el Estado a través de sus ingresos de esas divisas percibe los impuestos para su sostenibilidad de la sociedad en educación en salud y otros.

Sin embargo en Bolivia y como en muchos países la era digital ha incursionado en gran manera estos últimos años; nuestro país siempre ha sido rico en lugares importantes en desarrollo del turismo por su topografía, historia y costumbres y las características de las ciudades; pero con esta aplicación Airbnb se ha generado un gran vacío e incertidumbre en la información especialmente de cuanto genera en ingresos este tipo de negocio y también el poco interés del Estado en regularlo.

Por otra parte este negocio que se podría denominar como informal está provocando un impacto económico negativo en la ocupación de los hoteles de nuestra ciudad; ya que estos deben cumplir con todas las formalidades establecidas para el desarrollo de su actividad ante instancias que los regulan; comenzando por Impuestos Nacionales; Alcaldías; Prefecturas; Ministerio de trabajo y otros; además del impacto social en la contratación de personal; por que un hotel posee como principal recurso para sus operaciones el elemento humano.

Y por otra parte la afectación económica incide bastante en las tarifas a aplicar en sus servicios ya que se vuelve inviable en algunos casos competir con las tarifas ofertadas por los anfitriones a través de esta plataforma; afectando los ingresos para el pago de sus obligaciones o en la recuperación de la inversión por parte de la sociedad.

Por tanto la hotelería como tal es afectada y por ende el turismo ya que el Estado estaría dejando de percibir ingresos por este negocio afectando en los gastos públicos y la necesidad de inversión pública como objetivos principales de nuestro gobierno.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. FORMULACION DEL PROBLEMA

Según Gustavo Arias afirma que “Alquilar una habitación de una persona y no un Hotel. Resulta que cualquier persona con una habitación disponible; una cama y un desayuno puede hacer dinero extra y las tarifas son generalmente más baratas que los hoteles¹” (Arias, 2015)

Airbnb es una empresa que opera a través de una plataforma de software dedicada a la oferta de alojamientos a particulares y turísticos. El nombre es un acrónimo de airbed and breakfast (colchón inflable y desayuno). Airbnb tiene una oferta de unas 2.000.000 propiedades en 192 países y 33.000 ciudades también es conocida como una red social en la que personas ponen sus casas (completas o habitaciones) a disposición de los viajeros por el precio que cada uno estime oportuno.

En lo que se refiere al cobro de impuestos locales en cada país el Airbnb dentro de sus condiciones establecidas en su página web pone en claro lo (SITIO OFICIAL AIRBNB, 2017)² es decir que esta plataforma no tiene que ver en nada si es que el Anfitrión evade sus impuestos.

Por otra parte también en sus condiciones de afiliación remarca “.... si decide el anfitrión en cobrar este tipo de impuestos en persona, recuerda que solo podrás hacerlo a la llegada del huésped y que no podremos ayudarte con este proceso”; lo cual se muestra claramente que el Airbnb no actuaría como agente de retención si es que se solicitare.

En nuestro país es notoria la incidencia que ha provocado estos servicios ya que se ha podido observar también que al no contar con una con un control exhaustivo de estos ingresos indirectamente ha causado una baja ocupación en los hoteles y o lugares de hospedaje que legalmente están establecidos en nuestro país cuyo reclamo se manifestaron en las diferentes cámaras departamentales de nuestro país.

Según datos estadísticos el turismo en Bolivia se ha incrementado pero no existe una proporcionalidad en la ocupación en los diferentes hoteles y alojamientos; según reportes de la cámara boliviana de hotelería la ocupación de hoteles 5 estrellas bajó de un 55.8% el 2015 a

¹ (Arias, 2015)

² (SITIO OFICIAL AIRBNB, 2017)

un 51.10% el 2016 mientras que el de 4 estrellas cayó de 52% en el 2015 al 45.03% el 2016 según el esta tendencia no tendría mayor relevancia si no fuese porque los hoteles de 4 y 5 estrellas representan casi el 78% del volumen del total de las ventas por servicio de hospedaje especialmente en los departamentos de La Paz y Santa Cruz.

Si bien la constitución política protege a todo individuo en virtud a que tiene derecho al trabajo y tienen toda la seguridad para realizar cualquier servicio como ser el alquiler de sus propiedades; el presente trabajo ha determinado que estos ingresos percibidos no contemplan una norma legal que regule los mismos puesto que al no tener un control de estos recursos el estado estaría perdiendo en la falta de recaudación de sus impuestos y es notorio que la persona que alquila estas áreas hospedaje al no contar con una norma tributaria que le exija la obligatoriedad de pagar sus impuestos crea precios muy por debajo de las tarifas normales que se cobran regularmente en el ámbito hotelero creando de esta forma una competencia desleal afectando los ingresos en los hoteles y poniendo en peligro hasta tal punto que se pueda alcanzar a una quiebra del negocio y ende el desempleo.

En la ley 2074 en su reglamentación sólo se reconocen 8 tipos de hospedajes en los cuales no ingresan aun esta nueva forma de servicio; y tampoco en ese contexto en la nueva reglamentación de la ley 292 del gobierno actual aún no se tocó el tema de los departamentos y habitaciones en alquiler por este tipo de negocio; por lo tanto es necesario que los mismos también sean regulados por estas leyes

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Describir la influencia de los negocios clandestinos de hospedaje generados a través del uso de la aplicación digital Airbnb en los ingresos de la hotelería boliviana y su afectación al Estado en la recaudación tributaria.

3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Explicar las características y aplicación de la plataforma Airbnb y su correspondiente evolución en el tiempo.
- Describir el comportamiento de los hoteles al hacer frente a estos servicios no controlados.

- Describir la normativa aplicada en la regulación del hospedaje en nuestro país.
- Elaborar una encuesta para medir el grado de afectación a los hoteles en diferentes departamentos de Bolivia.
- Proyectar los impuestos omitidos de los ingresos por el Airbnb.

4. JUSTIFICACIÓN: METODOLÓGICA, ACADÉMICA Y PRÁCTICA

4.1. JUSTIFICACION METODOLOGICA

En la presente investigación se utilizara tanto metodología cuantitativa como cualitativa, combinando estos ámbitos de la indagación empírica con el fin de ampliar la perspectiva de análisis en relación a la problemática planteada sobre evasión fiscal por las personas que dan uso de la plataforma Airbnb que generan ingresos particulares; para ello se acudirá a herramientas como las encuestas y las entrevistas, buscando lograr una mayor profundidad en el trabajo investigativo y cumplir los objetivos del mismo.

4.2. JUSTIFICACION ACADEMICA

El tema de investigación, pretende identificar las formas por las cuales las transacciones por medios tecnológicos a través del internet como el uso de la aplicación Airbnb no son reguladas por ninguna normativa tributaria actual lo cual esta investigación permitirá aplicar los conocimientos adquiridos a otros trabajos de investigación relacionados con el uso de aplicaciones virtuales que generan ingresos no gravados.

4.3. JUSTIFICACION PRACTICA

La justificación práctica de la presente monografía está vinculada al hecho de que sus resultados permitirán resolver problemas reales en el marco de la evasión fiscal en el uso de la aplicación Airbnb y hacer propuestas que coadyuven a tomar mejores decisiones con relación a la materia tributaria.

5. MARCO TEÓRICO/CONCEPTUAL

5.1. CONCEPTO DE APLICACIÓN INFORMATICA.

Según el diccionario Oxford “aplicación es un programa o conjunto de programas desarrollados para ayudar al usuario de un ordenador el procesar una tarea específica una

aplicación web” (Allende, 28 Sep 2010)³, el término Apps cuya palabra en inglés application es decir la aplicación es un programa cuyas características son especiales según la necesidad del usuario, Las aplicaciones originalmente son destinadas a las Tablet como el iPad, los equipos Android oa los teléfonos de tipo Smartphone como el iPhone.

5.2. SISTEMAS OPERATIVOS PARA MÓVILES.

El sistema operativo es aquel que permite la relación entre el resto de programas del ordenador y los dispositivos como el teclado el ratón, impresoras y el usuario. Los sistemas operativos más utilizados son el DOS, Windows, Linux, Mac. hay algunos sistemas operativos contienen ya un navegador por ejemplo Windows que trae un navegador Internet Explorer en lo que se refiere a teléfonos móviles y Smartphone tienen sistemas operativos propios como Android iOS Windows iphone evolución de los teléfonos móviles.

5.3. EVOLUCION DE LAS APLICACIONES EN LOS TELEFONOS MOVILES

Los teléfonos móviles han llegado a convertirse en un dispositivo muy importante para las personas o las empresas de diferentes marcas modelos con innovaciones tecnológicas sorprendentes, Nokia en 1997 lanzó el primer Smartphone el Nokia 9000i este teléfono podría abrirse de manera horizontal mostrando una pantalla panorámica y un teclado tipo máquina de escribir se podía recibir y enviar faxes, sms, emails pudiendo acceder a internet a través de mensajes sms.

Posteriormente suceden los nuevos modelos y la competencia entre marcas en precios y nuevas aplicaciones que sorprenden al mundo en la gestión 2014 el iPhone 6 con una presentación de 4.7 pulgadas de 7.6 mm de espesor como también el Apple ha presentado su nuevo iwatch tipos de reloj vendido de los de la gestión 2015.

5.4. EVOLUCIÓN DEL MARKETING EN LA UTILIZACIÓN DE LAS APLICACIONES.

La revolución en el uso de las aplicaciones y la evolución en los móviles también ha permitido desarrollar las formas de hacer marketing de una forma extraordinaria en estos últimos años el gran uso de dispositivos móviles en la sociedad y el uso altísimo de los mismos que no sólo utilizan internet en sus desplazamientos usados dentro y fuera del hogar

³ (Allende, 28 Sep 2010)

sino que se ha convertido para muchos en el medio principal para conectarse a internet sustituyéndolo de ordenador habitual.

El correo electrónico en los móviles desde el año 2014 tanto en los Smartphone y las tablets se convirtió en el medio más utilizado para la apertura y contestación a través de este medio, lo que fue aprovechado por las empresas para la planificación optimización y ejecución de acciones en el campo del marketing.

Ahora el uso de plataformas no es una opción sino es una obligación para ser empleados en un contexto en que los modos de comunicarnos, informarnos y la forma de trabajar han cambiado y hoy en día una empresa que se considera a sí misma como innovadora debe estar actualizada y no puede dejar de tomar en cuenta ciertos aspectos en el modelo de comunicación impuesto por las redes sociales; son algunos de los elementos que forman el ecosistema tecnológico donde los ejecutivos deben salir adelante.

5.5. DISEÑO DE APLICACIONES E INFORMACIÓN EN LA NUBE.

Los dispositivos móviles utilizan como herramienta de trabajo la información en la nube cada vez más usuarios están disponibles desde este lugar permitiendo librarse de la necesidad de encontrarse en un espacio físico para trabajar.

Las empresas también deben apostar por el diseño de aplicaciones móviles, como el internet es un medio que ofrece igualdad de oportunidades tanto a pequeñas y grandes empresas, cualquier organización puede hacerse un hueco en el mundo online móvil.

Algunas aplicaciones que han logrado un éxito por proporcionar al usuario soluciones de acuerdo a sus necesidades se detalla a continuación:

5.5.1. APLICACIONES DE GEOLOCALIZACION

Fueron desarrolladas por Apple, estos dispositivos del tamaño de un botón permite enviar notificaciones push a los dispositivos móviles situados a su alrededor, para informar de ofertas únicas y especiales así como de importantes descuentos etc.

5.5.2. APLICACIONES PARA BANCOS.

Todos los bancos tienen aplicaciones para móviles para el control de sus cajas de ahorro, cuentas corrientes, préstamos, tasas de interés oferta de servicios transacciones monetarias información de tipos de cambio etc.

5.5.3. APLICACIONES PARA BICICLETAS.

La aplicación Road bike pro de runtastic utilizada para Android y Apple aparte del seguimiento GPS mide las distancia, duración, velocidad, calorías quemadas, tablas de velocidad, desnivel, ritmo cardiaco, reproductor de música integrado, historial de entrenamiento, clima todo tipo de mapas.

5.5.4. APLICACIÓN PARA REDES SOCIALES.

Una de las mejores aplicaciones para Android se llama Hotsuite con esta aplicación vamos a poder gestionar varios perfiles en las redes más importantes Facebook Twitter LinkedIn y foursquare. Cómo ventana única esto sin necesidad de tener una aplicación específica para que esté marcada de forma independiente.

5.5.5. APLICACIONES PARA BUSCAR VUELOS.

La mejor aplicación es skyscanner que comparen cuestión de segundos más de 1.000.000 de rutas vuelos de más de 1000 líneas regulares y de bajo coste se puede reservar los pasajes directamente con la línea aérea o la agencia de viajes.

5.5.6. APLICACIÓN PARA ESTUDIANTES.

La mejor aplicación para todo estudiante para Buscar trabajos exámenes y apuntes entre nos más de 75.000 documentos que conforman la base de datos es el rincón del vago la navegación por los documentos está definido por categorías excelente, clara y precisa.

5.5.7. APLICACIONES GUÍA DE VIAJES TRIP ADVISOR.

Para la planificación de un viaje acudir a un restaurante hotel o visitar la atracción turística trip advisor es una de las mejores guías de viaje destacada por su espléndida base de datos de lugares de interés y un excelente sistema de valoración de usuarios imprescindible para encontrar hoteles cercanos y se sirve del GPS para seleccionar los mejores servicios en base a la propia experiencia de los usuarios.

5.5.8. APLICACIONES PARA CÓDIGOS.

Los códigos QR actualmente forman parte en nuestras vidas cotidianas ya que sus aplicaciones cuentan por cientos de campañas de marketing, servicios al público o turismo son algunos de los sectores en los que más se utilizan estos elementos gráficos capaces de dirigirnos a una web un perfil; desde lo social o un video con tan sólo acercar la cámara de nuestro Smartphone para no perdernos ni un código QR de nuestro entorno bastará con realizar el descargo desde internet.

5.6. USO DE MEDIOS TECNOLOGICOS EN LA HOTELERIA.

Cesar Chavela Ruiz afirma que “en el sector turístico; la tecnología al igual que en el resto de las ramas de la economía está sometida a cambios constantes que inciden en la producción del negocio hotelero estos cambios profundos y la evolución de la tecnología aumenta de manera exponencial.”⁴

En Bolivia el 78% de las empresas turísticas utilizan uno de los recursos más importantes de toda empresa el internet para obtener información del mercado de la competencia y de los turistas de esta forma se intentan entre otros fines recuperar terreno perdido ante las OTAS⁵.

La tecnología es un factor estratégico desde el punto de vista general de un hotel por tanto existen seis puntos sobre los que se tiene que trabajar para el máximo potencial en la tecnología.

5.6.1. INTEGRALIDAD DE TODOS LOS PROCESOS.

Los elementos del sistema deben estar conectados entre sí; es decir a través de sistemas de distribución online en permanente actualización, a su vez integrados con el correspondiente módulo de gestión hotelera de reservas e integrado a una gestión comercial. Hacer una reserva utilizando un Smartphone durante un viaje recibir información del hotel como donde aparcar aportan siempre un valor añadido muy valorado por los huéspedes.

5.6.2. ADECUADO DIMENSIONAMIENTO

La tecnología en un hotel debe funcionar en una estructura óptima, el defecto de la tecnología como el exceso de la misma; por un lado renunciar a sus ventajas dejará fuera de

⁴(Ruiz, 2017)

⁵ OTAS: Las Agencias de Viajes Online conocidas como OTA por su definición en inglés (Online Travel Agency) son sitios web dedicados principalmente a la venta de servicios dentro del sector de viajes

juego en las relaciones empresariales y por otra parte la tecnología excesivamente compleja y costosa desgastara energía innecesaria en áreas que no constituyen el verdadero núcleo del negocio que constituyen la gestión del alojamiento; por tanto la unidad hotelera debe rodearse de profesionales expertos en este tema en la opción más recomendable ya que supone alcanzar la estructura óptima y el correcto funcionamiento de los sistemas tecnológicos.

5.6.3. TECNOLOGIA VARIABLE Y FLEXIBLE

La tecnología en un hotel debe ser flexible suficiente para que se puede adaptar a los desarrollos del negocio es decir que en el crecimiento de la actividad hotelera e inclusión de nuevos campos de acción; apertura de nuevos establecimientos etcétera son datos que debe prever y poder atender la tecnología de manera adecuada.

5.6.4. ACTUALIZACION OPORTUNA

También debe ser fácilmente actualizable otro factor importante es la implementar actualizaciones de versiones con aplicaciones que brinden nuevas utilidades y huir de la obsolescencia disponer de mejores velocidades e incrementar las medidas de seguridad.

5.6.5. SEGURIDAD EN LOS DATOS

La seguridad en los datos es un factor que requiere de mucha atención desde los reportes enmarcados en la disposiciones legales como son el envío de las partes diarias⁶ ante la policía turística y por otra parte está relacionado con disponer protecciones que brinden los sistemas informáticos de fugas de información de la gestión hotelera y sobretodo la infección de virus informáticos que pueden dañar esta información

5.6.6. CLOUD COMPUTING (COMPUTACIÓN EN NUBE).

El trabajar en la nube ofrece muchas ventajas y es actualmente el uso más extendido entre los usuarios informáticos en la hotelería; así como plataformas Hot Beach hotel; Cloud hospitality ofrecen sistemas avanzados basados en la tecnología en el que se aporta muchos beneficios porque apuesta por la conversión de un modelo tradicional basado en la inmovilización económica con Hardware y Software hacia un modelo de software como servicio marcará la diferencia para muchas empresas del rubro hotelero.

⁶ Parte diaria: Lista diaria que debe mandar un hotel según art.32 DS 2609 Ley 292

5.7. INICIOS DE LA PLATAFORMA AIRBNB

El nacimiento del Airbnb data el 19 de enero del 2009 cuando casi dos millones de personas acudieron en masa a Washington DC para asistir a la ceremonia de investidura del presidente Barak Hussein Obama; pero no todo el mundo había acudido tan sólo para ser testigo de este magno evento; entre la multitud dispuesta a encarar un frío totalmente invernal proveniente del Atlántico medio un grupo de jóvenes emprendedores de San Francisco estaban a punto de generar una de las mayores plataformas de hospedaje utilizadas por todo el mundo.

Tres fundadores de una página web poco conocida llamada air bed and Breakfast.com decidieron acudir en el último minuto; Brian Chesky; Joe Gebbia junto con su amigo Michael Seibel consejero delegado del sitio de streaming de video de Justin TV para que fueran con ellos a este evento; porque pensaron en la oportunidad de promocionar su empresa ya que se iba a producir un evento muy importante para ser aprovechado.

Encontraron entonces un alojamiento barato; un apartamento destartalado era un edificio de tres pisos cerca de la Universidad de Howard; que al igual que muchas otras casas durante sus tiempos iba a ser embargada; las habitaciones estaban sin amoblar salvo por un sofá cama que los tres fundadores utilizaban en sorteo por las noches y los demás dormían sobre el suelo de madera en colchones hinchables junto con su anfitrión el gerente de restaurante de local.

El ya fallecido cofundador de Apple Steve Jobs había presentado el primer iPhone 7 meses antes de la proclamación de Obama dos meses después Jobs anunciara que el iPhone ejecutaría programas de software llamados aplicaciones móviles o apps de otras empresas así otra serie de tendencias tecnológicas significativas estaban convergiendo al mismo tiempo, la popularidad de la red social Facebook fundada en una residencia estudiantil de Harvard en 2004 estaba por las nubes donde los usuarios de internet eran convencidos para establecer su identidad en línea

El gigante de búsquedas Google estaba facilitando en otras empresas integración su herramienta de mapeado Google Maps en sus propias aplicaciones y webs, los ordenadores y teléfonos se volvían más baratos y potentes; ver internet de banda ancha alcanzaba niveles inusitados.

Estas tendencias produjo el mayor desplazamiento tectónico en la historia de la informática desde la invención de los navegadores; en el transcurso de una década la mayoría

de las personas del mundo moderno empezaron a vivir una buena parte de sus vidas en línea preferentemente a través de estos bloques de plástico cristal y silicio que podían sujetar con una mano y guardar en el bolsillo; es así que los grandes plataformas como Uber y el Airbnb se desarrollaron y generaron esta ola tecnológica que actualmente han alcanzado y han aprovechado más que ninguna otra empresa a lo largo de estos últimos ocho años.

La compañía de Airbnb situada en la ciudad de San Francisco está entre las empresas emergentes de crecimiento más rápido de la historia tanto por ventas como por valor de Mercado global y número de empleados.

Esta empresa ha alcanzado estos niveles a pesar del hecho de que sus negocios apenas cuentan con activos físicos; la plataforma Airbnb puede considerarse la mayor empresa hotelera del planeta y sin embargo no cuenta con una sola habitación de hotel; así como como la compañía Uber es uno de los mayores servicios de taxi del mundo pero no tiene contratado a ningún chofer profesional o posee ningún vehículo.

Son actualmente la revolución de las empresas internautas del Siglo 21 aportando no sólo nuevas oportunidades sino también nuevos tipos de sesgos, a menudo los servicios que brinda esta plataforma Airbnb a extendido la experiencia de viajar al extranjero mucho más allá del cuidado de mantenimiento del hotel y el barrio turístico; el concepto era muy sencillo permite a cualquier persona que con un sofá de sobra o un dormitorio libre; un apartamento para visitas vacío o segunda residencia en desuso ponerlos a disposición de viajeros por periodos cortos y generar ingresos particulares a cambio de una comisión.

La idea no era precisamente nueva Home Away culturing y Craigslist ya lo habían hecho antes pero la elegancia de su sistema no tenía parangón; el anfitrión y el huésped se conocen antes de encontrarse en persona a través de fotografías seleccionadas con mimo y valoraciones de transacciones anteriores; el Airbnb cobra la transacción al huésped cuando reserva el alojamiento y transfiere el dinero al anfitrión tras deducir su tasa una vez finalizada la estancia.

Durante ocho años esta empresa ha grabado a fuego su marca en la cultura popular su nombre se ha convertido en una de las aplicaciones más utilizadas del planeta ya que personas como por ejemplo jubilados que quieren ganar un dinero extra, personas en busca de experiencias de viajes auténticas y gente joven que no tiene ningún interés en poseer activos

de elevado coste ofrecen ideas de toda la vida con nuevos enfoques que fomentan un considerable grado de apertura entre desconocidos.

5.8. CARACTERISTICAS DE LA PLATAFORMA AIRBNB

Según la revista entorno turístico (Jalisco, 2015)⁷ “El Airbnb es un mercado comunitario que sirve para publicar, dar publicidad y reservar alojamiento de forma económica en más de 190 países a través de internet o desde tu Smartphone. Está basado en la modalidad “Bed and Breakfast” (de donde proviene el “bnb”).

Es uno de los sistemas más éxitos de la economía colaborativa; sistema económico en el que se comparten e intercambian bienes y servicios entre particulares a través de plataformas digitales.

Éste sistema permite al usuario encontrar alojamiento, con la diferencia de que no será en un hotel sino en el hogar de una persona que puede incluso estar viviendo en él. Se podrá alquilar desde apartamentos comunes hasta casas de árbol, iglús, geo domos, molinos, etc.

El “Airbnb” tiene como característica que tanto un anfitrión como un huésped confiable cuentan con verificación de identidad, es fácilmente identificable porque aparece un ícono en su perfil además para verificar la identidad se debe enviar el documento de identidad escaneado por email.

5.9. PROCESOS EN EL USO DE LA PLATAFORMA AIRBNB

Para los autores Diana Soltero Mariscal y José Vargas Hernández en su revista jurídica Lex Social determinan los siguientes pasos para el uso de la plataforma Airbnb (MARISCAL & HERNANDEZ, 2017):⁸

- En primera instancia, se crea una cuenta gratuita en el sitio www.airbnb.com, bajo un perfil personal que ayuda a los anfitriones y a los huéspedes a saber más de la otra persona, dichos perfiles cuando son públicos, no muestran el nombre completo ni la información completa de contacto, así los datos se encuentran protegidos. Los anfitriones describen en anuncios de forma detallada sus espacios, incluyendo los servicios disponibles y las horas de salida y llegada, mientras que los huéspedes publican evaluaciones sobre sus experiencias.

⁷ (Jalisco, 2015)

⁸ (MARISCAL & HERNANDEZ, 2017)

- La empresa cuenta con grupos de anfitriones y encuentros de la comunidad a través de foros en línea y los encuentros en persona. Los grupos de Airbnb ofrecen a los anfitriones un espacio en internet para compartir historias, puntos de vista y consejos. Los servicios son en todo momento verificados, tanto los perfiles de los anfitriones como de los huéspedes; en cuanto a la gestión de pagos, Airbnb cobra de un 12% a un 15% del costo total de la tarifa del anfitrión.

- Admite diferentes monedas y métodos de pago, la empresa cobra la cantidad correspondiente a los huéspedes cuando realizan la reserva y espera 24 horas tras su llegada al alojamiento para transferir los fondos al anfitrión.

- Sea huésped o anfitrión, Airbnb cuenta con atención al cliente las 24 horas, en un centro de ayuda, también, existen las cancelaciones o reembolsos sin ninguna penalización, como pudiera ser: muerte de un familiar, enfermedad grave del anfitrión o algún familiar, desastre natural en el país, agitación política en el país, daños en la propiedad, problemas de mantenimiento que impidan al anfitrión alojar a ningún huésped.

- Para daños y perjuicios en la propiedad se cuenta con una garantía de hasta 800, 000 euros, sin embargo, existen cláusulas y políticas para las diversas situaciones (Airbnb, 2016).

- Con base en el contexto anterior tenemos que las empresas de economías colaborativas se definen como la interacción entre dos o más individuos, a través de medios digitales o no, que satisface una necesidad real o potencial a una o más personas, las plataformas digitales establecen un marco, donde los usuarios pueden interactuar entre ellos, además, seleccionan el papel que desean en cada momento e incluso pueden tener varios papeles simultáneamente, es un sistema abierto y dinámico.

- Generalmente existe un método de valoración entre usuarios, mediante el cual se obtiene una reputación, y con ella, la confianza para seguir llevando a cabo la actividad que deseen. Cuanto mayor sea el número de usuarios en las plataformas, más valor tendrá la misma, los usuarios tendrán mayores opciones de elección, serán mejor evaluadas y por lo tanto se ejercerá la diferenciación entre ellas.

Por otra parte el procedimiento de la utilización del Airbnb se puede resumir según los siguientes pasos:

-Lo primero que se debe hacer es registrarse para poder comenzar a buscar a través de distintos filtros como: tipo de habitación, rango de precio, servicios, tipo de alojamiento, etc.

-Una vez que has filtrado lo siguiente es seleccionar la que más te haya gustado, desde la fachada hasta las comodidades y servicios. La plataforma tiene un sistema de mensajes diseñado para seleccionar fechas y hacer la reserva.

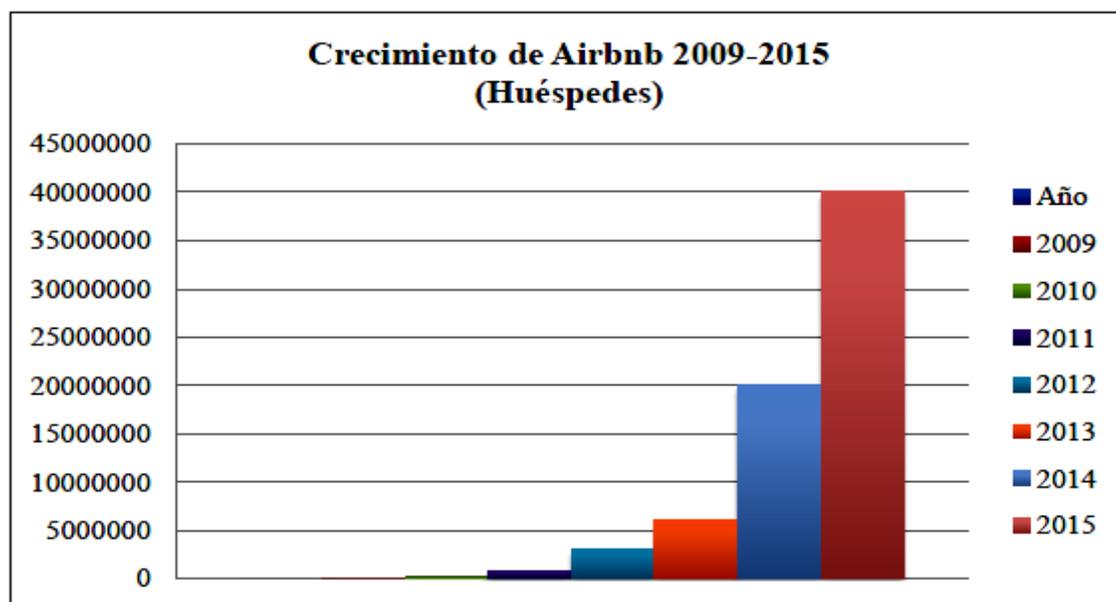
-Llena todos los datos del perfil que se te piden, verificando cada uno de ellos para que el anfitrión tenga la seguridad de hospedarte.

-Al anfitrión se le notificara de la solicitud y podrá aceptarla o cancelarla en las próximas 24 horas de la petición.

-El precio en todos los países es en dólares y se podrá pagar con tarjeta de crédito o Paypal.

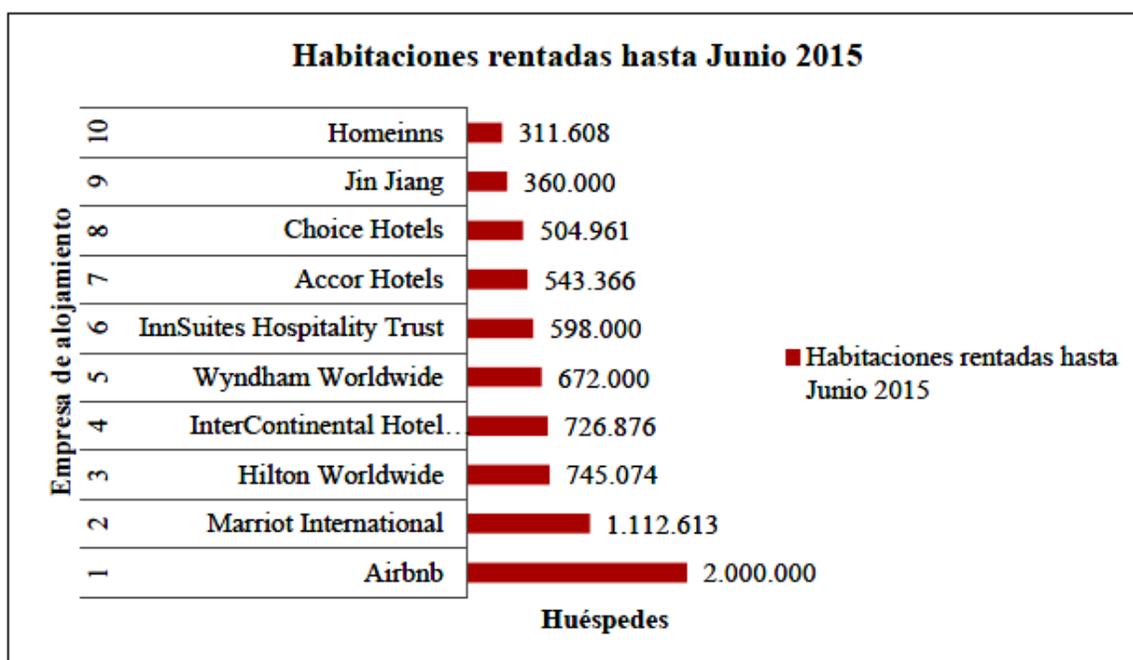
5.10. DATOS DEL CRECIMIENTO DEL AIRBNB A TRAVEZ DEL TIEMPO DE LA PLATAFORMA AIRBNB

GRAFICO 1: CRECIMIENTO DEL AIRBNB A NIVEL MUNDIAL 2009-2015



Fuente: Revista Lex Social; volumen 7 Julio y Diciembre de 2017

GRAFICO 2: OCUPACION DE LOS PRINCIPALES HOTELES EN EL MUNDO A JUNIO DE 2015



Fuente: Revista Lex Social; volumen 7 Julio y Diciembre de 2017

5.11. LEGISLACION TURISTICA DE BOLIVIA

5.11.1. ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA LEGISLACION TURISTICA EN BOLIVIA.

Daniel Ayaviri indica “La legislación boliviana referente al área de turismo se concentra desde el año 1937 donde se crea la dirección general de extranjería y turismo para posteriormente cambiarla a la dirección Nacional de turismo en el año 1970 esta institución se dedica a regular el turismo en general y las actividades hoteleras en particular en el año 1973 se crea el Instituto boliviano de turismo, mediante el decreto supremo 10702 actualmente controlado por el viceministerio de turismo cuya función principal es de registrar clasificar planificar desarrollar coordinar y promocionar y supervisar la actividad turística en el país”⁹ (Ayaviri Garcia, 2013).

En la gestión 2000 a través de la ley 2074 promulgada en la presidencia del General Hugo Banzer Suarez decreta la “ Ley de promoción y desarrollo de la actividad turística en Bolivia”. Dentro de estos principios fundamentales se basan en la participación e iniciativa

⁹ (Ayaviri Garcia, 2013, pág. 5)

privada como pilar fundamental de la dinamización del sector; para contribuir al crecimiento económico la generación de empleos e incremento de ingreso en el país.

También la participación y beneficios de las comunidades donde se encuentran los atractivos turísticos, el fomento a la construcción de la infraestructura y el mejoramiento de la calidad de los servicios la conservación permanente y uso sostenible del patrimonio cultural y la participación y el beneficio de los pueblos originarios y etnias integrados en la actividad turística preservan su identidad cultural y ecosistema.

5.11.2. DISPOSICIONES LEGALES VIGENTES DEL TURISMO (LEYES FUNDAMENTALES)

5.11.3. LEY 292 LEY GENERAL DE TURISMO “BOLIVIA TE ESPERA”

El hospedaje en nuestro país esta normado por la Ley 2074 de 14 de abril de 2000 "Ley de Promoción y Desarrollo del Turismo en Bolivia", constituye una disposición legal marco, que establece los objetivos de la política estatal referidos a la actividad turística.

La ley número 292 Ley General de turismo Bolivia te espera fue promulgada el 25 de septiembre del 2012 con 30 artículos una disposición transitoria; tres disposiciones finales y una disposición abrogatoria la última que elimina la anterior ley 2074¹⁰.

El objeto principal de esta ley es desarrollar difundir y promover incentivar y fomentar el turismo a través de la adecuación a los modelos de gestión existentes considerando a este una actividad estratégica del país.

La ley número 292 modifica la ley 2074 del 2000 según esta ultima la ley anterior no tenía una nueva visión de turismo de acuerdo a la Constitución Política de estado no tomaba en cuenta el marco de la organización territorial es decir las autonomías.

Por otra parte una de las características de esta nueva ley es incorporar nuevas definiciones respecto a las actividades turísticas; y se considera al turismo como una actividad productiva estratégica del país y concordancia con la Constitución además se incorpora el turismo comunitario.

La disposición de la presente ley se aplica a todas las actividades públicas privadas mixtas y comunitarias relacionadas al turismo en territorio nacional de acuerdo a la normativa

¹⁰ (BOLIVIA TE ESPERA , 2012)

vigente lo nuevo de esta incorporación está el turismo comunitario con el objetivo que se beneficia a las comunidades urbanas y Rurales y a las naciones y pueblos indígenas originarios campesinos que realicen esta actividad; se está garantizando tanto la iniciativa privada como la de las comunidades.

5.12. DEFINICION DE ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE SEGÚN LA LEGISLACION BOLIVIANA.

Los establecimientos de hospedaje en la anterior ley 2074¹¹ están contempladas en su Artículo 4 definiciones con la palabra de **prestadores de servicios** cuya definición es la siguiente son empresas legalmente establecidas en el país que se dedican habitualmente al negocio de las actividades turísticas.

- En el título quinto los prestadores de servicio están clasificados como:
- Empresas operadoras de turismo receptivo
- Establecimientos de hospedaje turístico en todas sus modalidades y categorías.
- Empresas de viaje y turismo en todas sus modalidades y categorías.
- Empresas de transporte turístico.
- Empresas arrendadoras de vehículos.
- Restaurantes turísticos y peñas folklóricas.
- Empresas organizadoras de congresos y ferias internacionales.
- Guías de turismo.

En el decreto supremo 26085 reglamento de la Ley 2074 “Ley de promoción y desarrollo de la actividad turística en Bolivia” en el título 3 capítulo 1 artículo 24 señala que los prestadores de servicios turísticos y los usuarios deben suscribir despectivo contrato de servicios en el cual describa al turista claramente en qué consisten los servicios que ofrecen, los precios así como la modalidad en la que se prestaran el servicio y ambos respetar los términos y condiciones ofrecidos o pactados. en el artículo 25 señala también las relaciones

¹¹ (Ley de Promocion y Desarrollo de la Actividad Turistica en Bolivia, 2000)

entre los prestadores de servicios turísticos y el turista donde se regirán por los términos que las partes convengan observándose los respectivos reglamentos sectoriales.

En su Artículo 43 los establecimientos de hospedaje de turismo son definidas como las empresas que prestan servicios a extranjeros no residentes para alojarse en forma temporal y que funcione en una edificación construida o acondicionada para tal fin tales como hoteles; Apart hoteles; suites hoteles, hostales, residenciales, alojamientos, complejos turísticos, hoteles albergues turísticos y demás establecimientos definidos y reglamentado por las normas de turismo.

“Los servicios de hospedaje son aquellos servicios prestados por los establecimientos de hospedaje turístico que comprende la venta de servicios de habitación alimentación y demás servicios conexos realizados dentro el establecimiento a cuyo fin en esta prestación debe de estar detallada en la factura correspondiente y en los registros del establecimiento”¹².

En la actual ley 292 Ley General de turismo “Bolivia te espera” la definición de establecimiento hospedaje está dado en el artículo 6 inciso h como “prestador de servicios turísticos donde describe que un establecimiento de hospedaje es aquella forma de organización económica comunitaria pública y privada referida servicios de hospedaje intermediación traslado transporte información asistencia viaje o cualquier otro servicio conexo o complementario al turismo que se encuentren debidamente registrados y autorizados”

En el reglamento de hospedaje turístico elaborado el 11 de octubre del 2001 bajo la resolución ministerial número 185/ 01 según la regulación del artículo 16 de la Ley 2074 Ley de promoción y desarrollo de la actividad turística en Bolivia define y reconoce a los prestadores de servicios turísticos los cuales deben ser regulados mediante su reglamentación sectorial.

5.13. FUNCIONES UNIDADES DE TURISMO QUE REGULAN LA ACTIVIDAD HOTELERA.

En la anterior Ley 2074 Ley de promoción y desarrollo de la actividad turística en Bolivia las unidades departamentales de turismo ejercían las siguientes funciones.

¹² (Capovilla Quiroga, 2010)

- Autorizar la inscripción en el registro departamental de turismo; su funcionamiento suspensión y cese de actividades de establecimientos de hospedaje turístico con formaciones legales vigentes y siempre que han cumplido lo estipulado por el presente reglamento.
- Fijar en su caso modificar la clase o categoría de establecimientos de hospedaje turístico de acuerdo a las previsiones del artículo 6 del reglamento
- Verificar que los establecimientos de hospedaje turístico cumplan con sus propios servicios y no realicen actividades que correspondan a otras categorías de servicios turísticos.
- Verificar que los establecimientos de hospedaje cumplan con los requerimientos indicados en el presente reglamento.
- Resolver los reclamos de turistas y o establecimientos de hospedaje dentro del ámbito de aplicación administrativa de la unidad departamental de turismo correspondiente.
- Proporcionar la capacitación permanente de los recursos humanos de establecimientos de hospedaje turístico en coordinación con el viceministerio de turismo.
- Aplicar sanciones administrativas a los establecimientos de hospedaje a que hubiere lugar infracciones según reglamentos

5.14. CLASIFICACION DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE SEGÚN LA LEGISLACION BOLIVIANA.

La clasificación y denominación de los hoteles se encuentra reglamentada en la resolución ministerial número 185/01 además la resolución ministerial 086 - 98 de fecha 12 de mayo de 1998 en el cual se aprueba el reglamento de empresas de hospedaje turístico las mismas que deben adecuarse a las previsiones de la ley 2074¹³.

La clasificación está dividido en nueve categorías: hoteles, apart hoteles, Hoteles suites; hostales, residenciales, Casa de huéspedes, alojamientos, complejos turísticos, hoteles y establecimientos de hospedaje complementario

¹³ (Reglamento de Hospedaje Turístico, 2001)

- **Hoteles;** son aquellos establecimientos que prestan en forma permanente el servicio de hospedaje en unidades habitacionales, la construcción debe constituir un todo homogéneo con escaleras y ascensores de uso exclusivo la característica principal es que debe tener un mínimo de 20 habitaciones, contar con un servicio sanitario privado y común según su categoría y dispone de los servicios de alimentos y bebidas según su categoría la infraestructura mobiliario el equipamiento y los servicios debe estar acordes a su categoría y cumplir con las exigencias y requisitos mínimos del módulo correspondiente.
- **Apart hoteles** son aquellos establecimientos que prestan en forma permanente el servicio de hospedaje en departamentos la construcción debe ser debe constituir un todo homogéneo con escaleras y ascensores de uso exclusivo característica principal debe tener 10 departamentos o apartamentos como mínimo y contar con un sanitario privado cocina debidamente equipada en la totalidad de las unidades habitacionales además de disponer los servicios de alimentos y bebidas según su categoría.
- **Hoteles suites** son aquellos establecimientos que prestan en forma permanente el servicio de alojamiento en suites; la construcción deberá constituir un todo homogéneo con escaleras y ascensores de uso exclusivo como mínimo debe contener 15 suites y debe disponer de un servicio sanitario privado en todas sus unidades habitacionales contar con los servicios de alimentación y bebidas según su categoría.
- **Hostales y residenciales** son aquellos establecimientos que prestan en forma permanente el servicio de hospedaje en unidades habitacionales la construcción debe constituir un todo homogéneo con escaleras y ascensores de uso exclusivo como mínimo debe tener 10 habitaciones; contar con el servicio sanitario privado y o común según su categoría disponer de restaurante o cafetería para linda de servicio de desayuno.
- **Casa de huéspedes** son aquellos establecimientos que prestan en forma permanente el servicio de hospedaje en unidades habitacionales, la construcción deberá constituir un todo homogéneo con escaleras y ascensores de uso exclusivo debe contener un mínimo de 6 habitaciones constar con el servicio sanitario privado y o común según su categoría dispone de restaurante o cafetería para vender el servicio de desayuno, la

infraestructura del mobiliario y equipamiento y los servicios deben estar acorde a su categoría construyéndose en un ambiente familiar y cumplir con sus exigencias y requisitos mínimos del módulo correspondiente.

- **Alojamientos** son aquellos establecimientos que prestan en forma permanente o servicio de hospedaje en unidades habitacionales debe contener mínimo 10 habitaciones contar con el servicio sanitario común y de acuerdo al número determinado de habitaciones nuestra actitud al mobiliario el equipamiento y servicios deben estar acordes a su categoría y cumplir con las exigencias y requisitos mínimos.
- **Complejos turísticos** son aquellos establecimientos que prestan en forma permanente servicio de hospedaje en unidades habitacionales tienen como un mínimo de 20 unidades habitacionales disponen de servicio sanitario privado en cada una de ellas proveen los servicios de alimentos y bebidas según su categoría disponen de áreas para la recreación y esparcimiento de los huéspedes respondiendo a la ubicación geográfica del establecimiento cuentan con el equipo de primeros auxilios y de salvataje necesario según el tipo de actividades recreacionales que ofrezcan estructura de mobiliario y equipamiento.
- **Flóteles** son aquellos establecimientos que prestan sus servicios de alojamiento ubicados en instalación flotante sobre una nave acuática.
- **Establecimientos de hospedaje complementario**, son aquellos establecimientos cuya característica sencillas confortables que brindan servicios de alojamiento en especial a deportistas o grupos unidos por un interés o actividad como están destinados a apoyar la realización de actividades turísticas especializadas de género ciudades y áreas protegidas del país en esta categoría existen varias modalidades entre ellas conté se contempla lo siguiente: Lodges son establecimientos que prestan el servicio de hospedaje de manera permanente en unidades habitacionales con o sin baño privado y brinda servicios de alimentos y bebidas están destinados principalmente a apoyar el turismo de naturaleza o turismo cultural especializado su diseño es armónico con el entorno natural recupera el uso de materiales tradicionales y diseños locales además de ser de bajo impacto durante su operación. **Casas de campo** son haciendas u otras formas habitacionales rurales que se funcionan con algunos espacios para brindar el

servicio de hospedaje en determinadas temporadas para apoyar actividades características del turismo rural. **Albergues** son establecimientos que brindan el servicio de hospedaje de manera permanente. Generalmente en unidades habitacionales de uso común y servicios sanitarios compartidos; pueden o no brindar servicios de alimentos y bebidas incluyen a las habitaciones habilitadas para recibir turistas en casas particulares del país y los refugios habilitados para practicar actividades como la pesca deportiva. **Área de camping** son espacios destinados de forma permanente a la instalación provisional de carpas que disponen de instalaciones de uso común.

5.15. TIPO DE AMBIENTES QUE OFRECE EL HOTEL

En un establecimiento hotelero los ambientes constituyen como parte del todo unitario los tipos de unidades son:

- **habitación** es el ambiente especialmente diseñado y amoblado para que el huésped pueda encontrar descanso en ella debe existir una o más camas de acuerdo al tipo de habitación simple doble triple etcétera con mobiliario de acuerdo al número de personas que cobije.
- **cabaña** es la unidad habitacional con características propias conformada por una o más habitaciones con su respectivo servicios sanitarios sala de estar y comedor.
- **departamento o apartamento** es aquella unidad habitacional conformada por una o más habitaciones con sus respectivos servicios sanitarios sala de estar comedor y cocina kitchenette debidamente equipada.
- **Suite** es aquella unidad habitacional que consta de por lo menos dos áreas claramente diferenciadas un habitacional y una zona social sala de estar intercomunicadas entre sí.

En el reglamento de hospedaje turístico todos los establecimientos de hospedaje deben de manera obligatoria exhibir junto a la entrada principal la placa distintiva que será proporcionada por la unidad departamental de turismo dependiente de la prefectura donde figura el tipo y categoría de establecimiento que le son reconocidas en la autorización de funcionamiento.

5.16. CATEGORIZACION DEL SERVICIO DE HOSPEDAJE

La categorizan de los establecimientos de hospedaje según su tipo y clasificación bajo procedimientos específicos debidamente reglamentados mediante una resolución administrativa emanada por el ente rector de turismo nacional en cumplimiento a los requisitos mínimos enunciados las categorías son:

- hoteles de 1 a 5 estrellas
- apart hoteles de 3 a 5 estrellas.
- hoteles suites de 4 y 5 estrellas.
- hostales residenciales de 1 a 5 estrellas.
- alojamientos clase a y b.
- casa de huéspedes categoría única.
- complejos turísticos 3 a 5 estrellas.
- hoteles categoría única.
- establecimientos de hospedaje complementario categoría única.

5.17. REQUISITOS LEGALES PARA LA APERTURA DE UN HOTEL

Para que un establecimiento hotelero o lugar de hospedaje deba estar legalmente en funcionamiento en nuestro territorio en primera instancia debe presentar a la unidad departamental de turismo lo siguiente:

Testimonio de Constitución de la sociedad si corresponde; balance de apertura registro del servicio nacional de comercio SENAREC actualmente FUNDEMPRESA; inscripción a la honorable alcaldía municipal para la obtención de licencia de funcionamiento; inscripción en el servicio nacional de impuestos Nacionales con la obtención del NIT (Número de Identificación tributaria); Poder del representante legal si corresponde o cédula de identidad del propietario si corresponde a una empresa unipersonal; detallar las características del establecimiento de hospedaje turístico.

La autorización es de la unidad departamental de turismo luego de verificar el cumplimiento de los requisitos esta unidad registrará a los establecimientos de hospedaje

legalmente autorizados en virtud del artículo precedente. Esta unidad también elevara ante el viceministerio de turismo una copia de la autorización emitida a establecimientos de hospedaje.

Por otra parte sólo son reconocidas como establecimientos de hospedaje y podrán usar dicha denominación aquellos que cumplan con todos los requisitos establecidos de esta ley 2074 actual ley 212 y su presente reglamento también se reconoce la inscripción ante la respectiva cámara de hospedaje misma que es la máxima representatividad de este sector.

5.18. LEGISLACION TRIBUTARIA APLICADAS A LA ACTIVIDAD DE HOSPEDAJE Y SUS ACTIVIDADES SECUNDARIAS

5.18.1. CONCEPTO DE IMPUESTO

Según Emilio Albi Ibañez, José Miguel Gonzales e Ignacio Zubiri afirman que impuestos “son las contribuciones reguladas en forma obligatoria que deben cancelar los ciudadanos empresas unipersonales y jurídicas al ente recaudador Estatal a la administración tributaria para que el estado pueda cumplir con los servicios básicos a la población como ser el poder legislativo poder ejecutivo poder judicial instituciones públicas educación salud y otros”¹⁴

5.18.2. OBLIGACIONES DEL PAGO POR LOS SUJETOS PASIVOS

Tiene obligación de pagar todas las personas empresas o instituciones privadas o públicas sin excepción alguna de acuerdo a su actividad económica lucrativa o no.

De acuerdo a su naturaleza las empresas hoteleras que realizan prestación de servicios a personas que visitan deben cumplir con obligaciones tributarias alcanzados y citados en el en el NIT (número de identificación tributaria).

5.18.3. CLASIFICACION DE LOS IMPUESTOS EN LA EMPRESAS HOTELERAS

De acuerdo a disposiciones legales del Estado son creados los impuestos nacionales y municipales de carácter vigente.

5.18.3.1. IMPUESTOS NACIONALES VIGENTES

¹⁴ (Albi Ibañez, Gonzales, & Zubiri, 2009)

Las empresas hoteleras desde el momento en que adquieren la calidad de contribuyente deben cumplir con las obligaciones tributarias regidas por la ley 843. Impuesto al pago al valor agregado; Impuesto a las transacciones; Régimen complementario al impuesto al valor agregado e Impuesto sobre utilidades.¹⁵

5.18.3.1.1. IMPUESTO AL VALOR AGREGADO

El impuesto al valor agregado es un tributo que están obligados quienes facturan por la venta de mercaderías y prestan servicios por lo que se los considera como un impuesto indirecto porque recaen al consumidor de bienes y servicios a tiempo de recibir su factura. La alícuota vigente es el 13% del total facturado mensual que es la base imponible.

5.18.3.1.2. LA FACTURATURÍSTICA SIN DERECHO A CRÉDITO FISCAL.

Según disposición legal resolución administrativa de la unidad tributaria número 05-0037- 00 de 20 de octubre del 2000; la factura turística sin derecho a crédito fiscal debe ser emitida a nombre del turista extranjero por todos los servicios prestados por la empresa hotelera correspondiente sin contemplar el 13% correspondiente al iva.

Registró en libro de ventas IVA con factura turística deben ser registrados en el libro de ventas que no generan débito fiscal por la prestación de servicio a turistas extranjeros dentro del periodo de prestación de las declaraciones juradas mensuales del IVA consignado en el importe exento en la columna especialmente habilitado para el efecto.

5.18.3.1.3. IMPUESTO A LAS TRANSACCIONES

Es un tributo que se caen las personas naturales o jurídicas o empresas públicas o privadas por transacciones económicas que generan ingresos por servicios prestados comercio alquiler de bienes y por toda actividad lucrativa o no por transferencias gratuitas de bienes o aquellas provenientes desde organizaciones de empresas o aportes de capital por venta de bienes registrables; inmuebles; automotores, acciones de capital etcétera. Su alícuota vigente es el 3% de la base imponible sobre total

5.18.3.1.4. RÉGIMEN COMPLEMENTARIO AL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO

¹⁵ (Ley 843, 1997)

Es un impuesto que grava sobre los ingresos de personas naturales relacionados con la actividad de carácter empresarial dependiente; como ser sueldos, salarios, bonos, comisiones sobresueldos, horas extras, primas, viáticos y gastos de representación según escala diaria y que nos rinden cuentas con notas fiscales.

5.18.3.1.5. IMPUESTO SOBRE LAS UTILIDADES DE LAS EMPRESAS

Este impuesto recae sobre las utilidades de las empresas demostrados en el estado de resultados de acuerdo a los principios de contabilidad Generalmente aceptados, la alícuota para este impuesto es el 25% sobre la base imponible de la utilidad contable más conceptos no deducibles es pagado anualmente 120 días calendarios después del cierre de gestión.

5.18.3.1.6. RETENCIONES IMPOSITIVAS

Se realizan retenciones a personas no empadronadas en la administración tributaria y que no emiten factura según resolución administrativa 05 -003-96 de fecha 09-01-96 del Servicio de Impuestos Nacionales.

Estas retenciones son por servicios de personas naturales profesión u oficio según el párrafo 8 del artículo 13 del decreto supremo 24051 el 12.5% o 25% de 50% de ingreso pagado por el impuesto y más el 3% del IT decreto supremo 21 532 sobre el importe pagado a personas que no emiten facturas

Las retenciones por la compra de bienes de personas naturales según párrafo 8 del artículo 3 del decreto supremo 24051 el 5% del ingreso pagado o 25% del 20% del ingreso pagado del IUE más 3% del IT según artículo 10 del decreto supremo 21532 sobre el importe pagado a personas que no emiten facturas.

Alquileres, subalquileres de muebles e inmuebles el 13% por conceptos incluidos en los incisos a) y b) del artículo 19 de la ley 843; el artículo 11 del decreto supremo 21531 del RC--IVA mas el 3% del IT según el artículo 10 del decreto supremo 21532, sobre el monto total de las operaciones sin lugar a deducciones a personas que no emiten facturas.

Los viáticos y gastos de representación según inciso g) del artículo 1 y 11 del decreto supremo 21 531 el 13% del RC-IVA

Los intereses por préstamos según el inciso c) del artículo 19 de la ley 843 y el artículo 11 y 12 del decreto supremo 21 531 la alícuota del 13% sobre intereses del RC IVA.

Las remuneraciones a directores y síndicos según el inciso e) del artículo 19 de la ley 843 y artículo 11 del decreto supremo 21531 la alícuota del 13% del RC-IVA.

5.18.3.2. IMPUESTOS MUNICIPALES

El sistema tributario municipal para el hotelería se rige por las disposiciones legales de la Ley Orgánica de municipalidades; ordenanza de patente e impuestos municipales; código tributario ley 843 y Ley 1551 Ley de participación popular; estos son citados a continuación:

Impuestos a los inmuebles urbanos; impuesto a los automotores; impuesto a la propiedad rural impuesto a la transferencia de bienes.

Tasas; obligaciones que se originan por la prestación o servicio dado por el municipio como ser aseo y recojo de basura y otros.

Patentes; obligaciones periódicas relacionadas con la actividad económica del contribuyente como ser patente de funcionamiento; patente a la publicidad y propaganda.

6. MARCO METODOLÓGICO

El diseño metodológico de la presente investigación comprende toda la metodología que se utiliza para llevarla a cabo, en este caso será el Conjunto de procedimientos para dar respuesta a la pregunta de investigación y comprobar el desarrollo de la investigación¹⁶. En este caso lo que se pretende es recabar la mayor información para lograr conocer la verdad en torno al fenómeno de la planificación tributaria en el contexto del problema planteado

6.1. ENFOQUE

El enfoque a desarrollarse en la presente trabajo se enfocara desde un ámbito cuantitativo; se realizara desde el punto de vista del paradigma cuantitativo una investigación de campo donde se recogerá información de los hoteles del medio de las ciudades de La Paz y se recabara información a través de encuestas sobre el daño potencialmente importante que tiene esta plataforma en el mercado hotelero.

6.2. TIPO

En este marco el tipo metodológico a utilizarse será el descriptivo y explicativo porque en función a las características que usa plataforma de software se encontrará cuantos

¹⁶ (Hernandez Sampieri y Mendoza, 2008)

anfitriones (promedio) utilizan esta aplicación y se explicará el impacto que repercute en el nivel de ocupación de hoteles que son cercanos a estos establecimientos.

6.3. DISEÑO

El diseño metodológico a utilizarse es de corte transversal o transeccional ya que los datos para el análisis del presente trabajo estará comprendido entre los meses de enero y mayo de 2018; cuyas características nos ayudaran a determinar cuánto es la incidencia que afecta en el sistema tributario por el uso de esta aplicación.

6.4. MÉTODO

El método a utilizarse es el teórico histórico; porque a través del análisis de las normas legales impositivas que datan de años anteriores y están vigentes en la actualidad se podrá determinar que no existe regulación o fuente referente al problema expuesto; también se utilizara el método empírico con la revisión documental de información a través del internet en recolección de datos de cuantas personas están registradas para el uso de esta aplicación y de observación directa ya que al contar con esta aplicación Airbnb de forma gratuita permitirá demostrar que su uso es muy efectivo en nuestro medio.

6.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Las técnicas a utilizar para el presente trabajo es la encuesta a diferentes establecimientos hoteleros sobre la percepción de esta forma de hospedaje que afecta a sus ingresos y directamente a la contribución impositiva.

6.5.1. FORMULARIO DE ENCUESTA

Se elaboraron en función al objetivo del presente trabajo 7 preguntas a 16 establecimientos hotelero del país; mismas que se detallan a continuación:

- 1. ¿El hotel tiene conocimiento de la existencia de la aplicación de Airbnb y cómo funciona?**
SI
NO
- 2. ¿Usted considera al Airbnb una amenaza para los ingresos en su negocio?**
SI
NO

3. ¿Por la ubicación de su hotel; tiene información de personas que alquilan sus casas como negocio de hospedaje alrededor de su establecimiento usando la aplicación del Airbnb ; logro identificarles?.
 - SI
 - NO
 - Otro.....
4. ¿Su negocio utilizó alguna vez esta aplicación del Airbnb para captar huéspedes?
 - SI
 - NO
5. ¿Está de acuerdo que el Estado regule esta clase de servicios; a fin de que los mismos paguen sus impuestos; y cumplan con las normas locales de nuestro país?.
 - SI
 - NO
6. ¿Está usted de acuerdo que el Estado en vez de regular esta clase de negocios PROHIBA su actividad?
 - SI
 - NO
7. ¿Se escogió SI en la respuesta anterior los motivos cuales serian?
 - A) INSEGURIDAD
 - B) DIFICULTAD EN CONTROL FISCAL
 - C) COMPETENCIA DESLEAL EN LA HOTELERIA
 - D) OTRO.....

6.6. RECOLECCION DE DATOS

La recolección de datos se realizó vía virtual con la colaboración de la Cámara Boliviana de Hotelería quien mostro bastante interés sobre este tema al tratarse de la afectación económica que atraviesan actualmente los hoteles del país.

La cámara a través de las cámaras departamentales mandó esta información a los diferentes hoteles del país donde hubo la respuesta de 16 hoteles.

6.7. PRESENTACION DE DATOS

Los resultados de la preguntas de la encuesta son las siguientes

Pregunta No 1

1. ¿El hotel tiene conocimiento de la existencia de la aplicación de Airbnb y cómo funciona?

TABLA 1: RESPUESTA ENCUESTA PREGUNTA 1

		Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia
			Relativa %	Acumulada
SI	SI	16	100%	100%
NO	NO	0	0%	100%
Total		16	100%	

Fuente: Encuesta hoteleros

GRAFICO 3: RESPUESTA "CONOCIMIENTO DE LA EXISTENCIA DEL AIRBNB POR LOS HOTELES"



Fuente: Encuesta a hoteleros

El 100% de los encuestados afirma que tienen conocimiento del uso y la aplicación del Airbnb. Por lo que los hoteles están consientes de la existencia de esta aplicación y su potencial influencia en el nivel de ocupación e ingresos de los establecimientos hoteleros

Pregunta No 2

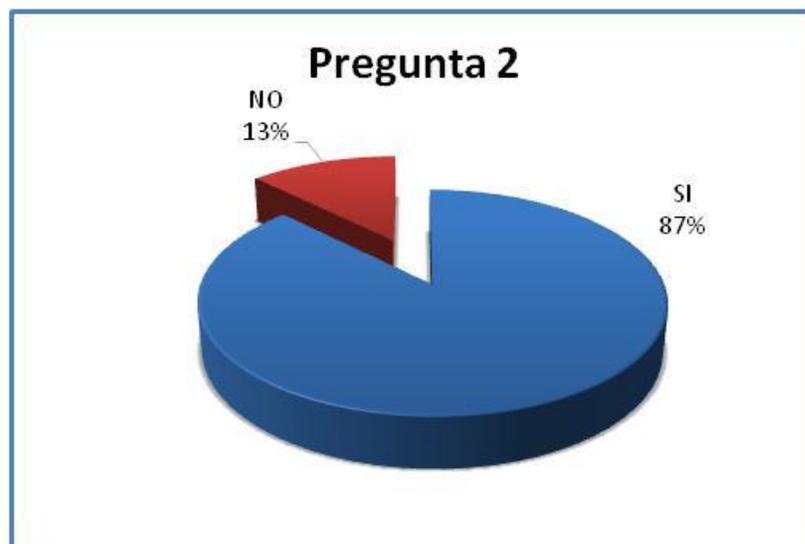
2. ¿Usted considera al Airbnb una amenaza para los ingresos en su negocio?

TABLA 2: RESPUESTA ENCUESTA PREGUNTA 2

		Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia
			Relativa %	Acumulada
SI	SI	14	88%	88%
NO	NO	2	13%	100%
Total		16	100%	

Fuente: Encuesta hoteleros

GRAFICO 4: RESPUESTA "EL AIRBNB COMO AMENAZA PARA LA HOTELERIA"



Fuente: Encuesta a hoteleros

Si bien el 87% de los encuestados afirma que el Airbnb es una amenaza que atenta a los ingresos de los hoteles; existe un punto de vista del 13% que no lo toman así; se pudo también evidenciar que el 87% de los hoteles corresponde a los que se encuentran en ubicado dentro del radio urbano.

Pregunta No 3

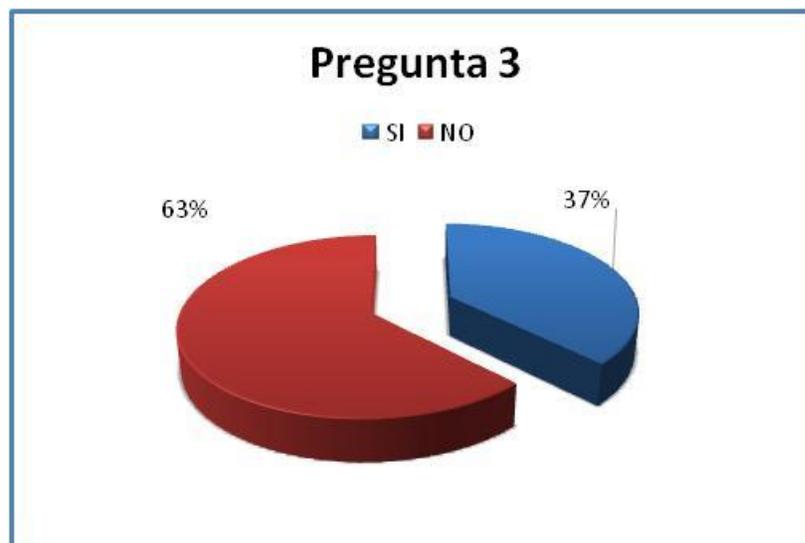
3. ¿Por la ubicación de su hotel; tiene información de personas que alquilan sus casas como negocio de hospedaje alrededor de su establecimiento usando la aplicación del Airbnb ; logro identificarles?.

TABLA 3: RESPUESTA ENCUESTA PREGUNTA 3

		Frecuencia	Frecuencia Relativa %	Frecuencia Acumulada
SI	SI	6	38%	38%
NO	NO	10	63%	100%
Total		16	100%	

Fuente: Encuesta a hoteleros

GRAFICO 5: RESPUESTA "CONOCIMIENTO DE PERSONAS QUE UTILIZAN EL AIRBNB CERCA DE LAS INSTALACIONES HOTELERAS"



Fuente: Encuesta Hoteleros

El 63% de los hoteles no logra identificar explícitamente a las personas que utilizan el Airbnb cerca de su negocio mismos que indican que no hay interés de conocer que personas cuentan con este negocio cerca de su establecimiento ya que se encuentra desprotegidos e impotentes en proceder a alguna acción ya que no existe normativa que regule estos negocios ilegales.

Pregunta No 4

4. ¿Su negocio utilizó alguna vez esta aplicación del Airbnb para captar huéspedes?

TABLA 4: RESPUESTA ENCUESTA PREGUNTA 4

		Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia
			Relativa %	Acumulada
SI	SI	2	13%	13%
NO	NO	14	88%	100%
Total		16	100%	

Fuente: Encuesta a hoteleros

GRAFICO 6: RESPUESTA "USO DEL AIRBNB POR ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS"



Fuente: Encuesta a hoteleros

El Airbnb fue usado para algunos hoteles en un 12% (2 Hoteles) lo cual expresan que no tuvieron otra alternativa que reducir sus tarifas por el nivel de endeudamiento que cuentan actualmente.

Pregunta No 5

5. ¿Está de acuerdo que el Estado regule esta clase de servicios; a fin de que los mismos paguen sus impuestos; y cumplan con las normas locales de nuestro país?.

TABLA 5: RESPUESTA ENCUESTA PREGUNTA 5

		Frecuencia	Frecuencia Relativa %	Frecuencia Acumulada
SI	SI	16	100%	100%
NO	NO	0	0%	100%
Total		16	100%	

Fuente : Encuesta a hoteleros

GRAFICO 7: RESPUESTA "EL ESTADO DEBE NORMAR EL AIRBNB"



Fuente: Encuesta hoteleros

El 100% de los hoteleros encuestados cree que es primordial la intervención del Estado para regular este tipo de actividad porque no solo afecta indirectamente a los ingresos de los hoteles y paralelamente disminuye el nivel de recaudación impositiva; sino que el Estado directamente pierde al no regular estos servicios.

Pregunta No 6

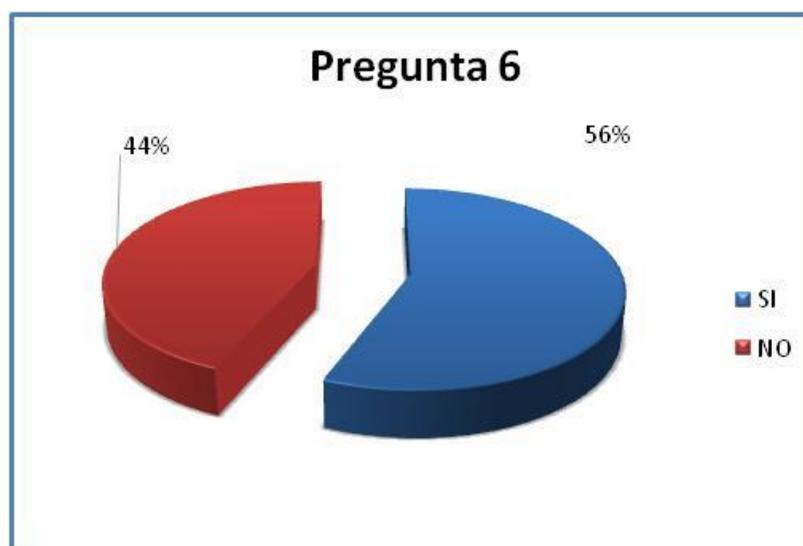
6. ¿Está usted de acuerdo que el Estado en vez de regular esta clase de negocios PROHIBA su actividad?

TABLA 6: RESPUESTA ENCUESTA PREGUNTA 6

		Frecuencia	Frecuencia Relativa %	Frecuencia Acumulada
SI	SI	9	56%	56%
NO	NO	7	44%	100%
Total		16	100%	

Fuente: Encuesta hoteleros

GRAFICO 8: RESPUESTA "EL ESTADO DEBE PROHIBIR EL USO DEL AIRBNB"



Fuente: Encuesta Hoteleros

Si bien existe un criterio equitativo que si este negocio debería prohibirse o no; lo que piden la mayoría de los hoteles es que los mismos puedan cumplir con todas sus obligaciones a los cuales son sujetos como son los impuestos; ministerios, permisos etc.

Pregunta No 7

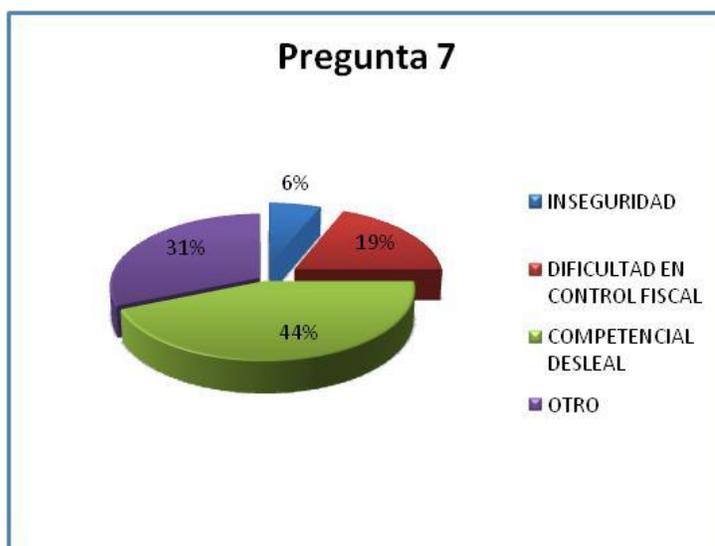
7. ¿Si escogió SI en la respuesta anterior los motivos cuales serian?

TABLA 7: RESPUESTA ENCUESTA PREGUNTA 7

	Frecuencia	Frecuencia Relativa %	Frecuencia Acumulada
INSEGURIDAD	1	6%	6%
DIFICULTAD EN CONTROL FISCAL	3	19%	25%
COMPETENCIAL DESLEAL	7	44%	69%
NO RESPONDE	5	31%	100%
Total	16	100%	

Fuente: Encuesta hoteleros

GRAFICO 9: RESPUESTA "MOTIVOS PARA PROHIBIR EL AIRBNB POR EL ESTADO"



Fuente: Encuesta hoteleros

El 44% de los encuestados se inclina que el Airbnb genera para la hotelería una competencia desleal porque sus anfitriones no son sujetos a ningún control impositivo principalmente, ni son sujetos a normativa que permita regular las tarifas de sus negocios. Por otra parte el 19% cree que existe una dificultad en control fiscal pero que el Estado ya debería tomar acciones iniciales para proteger a los negocios que legalmente funcionan y cumplen con sus impuestos.

7. MARCO PRÁCTICO (PROPUESTA)

Realizada la encuesta correspondiente para determinar el punto de vista del sector hotelero frente a este tipo de servicios de hospedaje; es necesario también enfocar desde el punto de vista de las personas que trabajan con esta aplicación de forma rutinaria como un medio de ingreso.

Es por esa razón que con ayuda del mismo portal digital del Airbnb se pudo recolectar datos por ciudades de cuantas personas en el mes de mayo de 2018 ofrecen sus instalaciones para uso de hospedaje.

A continuación este es el resultado por ciudades:

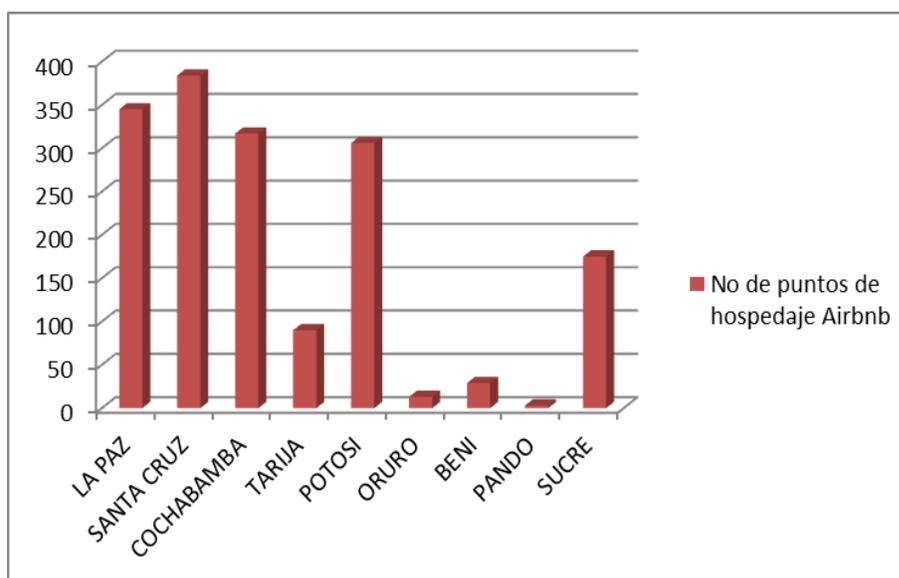
TABLA 8: NUMERO DE PUNTOS DE ALOJAMIENTO POR CIUDAD QUE USAN EL AIRBNB

Ciudad	No de puntos de hospedaje Airbnb
LA PAZ	345
SANTA CRUZ	384
COCHABAMBA	317
TARIJA	90
POTOSI	306
ORURO	13
BENI	29
PANDO	3
SUCRE	175
Total capacidad hospedaje Airbnb	1662

Fuente: Plataforma digital Airbnb (mes de Mayo 2018)

Se observa en el siguiente grafico que la ciudad que hace mayor uso de esta aplicación es Santa Cruz con el 23% y en segundo lugar la ciudad de La Paz con el 21% y Cochabamba con Potosí un 19% forman el eje principal para el uso de este servicio.

GRAFICO 10 RELACION DE PUNTOS DE SERVICIO DE HOSPEDAJE UTILIZADO POR LAS CIUDADES DE BOLIVIA (MAYO 2018)



Fuente: Portal digital Airbnb (Mayo 2018)

Entre los datos estadísticos que permite usar el Airbnb en su portal de internet se puede determinar el precio promedio que ofertan cada una de las personas (anfitriones) que utilizan esta aplicación; por tanto se puede determinar el ingreso promedio día y mes que genera esta aplicación al 100% de ocupación según el siguiente cuadro:

TABLA 9: INGRESOS PROYECTADOS GENERADOS POR EL AIRBNB AL 100% DE OCUPACION (EXPRESADO EN DOLARES)

Ciudad	No de puntos de hospedaje Airbnb	Tarifa Promedio en Dolares	Total Ingreso \$us Proyectado/ día	Total Ingreso \$us Proyectado/ Mes
LA PAZ	345	27	9.315	279.450
SANTA CRUZ	384	29	11.136	334.080
COCHABAMBA	317	24	7.608	228.240
TARIJA	90	18	1.620	48.600
POTOSI	306	18	5.508	165.240
ORURO	13	10	130	3.900
BENI	29	20	580	17.400
PANDO	3	15	45	1.350
SUCRE	175	18	3.150	94.500
Total capacidad hospedaje Airbnb	1662		39.092	1.172.760

Fuente : Elaboración Propia

Ahora bien según datos estadísticos de las Cámaras Departamentales el porcentaje de ocupación mínima que los hoteles en Bolivia llegaron estos últimos meses es del 25%; por tanto asumamos que este mismo porcentaje aplicamos a la tabla anterior para determinar cuánto mínimamente se genera en ingresos por el hospedaje a través del Airbnb y determinamos cuanto el Estado pierde un impuestos no recaudados.

TABLA 10: PROYECCION DE INGRESOS GENERADOS POR EL AIRBNB AL 25% DE OCUPACION MENSUAL (EXPRESADO EN DOLARES)

Ciudad	No de puntos de hospedaje Airbnb	Tarifa Promedio en Dolares	Total Ingreso \$us Proyectado/ día	Total Ingreso \$us Proyectado/ Mes
LA PAZ	345	27	2.329	69.863
SANTA CRUZ	384	29	2.784	83.520
COCHABAMBA	317	24	1.902	57.060
TARIJA	90	18	405	12.150
POTOSI	306	18	1.377	41.310
ORURO	13	10	33	975
BENI	29	20	145	4.350
PANDO	3	15	11	338
SUCRE	175	18	788	23.625
Total capacidad hospedaje Airbnb	1662		9.773	293.190

Fuente: Elaboración propia

Por tanto con este supuesto podemos deducir que aproximadamente los ingresos que genera el Airbnb en un 25% de ocupación haciende a \$us. 293.190 al mes; mismos que el Estado no controla ni regula para la obtención de recursos a través de los impuestos cuya proyección es la siguiente:

TABLA 11: ESTIMACION DE LOS IMPUESTOS NO PAGADOS POR LOS SERVICIOS DE HOSPEDAJES GENERADOS POR EL AIRBNB MES DE MAYO

Impuesto Directo	%	Total Impuestos no pagados \$us Proyectado/ Mes
Impuesto al Valor Agregado	13	38.115
Impuesto a las Transacciones	3	8.796
Impuesto a las Utilidades	25	73.298
Totales		120.208

Fuente : Elaboración propia

Como se puede observar la tabla; son \$us 120.208 que mínimamente pierde el Estado al no controlar o normar este servicio: por tanto la propuesta de este trabajo va dirigido a emplear todos los recursos que sean necesarios para crear una normativa a través de una resolución de directorio del Servicio de Impuestos Nacionales, que establezca los procedimientos para que la corporación del AIRBNB pueda actuar como Agente de retención de estos recursos y pueda hacer el pago directo de estos impuestos al Estado boliviano y por otra parte concientizar a las personas que utilicen este servicio para generar ingresos a cumplir con las obligaciones fiscales y sociales como lo realizan las personas naturales y jurídicas legalmente establecidas en nuestro país.

8. CONCLUSIONES

La tecnología de la información va creciendo a pasos agigantados y paralelamente la forma de hacer marketing o comercializar nuestros servicios y productos; ahora no solo basta con contar con un sistema de control financiero, sino que todas las empresas en este caso hoteles están obligados a generar recursos a través del internet; herramienta muy importante e

imprescindible para hacer conocer de forma virtual la imagen y servicios que ofrece la hotelería.

Sin embargo frente a esta tecnología digital los hoteles se han enfrentado a una de las mayores competencias que se generó desde el año 2008; la aplicación digital Airbnb donde cualquier persona (llamada Anfitrión) puede hacer conocer de forma gratuita un espacio habitacional para venderlo como alquiler a todo el mundo y con precios mucho más bajo que el que se ofrece en el mercado hotelero.

Existe una desventaja competitiva frente a los hoteles ya que los mismos tienen que encarar mensualmente costos para su mantenimiento como ser mano de obra y principalmente las obligaciones fiscales; lo cual no es carga para las personas que se benefician con los ingresos generados por el Airbnb; provocando una competencia desleal en el servicio de hospedaje.

Entre los impuestos más importantes que paga mensualmente un establecimiento hotelero legalmente constituido son el IVA, IT, el IUE, Retenciones y diariamente informan a través del sistema de la cámara hotelera la lista de las personas que pernoctan a la policía turística y unidades de migración para el control y seguridad de que clase de turistas llegan a nuestro país; pero las personas que llegan a alojarse por el Airbnb no pagan impuestos y tampoco el anfitrión realiza este reporte diario a migración o policía turística generando incertidumbre en la seguridad de la zona, el barrio y el país.

Según la encuesta el 100% de los hoteles exige al Estado a través de sus unidades de control como Impuestos Nacionales; Alcaldía; prefectura; Policía; puedan normar este servicio; según la encuesta no están en la posición de prohibir esta clase de ingresos pero si de que el Estado regule y controle para que se encuentre la legalidad y transparencia a fin de generar un grado de competencia con las mismas reglas para todos..

De acuerdo a la estimación generada el país pierde mensualmente la suma de \$us 120.208.- en recaudación de impuestos por los ingresos que se genera por este servicio de hospedaje clandestino a través del Airbnb; dato que inclusive es una proyección del 25% como ocupación mínima que llegarían a percibir los anfitriones en todo el país y con la tarifa promedio de \$us. 21 por noche de hospedaje datos que se generó del mismo portal digital del Airbnb.

La no regulación de esta actividad también afecta de forma indirecta a la economía de los hoteles; siendo el más perjudicado el recurso humano que es el principal capital en los hoteles ya que a través de las personas se genera el servicio que necesita un hotel y al bajar los ingresos como en cualquier empresa se enfrentan a tomar decisiones de reestructuración de costos.

Pone también en riesgo la seguridad de los huéspedes generando una mala imagen en nuestro país por la grave situación que América Latina es vista por el mundo, especialmente por la trata y tráfico de personas problemas que ha crecido estos últimos años.

9. RECOMENDACIONES

Frente al crecimiento desmedido en el uso de esta aplicación es urgente la creación de una normativa que regule totalmente este servicio para que todas las actividades de hospedaje estén bien reguladas y el huésped se sienta seguro cuando visite nuestro país, sea por negocios, turismo u otra actividad.

Por otra parte al no contar con una normativa específica de este servicio el Estado boliviano pierde recursos que le ayudarían hoy más que nunca en áreas que son imprescindibles para el desarrollo de nuestro país como ser la educación y la salud.

Generaría una buena aceptabilidad por los hoteleros quienes hacen el mayor esfuerzo de cumplir con las disposiciones legales en nuestro país generando fuentes de empleos directos e indirectos y mueven la economía formal e informal.

10. BIBLIOGRAFIA

- Ley de Promocion y Desarrollo de la Actividad Turistica en Bolivia, Ley 2074 (Hugo Banzar Suarez 2014 de Abril de 2000).
- Reglamento de Hospedaje Turistico, Resolucion Ministerial No 185/01 (Decreto reglamentario 26085 11 de Octubre de 2001).
- 843, L. (1997). *TEXTO ORDENADO*. LA PAZ BOLIVIA.
- Albi Ibañez, E., Gonzales, J. M., & Zubiri, I. (2009). *Economia Publica II*. Madrid: Economia Ariel.
- Allende, B. d. (28 Sep 2010). *Diccionario Oxford de informática*. California: Díaz de Santos.
- Arias, G. (2015). *Fallar para triunfar*. New York: USA.
- Ayaviri Garcia, D. (2013). *CONTABILIDAD HOTELERA*. ORURO: ORURO.
- BOLIVIA TE ESPERA , L. (25 de Septiembre de 2012). LEY 292. *Ley General del Turismo BOLIVIA TE ESPERA*. La Paz, Bolivia.
- Capovilla Quiroga, H. (2010). *Hoteleria y Turismo*. Malaga, España: Daly s.l.
- Hernandez Sampieri y Mendoza. (2008). *Motodologia de la investigacion*.
- Jalisco, E. d. (2015). *www.entornoturistico.com*. Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/que-es-airbnb-y-como-funciona/>
- MARISCAL, D. S., & HERNANDEZ, J. V. (2017). MODELOS ACTUALES DE LA ECONOMIA COLABORATIVA AIRBNB:CAMBIANDO LA INDUSTRIA DE LA HOSPITALIDAD. *LEX SOCIAL*, 355-356.
- Ruiz, C. C. (2017). *Innovación Tecnológica y competitividad en los hoteles de una a cuatro estresllas de Zona Tradicional de Acapulco*. Mexico: Illustrated.
- SITIO OFICIAL AIRBNB. (05 de 2017). *www.airbnb.com*. Obtenido de <https://www.airbnb.com.bo/help/article/654/what-is-occupancy-tax--do-i-need-to-collect-or-pay-it>