



**Universitat de les
Illes Balears**

Facultat de turisme

Memòria del Treball de Fi de Grau

Análisis de la incidencia de la economía colaborativa en el turismo en Mallorca: el paradigma “Airbnb”

Neus Perelló Rabasco

Grau de Turisme

Any acadèmic 2016-17

DNI de l'alumne: 43176551-P

Treball tutelat per José David Egea Juan
Departament d'Economia Aplicada

S'autoritza la Universitat a incloure aquest treball en el Repositori Institucional per a la seva consulta en accés obert i difusió en línia, amb finalitats exclusivament acadèmiques i d'investigació	Autor		Tutor	
	Sí	No	Sí	No
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CERTIFICADO:

Al firmar a continuación, certifico que mi proyecto final de grado del grado en Turismo por la Universidad de las Islas Baleares, titulado "Análisis de la incidencia de la economía colaborativa en el turismo en Mallorca: el paradigma "Airbnb"" es el resultado completo de mi trabajo y mi propia investigación, y con el conocimiento absoluto que no existen publicaciones similares a esta tesis que hayan sido publicadas anteriormente. Todas las fuentes que he citado en la bibliografía, las he utilizado fielmente como una herramienta de investigación y desarrollo de este documento.

Fecha: 12-05-2017

Firmado:

Neus Perelló Rabasco

AGRADECIMIENTOS

Para la preparación de este trabajo me gustaría dar las gracias a todos aquellos que en algún momento de este proceso han tenido la paciencia y la amabilidad de ayudarme, para sacar lo mejor de mí y esforzarme al máximo.

Me gustaría dar las gracias a mi tutor, **José David Egea Juan** por darme la oportunidad de descubrir e investigar el mundo de la economía colaborativa.

A mi amiga **Nieves Villena**, coaching financiera, que me ha ayudado en la búsqueda de información verídica y en ideas de qué camino seguir.

A **Albert Cañigueral, Adrián Miranda y Diego Isabel**, expertos en el tema, por su atenta colaboración en este trabajo tanto vía email, como skype.

Finalmente a mi **familia**, que me ha animado y apoyado en todo momento.

ÍNDICE:

<u>TÉRMINO</u>	<u>PÁGINA</u>
1. Resumen.....	5
2. Introducción.....	6
3. ¿Qué es la economía colaborativa?	7
3.1. Tipos de economía colaborativa.....	10
3.2. Ventajas o beneficios de la economía colaborativa.....	11
3.3. Desventajas de la economía colaborativa.....	13
4. Economía colaborativa: ¿actividad legal, ilegal o alegal?.....	13
5. La economía colaborativa en el sector turístico.....	16
5.1. Turismo P2P o turismo colaborativo.....	16
5.2. Turismo colaborativo VS turismo tradicional.....	18
5.3. ¿Qué piensan los expertos?	19
5.4. ¿Cómo es el perfil del usuario del turismo colaborativo?	19
6. El paradigma Airbnb.....	20
6.1. Airbnb en Mallorca.....	21
7. Conclusiones, retos y recomendaciones.....	24
8. Bibliografía.....	25

1. RESUMEN:

El concepto de economía colaborativa nace para plantarle cara a la crisis económica creando nuevos modelos económicos que hicieran la vida de la sociedad más fácil y reinventar el mundo de los negocios, gracias al gran crecimiento tecnológico que existe.

Las redes sociales, las plataformas electrónicas y las ganas de innovar han sido la clave para potenciar la economía colaborativa. La cual persigue el objetivo de poner en contacto a particulares que demandan bienes y servicios con otros que ofrecen o demandan, para satisfacer las necesidades del máximo de personas a un bajo coste. (Reduciendo al máximo posible los costes)

Todo no es positivo, ante el impacto económico de la aparición de este nuevo modelo económico, aparecen las críticas de los que pertenecen a una economía más tradicional o capitalista. Argumentado que las empresas que practican la economía colaborativa necesitan ser legisladas y tener derechos fiscales, para ser más equitativo con el tipo de economía que ya existe. Piden regulación para llegar a un censo común.

1.1. SUMMARY

The concept of sharing economy came to life to face the challenges of the economic crisis. It created new economic models which made society's life easier and thanks to the great technological growth helped reinvent the business world.

Social networks, electronic platforms and the urge for innovation have been the key to stimulate the sharing economy which pursues the goal of bringing together individuals looking for goods or services with others who offer and supply them in order to satisfy the needs of a majority of people with the minimum amount of costs.

Not everything is positive. Along with this new economic model's impact on economy, critical voices of those in favor of a more traditional or capitalist economy appear. They argue that companies practicing sharing economy need to be legislated and have fiscal rights in order to be more equitable with the already existing economic model. They demand a stronger regulation in order to reach a common ground.

2. INTRODUCCIÓN:

Los seres humanos viven en constante cambio, por ello tienen diferentes necesidades que cubrir en momentos determinados de sus vidas, opiniones diversas, aceptación o negación al cambio, culturas o creencias distintas, son entre otros puntos a tener en cuenta para el desarrollo social. Es muy importante estudiar y analizar estos movimientos para saber actuar de forma adecuada ante ellos.

Lo que sí que tienen en común es que el avance tecnológico y el problema de la crisis económica están dando un toque de atención al mundo, son un punto de inflexión en el devenir de la historia moderna. Poco a poco se van introduciendo nuevos tipos de consumo alternativos a los de los últimos años.

Las relaciones económicas entre vendedor y comprador o productor y consumista están cambiando considerablemente. Gracias a las ganas de la sociedad por salir de la crisis y el gran ingenio que le han puesto, ha surgido el nuevo concepto de la economía colaborativa dejando de lado la tradicional. Concepto que como su nombre indica consiste en la colaboración y ayuda mutua entre personas. Personas emprendedoras con motivación para resurgir y mejorar el mundo.

Hoy en día la mayoría de sectores cuentan con negocios colaborativos, es un modelo relativamente joven, se considera temprano para decir si este tipo de economía perdurará y eliminará por completo a la economía tradicional o capitalista, todo y que los números demuestran que es un buen modelo a seguir para el cambio. Por ello, este trabajo analizará bien que es exactamente la economía colaborativa, sus pros y contras, los objetivos que persigue, en que sectores afecta y de qué manera, como ha entrado en el mundo del turismo y especialmente el impacto que tiene en Mallorca. Además de centrarse en el paradigma de Airbnb.

3.¿ QUÉ ES LA ECONOMÍA COLABORATIVA?:

La economía colaborativa es un concepto muy amplio que apareció por primera vez en el 2007 en el boletín '*Leisure Report*' en un artículo que Ray Algar, consultor y fundador de Gymtopia, tituló; '*Collaborative Consumption*' (Consumo Colaborativo). Aún así, no fue hasta mayo de 2010 cuando este concepto se hizo más popular.



Fuente: Elaboración propia

Crisis económica: Las crisis económicas suceden por hacer un gasto mayor al ingreso del que se recibe o cuando hay un descontrol de préstamos, hipotecas o subsidios. La economía colaborativa nace por la llegada de la crisis económica mundial, la cual hizo que las desigualdades sociales occidentales aumentaran, contribuyendo al desarrollo de la economía colaborativa, ya que, la sociedad tuvo que buscar formas alternativas para seguir adelante, fuese como fuese, tal de reinventar el sistema, que por el momento no funcionaba, era necesario la búsqueda del cambio absoluto y pasar a un consumo alternativo, dejando de lado el consumo de masas. Al tener una disminución en la renta, el ciudadano cambia su forma de vida y se adapta a lo que tiene o lo que puede tener por ello, presenta un cambio importante en la mentalidad, aparece cambio en la cultura y en los valores personales.

Nuevas economías: Han emergido nuevas formas de economía para mejorar el momento de desmotivación social, cómo por ejemplo; la economía circular (es reparadora y regenerativa, y pretende conseguir que los productos, componentes y recursos en general mantengan su utilidad y valor en todo momento), la economía del bien común (se basa en los mismos valores que hacen florecer nuestras relaciones: confianza, cooperación, aprecio, democracia, solidaridad. Según recientes investigaciones científicas conseguir buenas relaciones es la mayor fuente de motivación y felicidad de los seres humanos), también ha aparecido la banca de valores, además de la economía colaborativa en cuestión.

TICs: Gracias a los avances tecnológicos esto ha sido posible. El desarrollo de las tecnologías de la información, los dispositivos móviles y

las nuevas plataformas y las aplicaciones han dado lugar al desarrollo de nuevos modelos de consumo. Internet ha cambiado las reglas del juego, es la base de un modelo económico que crece imparable. La tecnología está empoderando a los usuarios y a los ciudadanos para poder colaborar entre ellos y ofrecer y consumir servicios de ciudadano a ciudadano.

La **economía colaborativa** es una oportunidad para las empresas. Como toda innovación, está en constante cambio y esto es una evolución más. Todos los sectores pueden sacar beneficio de ella y mejorar los rendimientos de sus negocios. Es una economía que cree en las personas, en su talento, por ello las devuelve al centro de todo. No está fundamentalmente en plataformas sino en comunidades. Son las personas las que hacen que esta economía sea cada día más grande y la empujan a que vaya creciendo. Por esa razón es difícil que no funcione bien. Llegó un momento en el sistema capitalista que las personas ya no eran importantes, teniendo en consecuencia una fuerte desmotivación del personal.

Según una noticia del diario *Qué!* De día 2 de diciembre de 2014 asegura que: *“El volumen actual de la economía colaborativa asciende actualmente a 26.000 millones de dólares en todo el mundo y produce unos beneficios de 3.500 millones; según 'Forbes', esta nueva forma de consumo puede llegar a generar un volumen de negocio de 110.000 millones”*. Éste es un indicador de que la economía colaborativa funciona correctamente.

Básicamente, la economía colaborativa consiste en el fin de intercambiar recursos, bienes y servicios entre particulares como por ejemplo; prestar, alquilar, comprar y vender productos de segunda mano; en consecuencia, compartir de forma social, todo aquello que posee el individuo o las familias. Pensar más en compartir, colaborar con la sociedad en lo que posee, no sólo material, ya que no todo en esta vida es material, sino también ofrecer el tiempo, conocimientos y/o habilidades personales. De tal forma que todos se lucren de la mejor manera posible, desde una perspectiva eficiente y equitativa, optimizando los recursos que son escasos. De todo para todos, podría ser un buen lema para la economía colaborativa. Haciendo mención a la nueva filosofía del *Win-Win* o *Win to Win*, ganar para ganar, estrategia de marketing que tiene como objetivo que todas las partes negociadoras obtengan beneficios. Además, también intenta dejar a las personas mejor de como las encontraron.

Según la Comisión Europea, define la economía colaborativa como:
El término «economía colaborativa» se refiere a modelos de negocio en los que se facilitan actividades mediante plataformas colaborativas que crean un mercado abierto para el uso temporal de mercancías o servicios ofrecidos a menudo por particulares. La economía colaborativa implica a tres categorías de agentes i) prestadores de servicios que comparten activos, recursos, tiempo y/o competencias —pueden ser particulares que

ofrecen servicios de manera ocasional («pares») o prestadores de servicios que actúen a título profesional («prestadores de servicios profesionales»); ii) usuarios de dichos servicios; y iii) intermediarios que — a través de una plataforma en línea— conectan a los prestadores con los usuarios y facilitan las transacciones entre ellos («plataformas colaborativas»). Por lo general, las transacciones de la economía colaborativa no implican un cambio de propiedad y pueden realizarse con o sin ánimo de lucro.

Mucha gente compara este concepto con el antiguo trueque o incluso lo remontan al tiempo de la Prehistoria, donde se intercambiaban bienes como alimentos o herramientas para sobrevivir. Realmente este tipo de economía ha existido siempre, sólo que a menor escala y sin plataformas de internet que facilitasen el intercambio de bienes y servicios.

Aparece economía colaborativa en diferentes ámbitos de actuación en los diferentes sectores:



Ilustración 3 Los ámbitos de la EC (Elaboración propia)

Fuente: CC (Consumo Colaborativo) estudio: La economía colaborativa en Andalucía

1. **Alimentación:** se manifiesta con la autoproducción agraria ecológica y con el intercambio de productos entre particulares. Por ejemplo: un individuo tiene un limonero en casa y su vecino un naranjo, cuando el producto ha llegado a su maduración, acuerdan el porcentaje del intercambio, sin necesidad de ir a comprar al supermercado y sin gastar dinero.
2. **Movilidad:** nuevas formas de transporte para optimizar el uso de los vehículos. Ejemplo: Blablacar o uber.
3. **Intercambio de bienes y servicios:** uno de los objetivos que persigue la economía colaborativa
4. **Turismo:** aparece el concepto de P2P de igual a igual o turismo colaborativo.
5. **Espacios:** Optimizando los recursos.
6. **Trabajo de ciudadanos:** Negocios entre particulares.
7. **Financiación:** modelos de crowdfunding, colaboración monetaria en nuevos proyectos recibiendo una recompensa.
8. **Vivienda:** nuevas formas de alojamiento. Compartir viviendas.
9. **Conocimiento:** intercambiar conceptos y formas de vida
10. **Producción:** más producción como resultado de más movimiento económico.

3.1. Tipos de economía colaborativa:

– **Consumo colaborativo:** dónde los consumidores se ponen en contacto de forma gratuita o altruista entre ellos a través de plataformas digitales, como por ejemplo: Wallapop para la compra y venta de objetos de segunda mano. El consumo no es tener, es usar.

Las características principales del consumo colaborativo son:

1. Un gran número de productores y consumidores
2. La transparencia del mercado, los productores y consumidores puede ver y saber toda la información del mercado de forma gratuita.
3. No hay barreras de entrada ni de salida al mercado.
4. Los costes de transporte son reducidos, haciendo la movilidad perfecta de bienes.
5. No hay costes de transacciones entre consumidores y productores

– **Conocimiento abierto:** intercambio de información sin límites y sin trabas legales, sociales o tecnológicas. Son las plataformas dónde cualquiera puede acudir a informarse sobre eso que le interesa sin tener que pagar nada. Un ejemplo claro sería: Wikipedia, una enciclopedia en la red. Abarca multitud de campos y disciplinas. Toda esta información se comparte de forma desinteresada para satisfacer las necesidades de los usuarios, es un trabajo de colaboración de las instituciones, investigadores o expertos de diferentes áreas de estudio, renunciando a su derecho de propiedad intelectual, de forma parcial o total, con el fin de divulgar y compartir todo aquello que les hace ricos.

– **Producción colaborativa:** apoya iniciativas de cooperación desinteresadas, no remuneradas, junto con modelos de negocio lucrativo. Establecen contactos directos entre usuarios para la creación o difusión de proyectos colaborativos o servicios de todo tipo, como pueden ser cooperativas, creadas en la misma plataforma digital.

– **Finanzas colaborativas:** donar dinero para ayudar ofreciendo una recompensa. El ejemplo más claro son los crowdfunding, aportar dinero a un proyecto de forma desinteresada. Concepto muy utilizado en América para las bodas, o por los emprendedores con sus startups, por su alto porcentaje de inversión de capital inicial.

3.2. Ventajas o beneficios de la economía colaborativa

La economía colaborativa tiene una serie de ventajas:

– **Genera confianza entre los consumidores. Cambio en la forma de comprar. Recomendaciones. Poder leer y ver que personas lo han consumido y como.** El concepto de confianza aparece cuando el consumidor tiene que comprar algún producto o utilizar un servicio y puede acceder a cualquier fuente de información abierta (conocimiento abierto), para crearse un sentimiento de tranquilidad ante el gasto que va a realizar, como pueden ser foros o trip advisor cada vez que el consumidor quiere ir a un Hotel o a un restaurante, le crea confianza las opiniones de otros usuarios.

– **Fomenta la relación entre personas.** Personas motivadas a negociar entre ellas para conseguir un bien común y satisfacer sus propias necesidades. Eso es lo que buscan las plataformas, fomentar las relaciones interpersonal no solo en el ámbito online sino también en el offline.

– **Genera abundancia, optimiza los recursos, ya que siempre son escasos.** Si alguien utiliza un producto y le es útil es probable que otro también lo demande, así que la manera más sencilla es compartirlo. El uso es más preferido que la propiedad. El mejor ejemplo es el de compartir el coche. Los expertos dicen que el 90% de la vida útil de un vehículo está

aparcado, de esta forma se reduce el porcentaje del coche parado. Ocupar todas las plazas de un vehículo en el traslado es optimizarlo al 100%. Los precios disminuyen porque los gastos se reparten, así que el coste es mucho menor para cada individuo. Además, con esta acción se está favoreciendo al medio ambiente.

- **Genera eficiencia y nos permite llegar a los productos que deseamos fácilmente.** Un mayor reparto de los activos y un uso más eficaz i eficiente de los recursos. Es un tema de ahorro, la gran mayoría de bienes y servicios que se ofrecen en este tipo de economía suelen tener un precio mínimo por debajo del de mercado haciéndolos más asequibles para todos, ya que al eliminar un número importante de intermediarios el precio del producto no tiene tantos costes añadidos.
- **Beneficia al medio ambiente y a las familias.** Un desarrollo sostenible, ya que fomenta el segundo uso de los bienes. Lo que uno ya no necesita lo puede utilizar otro, reutilización del producto. Además de optimización del producto, mejor utilizar uno en su plenitud que dos a medias.
- **Más oferta, precios más bajos,** al dar una segunda oportunidad al producto estamos dando más opciones de elegir bien al consumidor dependiendo de sus preferencias, necesidades, renta, etc. Solo en España, a día de hoy, se venden artículos de segunda mano por valor de más de 2300 millones de euros. El ejemplo más claro es el que los expertos utilizan con la comunidad de vecinos y los taladros; No es necesario que todas las familias de la finca tengan un taladro en casa, ya que durante la vida útil de una herramienta de ese tipo probablemente será utilizado sólo 15 minutos, así que algunas fincas ya han empezado a tener herramientas comunes y así repartir el gasto de la inversión que tiene la compra de estos productos, poniendo en práctica la economía colaborativa.
- **Crea empleo y oportunidades de trabajo flexible,** además de nuevas fuentes de ingresos. Aparece la figura del trabajador nómada, individuo que va aportando a las empresas por las que va pasando lo mejor de él, aquello en lo que es más hábil sin tener que permanecer hasta la jubilación en la misma institución, esto es una ventaja para la experiencia y el enriquecimiento personal y laboral, ya que te da la oportunidad de conocer y trabajar con diferentes perfiles de personas y tipos de empresas.
- **La economía colaborativa está siendo capaz de adaptarse a las nuevas formas de funcionar de la sociedad y de la economía.** Ante el cambio de cultura y valores, ésta está reaccionando muy bien.

3.3. Desventajas de la economía colaborativa

- **Incertidumbre.** Al ser un concepto tan nuevo, un gran porcentaje de la población no cree en los nuevos sistemas porque creen que el sistema capitalista funciona correctamente y no hay necesidad de cambio.
- **Mercado libre.** Fácil entrada y salida. Necesita regulación para ser equitativo.
- **Falta de seguridad.** Necesita asegurar la seguridad y el bienestar del consumidor final, mediante leyes aplicables a los sectores pertinentes. Existe una desconfianza natural por aquello que se desconoce. Por ejemplo; cuando un particular alquila un sofá en un alojamiento, no sabe con quién va a compartir la vivienda, puede ser cualquier tipo de persona al igual que cuando se comparte el coche para un traslado, nadie te asegura que todo irá bien y que se sentirá como en casa o que llegará a su destino sano y salvo.
- **Baja los precios de mercado,** ya que no reducen los gastos eliminando intermediarios. En este aspecto las empresas tradicionales se ven obligadas a bajar sus precios para poder competir con las nuevas empresas y de forma consecuente disminuir la calidad de sus bienes o servicios ofertados, por no poder hacer frente a todos los gastos que tienen añadidos, como los gastos fiscales y de recursos humanos que tienen que afrontar.
- **Las empresas tradicionales aún no saben cómo adaptarse a estos cambios del mercado,** haciendo que disminuya su calidad y empiecen a ser menos competitivos en su sector.

4. ECONOMÍA COLABORATIVA; ¿ACTIVIDAD LEGAL, ILEGAL O ALEGAL?:

Ésta es la gran pregunta que todos se hacen. Aunque es un modelo que está creciendo por momentos, a día de hoy, no existe una legislación clara para este tipo de economía. No se han fijado límites ni obligaciones entre consumidor y proveedor, trabajador por cuenta propia y por cuenta ajena o por la prestación de servicios profesional y no profesional. Esto crea incertidumbre a la hora de aplicar normas ya que no hay la misma legislación a nivel local, nacional o internacional.

Para crear leyes adecuadas para los modelos de negocio de la economía colaborativa, las autoridades deberían tener en cuenta las características concretas que conlleva este tipo de economía, además de poder lidiar con las preocupaciones de la sociedad en cuanto a política pública, calidad de servicio, seguridad (especialmente en el transporte y en el alojamiento) o el libre acceso al mercado.

Muchos dicen que la economía colaborativa es una vía de escape para no pagar tantos impuestos. Estas plataformas digitales se encargan de poner en contacto a particulares los cuales cogen toda la responsabilidad legal de la actividad, siempre saldrá mucho más barato que tener una empresa tradicional o ser autónomo.

Ya se conocen demandas judiciales a Blablacar y Uber por “competencia desleal”. El sector del transporte se ha visto afectado por el nuevo sistema, especialmente los taxistas. En el caso de Blablacar sigue el caso abierto, pero en el de Uber el Juzgado mercantil número 2 de Madrid dictaminó el fin de la actividad de Uber en España.

El pasado mes de junio de 2016 la Comisión Europea publicó una serie de recomendaciones para facilitar el sistema a los miembros de la Comunidad Europea. Como por ejemplo;

– Los **requisitos del acceso al mercado**, hoy tienen libertad de entrada y salida, pero la comisión europea recomienda que los requisitos pueden o deben incluir las autorizaciones para la actividad empresarial, las obligaciones vinculadas a la concesión de licencias o los requisitos normalizados de calidad mínima como por ejemplo el tamaño de las habitaciones, la antigüedad del vehículo, el seguro del coche, etc. Todos estos requisitos deben ser adecuados y deben ir en consonancia con el objetivo y el tipo de modelo de economía colaborativa, sin dejar de lado la idea de innovación y colaboración entre consumidores.

Según la Comisión Europea:

“Cuando evalúan si los requisitos de acceso al mercado aplicados a la economía colaborativa son necesarios, están justificados y son proporcionados para alcanzar un objetivo de interés público claramente identificado, los Estados miembros deben tener en cuenta las características específicas de los modelos de negocio de la economía colaborativa.”

Por otro lado, la Comisión Europea recomienda que se haga una distinción de profesional a particular, ya que un particular que está dando un servicio no es lo mismo que un profesional que ha sido formado para ello o un equipo de profesionales y un grupo de particulares haciendo un intercambio de servicios.

Palabras de la Comisión Europea:

“A efectos de regulación de las actividades en cuestión, los particulares que ofrezcan servicios entre pares de manera ocasional a través de plataformas colaborativas no deben ser tratados automáticamente como prestadores de servicios profesionales. Establecer umbrales (posiblemente por sector) con arreglo a los cuales una actividad se consideraría una actividad no profesional entre pares puede ser una manera adecuada de

avanzar. Se recomienda a los Estados miembros que aprovechen la oportunidad para revisar, simplificar y modernizar los requisitos de acceso al mercado generalmente aplicables a los operadores del mercado. Deberían tener por objeto liberar a los operadores de cargas reglamentarias innecesarias, independientemente del modelo de negocio adoptado, y evitar la fragmentación del mercado único.”

– **Regímenes de responsabilidad:** las plataformas están exentas de la responsabilidad de información que almacenan. Así que son ellas mismas quién deben regular la información, los comentarios o las actividades que se crean en sus plataformas.

La Comisión Europea dice:

“Se insta a las plataformas colaborativas a seguir adoptando medidas voluntarias para combatir los contenidos en línea ilícitos y aumentar la confianza (por ejemplo, ayudando a garantizar la calidad de los servicios ofrecidos por los prestadores de servicios subyacentes en su plataforma). Dichas medidas voluntarias no deben significar automáticamente que las plataformas colaborativas que se benefician de la exención de responsabilidad de los intermediarios ya no puedan seguir haciéndolo”.

– **Protección de los usuarios:** La Comisión Europea aconseja a las plataformas que deben dar más apoyo al consumidor para que se sienta seguro y protegido ante cualquier situación.

Palabras de la Comisión Europea:

“De conformidad con la normativa de la UE sobre consumidores y comercialización, se insta a los Estados miembros a buscar un enfoque equilibrado para garantizar que los consumidores gocen de un alto nivel de protección, en particular con respecto a las prácticas comerciales desleales, sin imponer obligaciones de información desproporcionadas u otras cargas administrativas a los particulares que no son comerciantes pero que prestan servicios de manera ocasional. La eficacia y el uso de mecanismos de confianza en línea (p. ej., etiquetas de calidad) destinados a aumentar la confianza y la credibilidad deben mejorarse para promover la participación en la economía colaborativa con mayor confianza.”

– **Trabajadores por cuenta ajena y por cuenta propia:** Crear leyes más justas y equitativas para todo tipo de trabajador. Es difícil para el emprendedor o los autónomos pagar todos los impuestos que tiene que asumir ante el Estado.

Según la Comisión Europea:

“A fin de ayudar a las personas a aprovechar todo su potencial, aumentar la participación en el mercado de trabajo y fomentar la competencia, al tiempo que se garantizan una condiciones de trabajo justas y una protección social adecuada y sostenible, los Estados miembros deberían:
- *evaluar la adecuación de su normativa nacional en materia de empleo,*

considerando las diferentes necesidades de los trabajadores por cuenta propia y ajena en el mundo digital, así como la naturaleza innovadora de los modelos de empresa colaborativa;

- ofrecer orientación sobre la aplicabilidad de su normativa nacional en materia de empleo a la luz de modelos laborales de la economía colaborativa.”

– **Fiscalidad** : Recomiendan que las empresas que utilizan el modelo de economía colaborativa deberían tener responsabilidades fiscales igual que las empresas de los otros servicios, siempre adaptándose a los objetivos y medidas del modelo, además piden que las plataformas colaboren con el Estado para la regulación.

La Comisión Europea cita:

“Se insta a los Estados miembros a facilitar y mejorar la recaudación de impuestos utilizando las posibilidades que ofrecen las plataformas colaborativas, dado que estas ya registran la actividad económica. Las plataformas colaborativas deben adoptar una actitud proactiva en la cooperación con las autoridades fiscales a fin de establecer los parámetros para el intercambio de información sobre las obligaciones fiscales, al tiempo que garantizan el cumplimiento de la legislación sobre protección de datos personales y sin perjuicio del régimen de responsabilidad de los intermediarios establecido en la Directiva sobre el comercio electrónico. Se invita a los Estados miembros a evaluar su normativa fiscal para crear condiciones de competencia equitativas para las empresas que prestan los mismos servicios. Los Estados miembros deben proseguir también sus esfuerzos de simplificación, aumentando la transparencia y publicando orientaciones en línea sobre la aplicación de la normativa fiscal a los modelos de empresa colaborativa.”

5. LA ECONOMÍA COLABORATIVA EN EL SECTOR TURÍSTICO:

5.1. Turismo P2P o turismo colaborativo

Como otros sectores, el sector terciario, más concretamente el turístico, vive en constante cambio. En los últimos años han emergido varias ideas innovadoras y apasionantes que han penetrado en el mercado español con energía, dejando desfasadas las reglas del juego y contribuyendo con un beneficio a la comunidad consumidora. Una de estas nuevas tendencias ha sido la economía colaborativa, la cual ha dado un vuelco a la visión de negocio y a las tendencias turísticas, sobretodo en la forma de preparar unas vacaciones o una estancia corta. Internet y las nuevas tecnologías son imprescindibles para el turista actual. Hay muchas más opciones de transporte, alojamiento, actividades culturales a un coste inferior que hace 10 años, por el recorte de intermediarios, facilitando la elección y creando un ahorro real. También es mucho más rápido, eficiente y eficaz que antes. Aparece en el mundo del turismo el concepto P2P siglas en inglés *peer-to-*

peer, de par a par. Son redes de ordenadores donde ya no hay un servidor fijo ni un cliente, sino que todos comparten documentos o información de forma legal, optimizando el uso de la red entre usuarios. Un ejemplo de ello sería un blog de viajes, donde un particular explica o da a conocer su experiencia en un destino y cualquier otro particular puede opinar o coger ideas para su próxima aventura.

En este sector se pueden destacar cuatro subgrupos donde han aparecido plataformas de economía colaborativa, ya que afectan directamente al turismo de cualquier punto del mundo. Estos son; el alojamiento, el transporte, las actividades culturales o complementarias y la gastronomía.



Fuente: Elaboración propia

Alojamiento: Según el Diccionario de la Real Academia Española (DRAE) encontramos cuatro acepciones para este concepto:

1. m. Acción y efecto de alojar o alojarse.

2. m. Lugar donde una persona o un grupo de personas se aloja, se aposenta o acampa, o donde está algo.

3. m. Hospedaje gratuito que, por carga vecinal, se daba en los pueblos a la tropa.

4. m. Casa particular en que se alojaba el militar en campaña.

Leyendo las definiciones, se puede reafirmar que el consumo colaborativo existe desde hace muchos años. El caso más claro de Alojamiento colaborativo lo tenemos con la plataforma de Airbnb, la cual ofrece alojamiento a individuos o grupos a viviendas familiares, compartiendo la casa, desde alquilar el sofá del

comedor hasta alquilar habitaciones o incluso la casa entera durante determinadas pernoctaciones.

Transporte: Debe transportar a personas de un punto a otro, es primordial para poder realizar un viaje. El concepto del transporte en el consumo colaborativo llega para compartir y optimizar la vida en el uso de los vehículos familiares. El ejemplo de transporte más destacado en la economía colaborativa es: Blablacar.

Gastronomía: Transformar el producto gastronómico en experiencia turística. Eatwith es la plataforma de economía colaborativa en cuanto al campo de gastronomía. Trata de juntar a un grupo de desconocidos en casa de otro desconocido para comer o cenar y entablar conversaciones saliendo del círculo de confianza habitual. Crea nuevas relaciones a través del placer de la comida. O simplemente cuando un individuo está en otra ciudad y no quiere cenar solo en un restaurante, accede a esta aplicación y le ofrecen a que casa puede ir a cenar y conocer a gente nueva de esa ciudad o de otro país.

Actividades culturales: Se trata de compartir todos aquellos conocimientos que los particulares han ido obteniendo a lo largo de los años para enriquecer a otros con sus vivencias o saberes. Por ejemplo, personas que por unas horas se convierten en guías turísticos, sin ser su profesión para ofrecer tours gratuitos por la ciudad y dependiendo de la satisfacción del servicio obtenido al final del tour, es el usuario quien decide cuánto pagar al guía, desde ningún euro hasta lo que estés dispuesto a pagar.

La **experiencia del turista** es muy importante para el *feed back* de la destinación. Los factores impulsores del turista para saber si una experiencia ha sido plenamente satisfactoria son las emociones (cuánto se divirtió o se rió), las opiniones (valores personales), los comportamientos (cansancio, felicidad, distracción, evasión de los problemas...) y el aprendizaje (conocimiento de nuevas culturas). El balance que hace el turista de vuelta a casa es con lo que se queda en su memoria, los recuerdos de la experiencia, son los que harán expandir una reputación buena o mala del destino a otros viajeros. Una vez más, el turismo demuestra uno de los objetivos de la economía colaborativa, las personas son el centro de toda actividad, el valor más importante de la economía colaborativa en el sector turístico. Hay que compartir con el viajero todo aquello que demande a fin de satisfacer ambas necesidades.

5.2. Turismo colaborativo VS turismo tradicional

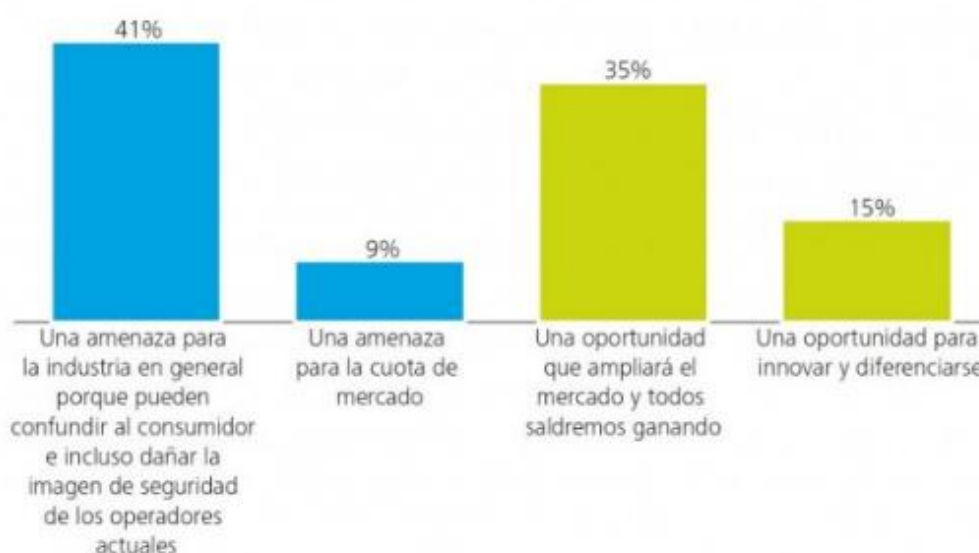
Podemos definir el turismo tradicional con un listado de adjetivos: caro, regulado, rápido, antiguo, necesario, planificado, familiar, cómodo, seguridad, calidad. Con un precio fijo y con una gran oferta de alojamiento, transporte y restauración. Siempre con la figura a la cabeza de un ejecutivo anciano o mayor con mucha experiencia en el sector. Por lo contrario, el turismo colaborativo se define con otros adjetivos

totalmente distintos: libertad, aventura, económico, social, desconocido, divertido, tecnológico, futuro. Con comentarios en las redes sociales que crean confianza al consumidor ya que estos presentan; miedo, riesgo, inseguridad, vulnerabilidad. En este caso la figura que hay detrás del turismo colaborativo suele ser un joven emprendedor con mucha motivación.

5.3. ¿Qué piensan los expertos?

Los expertos del sector tienen opiniones diversas, están divididos a favor y en contra del nuevo modelo económico que ha entrado en el mundo turístico. Unos lo consideran “una amenaza para la industria en general” y para la cuota de mercado, creen que esto puede afectar a las empresas ya consolidadas. Otros ven una gran oportunidad de negocio y crecimiento económico para crear más competencia y así estimular al productor a innovar y crear nuevas experiencias.

Estos son los datos ofrecidos por Deloitte después de realizar varias encuestas a empresarios del sector en 2015:



Fuente: Deloitte, informe turístico Expectativas 2015. Artículo publicado en Hosteltur el 26 de abril de 2015 “*La economía colaborativa una amenaza para el 50% de la industria turística*”

5.4. ¿Cómo es el perfil del usuario del turismo colaborativo?

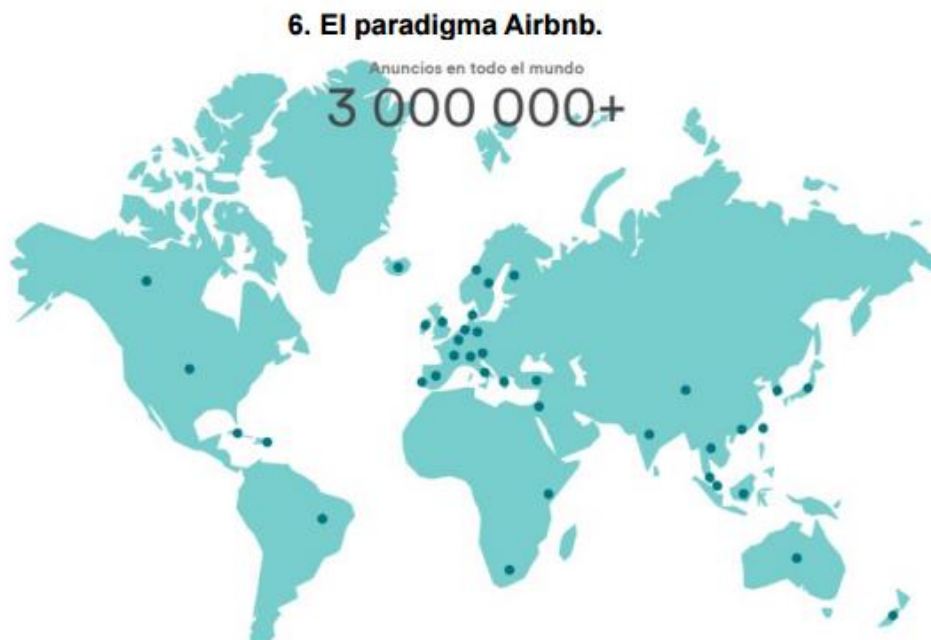
Hablando desde el punto de vista del turista que viene a España, por norma general, se presenta como un turista que ya no quiere ser llamado así, ahora pasa a ser un **viajero**, ya que, no busca el típico paquete de todo incluido, ni el turismo de masas de sol y playa, busca experiencias nuevas y únicas, vacaciones personalizadas e independientes. Buscan la

autenticidad de la comunidad autóctona, además de conocer la cultura y gastronomía del lugar adentrándose en el país como un ciudadano más. Anteriormente, ya han sido turistas y ahora quieren algo nuevo. Suelen estar familiarizados con las nuevas tecnologías y las redes sociales. Esta definición concuerda con el nuevo concepto de **millennials o Generación Y** (población nacida a partir del 1979, actualmente individuos de 38 años).

Por otro lado, cabe destacar el turismo de negocios. El turista de negocios también se está sumando a este nuevo modelo de turismo, ya que está cansado de vivir en hoteles y no sentirse como en casa o en su despacho donde poder atender a sus negocios sin necesidad de vestirse para bajar a desayunar, otro punto por el que se unen a este modelo es por poder prolongar su estancia en la ciudad de destino y poder tener ocio además de negocios en el lugar. Son los llamados **bleisure**.

Las necesidades van por momentos o épocas y no siempre van a querer este tipo de turismo, probablemente cuando sean más mayores preferirán volver al modelo de viaje organizado con todo incluido, es un tema de preferencias y experiencias momentáneas cambiantes.

6. EL PARADIGMA AIRBNB:



Fuente: página web oficial de la plataforma Airbnb

Airbnb fue fundado en agosto de 2008, es una empresa emprendedora que se sitúa a la cabeza de la economía colaborativa. Empezó con una sede en San Francisco (California), hoy está presente en más de 191 países y más de 65.000 ciudades. Nace con la idea de crear un mercado comunitario donde particulares publiquen sus alojamientos, únicos en el mundo, en la plataforma y otros puedan descubrir y lugares encantadores en sitios recónditos o grandes ciudades mundiales, como pueden ser castillos (ofrecen más de 1.400 a elegir), villas o simples apartamentos, desde una noche hasta un mes entero, a todo tipo de precios, de todo para todos. Querían crear experiencias únicas para los consumidores. Todo el proceso de descubrir estos espectaculares alojamientos a unos cuantos clics, desde el sofá de casa o sentado en un café con Wifi, el único requisito es que el usuario tenga una Tablet, un ordenador o un teléfono móvil con acceso a internet, cosa que hoy en día todo el mundo tiene a mano. Hoy en día ya tiene más de 150.000.000 de usuarios en todo el mundo, pero estos usuarios no existirían sin los más de 3.000.000 anuncios que aparecen en la red.

Aparecen dos figuras principales; El anfitrión y el huésped.

El anfitrión cuelga en la plataforma el anuncio de su alojamiento con las características, la ubicación más información escrita de la zona, la capacidad de huéspedes, número de baños, fotografías de la vivienda, los servicios que ofrecen, las normas de la casa, el tipo de cancelación y la disponibilidad de fechas, a partir de ahí es el huésped quien investiga que quiere y que le interesa. Después, una vez elegido el alojamiento idóneo, la misma plataforma les da la opción de ponerse en contacto, siempre a través de servicios de confianza. Airbnb se encarga de verificar los perfiles personales y los anuncios, además de tener un servicio de seguridad de mensajes y de gestión de pagos. También ofrecen atención y ayuda las 24 horas tanto al huésped como al anfitrión. Airbnb obtiene una comisión por reserva entre el 6 y el 12% por la transacción, más el cobro del 3% de la tasa de conversión.

6.1. Airbnb en Mallorca

Desde el último artículo que publicó el periódico *El Mundo* el 26 de marzo de 2017, se estimaba que en Mallorca se están ofreciendo un total de 11.271 alojamientos con capacidad para 78.543 huéspedes. Ofrecen más de veinte tipos de alojamiento; barcos, tiendas de campaña, caravanas, castillos, barracas, iglú o casa en el árbol, además de las típicas casas unifamiliares o apartamentos.

Terraferida, una asociación que se encarga de proteger las Islas Baleares del consumo extremista de los recursos de las islas, denuncia que estos alojamientos ofrecidos por la plataforma Airbnb no tienen licencia turística para ser alquiler vacacional regulado. Después de haber investigado en el portal de InsideAirbnb, demuestran que en Mallorca no se está utilizando bien el concepto de economía colaborativa de compartir la vivienda con

otros, un total de 9.689 viviendas se alquilan enteras, mientras que 1.556 ofrecen habitaciones privadas en alojamientos compartidos, un número bastante pequeño en comparación al de viviendas que se alquilan de forma completa. Considera qué se está generando un negocio sin medidas que está dando mucho dinero a particulares en concreto y destrozando o acabando con los recursos de la isla.

Este gran número de alquileres está afectando a la Isla en varios ámbitos; social, ambiental, económico y político. Dos doctores del departamento de economía aplicada de la *Universitat de les Illes Balears*, José Luis Groizard y William Nilsson desmienten lo que la sociedad piensa sobre Airbnb en su estudio sobre “*Mito y realidad del alquiler vacacional en las Islas Baleares. Análisis y recomendaciones de política turística*” analizando 8 mitos que afectan directamente a Airbnb;

1. Generar un aumento insostenible de las pernoctaciones turísticas.

Sí que es verdad que los turistas desde hace unos seis años han aumentado el número de pernoctaciones, pero esto es por el problema que están sufriendo la primavera árabe y el terrorismo islámicos, hasta hace poco, directos competidores de las Islas Baleares. El turista de sol y playa busca tranquilidad y seguridad, no es por la entrada al mercado de Airbnb

2. Generar economía sumergida y evasión fiscal.

Esta plataforma trabaja en un mercado electrónico donde todos los movimientos monetarios quedan registrados, ya que todo se paga a través de transferencia bancaria. No hay una economía sumergida. Lo que si es cierto, es que deberían pagar los mismos impuestos que pagan otros alojamientos turísticos.

3. Expulsar a los residentes de los centros urbanos (gentrificación).

Hace ya tiempo que los residentes de Palma se iban a vivir a las afueras de la ciudad, por motivos diferentes como falta de aparcamiento, ruido, cercanía a sus trabajos, buscar tranquilidad. Pero no se puede obviar el nivel de ruido que hay en la ciudad, cosa que debe regular el ayuntamiento de Palma.

3. Encarecer el precio de la vivienda:

El mundo inmobiliario tiene subidas y bajas importantes. Actualmente hay mucha demanda de alquiler y vivienda en el centro de la ciudad, también por una mejoría económica general. Pero los bancos ya no conceden hipotecas tan fácilmente como antiguamente, así que la demanda por el alquiler ha aumentado muchísimo, es por ello que no es tan fácil encontrar un alquiler asequible.

4. Reducir la oferta de vivienda en alquiler a largo plazo.

El que alquila a largo plazo o vacacional es porque posee dos o más residencias, las cuales utiliza intermitente mente cuando está de vacaciones, así que este mito sí que es una realidad.

5. Destruir paisaje y favorecer la especulación en suelo rústico.

No hay duda de que al haber más gente se estropee más el paisaje, pero también cabe destacar que al darle valor al suelo rústico, los propietarios de estos obtengan beneficios con el alquiler vacacional y puedan re invertirlo en mantener el paisaje o restaurar el patrimonio.

7. Ser negocio y competir deslealmente con los hoteles.

No existe una competencia desleal entre el cliente de Airbnb i el de un hotel. Son clientes totalmente diferentes que buscan otros servicios y otras experiencias. El cliente de Airbnb es un viajero independiente, joven e interesado por la cultura del lugar en cambio el cliente de hotel es un turista que quiere tener todos los servicios posibles y organizados con mucha antelación.

8. Llevarse la riqueza generada fuera de Baleares.

Airbnb cobra un entre un 6 y un 12% de comisión por la transacción de la actividad, que no se queda en España porque la sede de Airbnb está situada en América, pero el otro porcentaje se lo queda el anfitrión, normalmente residente en las Islas Baleares, para su beneficio y mantenimiento de la vivienda como jardinería o limpieza, que por el pago de estos trabajos, ese dinero sí que se queda en Baleares. La mayoría de las cadenas hoteleras más importantes también tienen sus sedes en otros países, incluso algunas de las cadenas hoteleras mallorquinas.

En las Islas Baleares ya existe un “**proyecto de ley**” emitido por el *Govern*, el cual está siendo analizado exhaustivamente por expertos. Con los puntos más críticos como el pago de impuestos autonómicos o la regulación de las licencias, el número de plazas, las zonas, sanciones por incumplimiento de las futuras normas, entre otros puntos.

7. CONCLUSIONES, RETOS Y RECOMENDACIONES:

La economía colaborativa ha aparecido y se está instalando de forma muy rápida y muy contundente porque ha dado soluciones a situaciones críticas en los que la sociedad del momento no se había visto involucrada anteriormente. ¿Esto significa que reemplaza a los modelos económicos tradicionales? No, claro que no. Pero sí que es cierto que es una tendencia que está cambiando a la sociedad, a la economía y a la cultura en general.

Se viaja más que nunca, se puede acceder más a la información, hay más herramientas para conectar a las personas entre sí. Ya no sólo se comparte en internet ahora también se comparte en el *offline*, se crea una confianza entre desconocidos que antes era impensable. Cada vez hay más empresas, plataformas o proyectos con esta estructura económica, las que demuestran que no solo se trata de ganar dinero, todo y que el dinero es un recurso imprescindible, sin dinero no se es sostenible, sino que además crea un impacto positivo social.

Todos los cambios presentan dificultades y suelen ser amenazados por aquellos que lo desconocen, por ello este modelo recibe tantas críticas y tiene mucho trabajo por delante.

Para poder desarrollar la economía colaborativa es necesario crear una armonía con los demás modelos económicos existentes. Para instaurar esta buena relación debe aparecer el Estado, el actor clave en el proceso de adaptación de esta tendencia, estableciendo reglas claras para que todos puedan disfrutar de estos avances. Encontrar soluciones justas e innovadoras para todos es un gran desafío que deberían aceptar. Con el problema del alquiler vacacional, más concretamente con el paradigma de Airbnb, deben coger de ejemplo a otros países europeos como Holanda, Francia o Reino Unido que ya están aprovechando el marco jurídico existente para desarrollar la economía colaborativa con responsabilidades fiscales y jurídicas. A pesar de que la regulación a veces puede ser tan estricta que se puede convertir en prohibición y ese no es lo que persigue la economía del bien común, además que prohibirlo sería un atraso y una pérdida de oportunidad para el beneficio económico de algunas familias. Debe existir una regulación, es necesaria, pero debe ser neutra, sin favorecer al empresario tradicional o al nuevo emprendedor, además de cumplir con el pago de impuestos autonómicos.

Hacer predicciones de futuro es complicado, pero este movimiento empezó hace unos siete años y está creciendo con grandes logros. Es un trabajo de todos generar y crear la mejor versión de la economía colaborativa. El consumo no es tener, es usar y vivir es compartir. Como dijo Albert Cañigueral en una de sus conferencias *“la mejor forma de predecir el futuro es creándolo”*.

8. BIBLIOGRAFIA:

Alonso Coto, M. and Miranda Falces, A. (2016). La empresa colaborativa. 1st ed. Madrid: Pearson Education.

Isabel La Moneda, D. (2013). Yo soy tu. 1st ed. [Place of publication not identified]: Ediciones Octaedro, S L.

Cañigueral Bagó, A. (2014). Vivir mejor con menos. 1st ed. Barcelona: Conecta.

Slee, T. and Iriarte, E. (2016). Lo tuyo es mío. 1st ed. Barcelona: Taurus.

Hosteltur: Toda la información de turismo. (2017). Hosteltur. [Online] Available at: https://www.hosteltur.com/111489_tres-armas-economia-colaborativaapuntando-al-turismo.html [Accessed 23 Oct. 2016].

Hundredrooms.com. (2017). Todos los apartamentos vacacionales más baratos - Hundredrooms. [Online] Available at: <https://www.hundredrooms.com/estudios/barometro-de-la-economiacolaborativa-en-el-sector-turistico?gclid=CLudveX88M8CFSEz0wodWRwNsQ> [Accessed 23 Oct. 2016].

Hosteltur: Toda la información de turismo. (2017). Hosteltur. [online] Available at: https://www.hosteltur.com/110268_economia-colaborativa-son-lobos-pielcordero.html [Accessed 27 Dec. 2016].

Hosteltur: Toda la información de turismo. (2017). Hoteles vs. Airbnb: segundo asalto | Hoteles y alojamientos. [Online] Available at: https://www.hosteltur.com/110107_hoteles-vs-airbnb-segundo-asalto.html [Accessed 27 Dec. 2016].

Colaboradores, E. (2017). El turismo colaborativo | Visiones del Turismo. [online] Visionesdelturismo.es. Available at: <http://www.visionesdelturismo.es/turismo-colaborativo/> [Accessed 27 Dec. 2016].

Blog de SEGITTUR. (2017). turismo colaborativo y su impacto en el sector. [Online] Available at: <http://blog.segittur.es/turismo-colaborativo-impacto-sector/> [Accessed 28 Dec. 2016].

RTVE.es. (2017). Millennium - Economía colaborativa, Millennium - RTVE.es A la Carta. [Online] Available at: <http://www.rtve.es/alacarta/videos/millennium/millennium-economiacolaborativa/3861318/> [Accessed 13 Jan. 2017].

Airbnb. (2017). Alquileres vacacionales, casas, experiencias y lugares - Airbnb. [Online] Available at: https://www.airbnb.es/?af=43720035&c=A_TC%3Dy94pj2nk%26G_MT%3D

e%26G_CR%3D58982572746%26G_N%3Dg%26G_K%3Dairbnb%26G_P%3D %26G_D%3Dc %26\$pi:0.pk:2387395626_58982572746_c_12026464216&atlastest5=true&gclid=CjwKEAjl9DIBRCG_e3DwsKsizsSJADMmJ119gc9ng65HLcFQjRi5bzzPmoAG4gDNNP 8HnMaOxUSGxoC4Mnw_wcB [Accessed 13 Jan. 2017].

Economía Colaborativa y Regulación. (2017). Economía Colaborativa y Regulación. [Online] Available at: <https://ecolaborativa.com/> [Accessed 1 Apr. 2017].

Mallorca, D. (2017). Airbnb afirma que el alquiler vacacional no afecta a la disponibilidad de vivienda. [Online] Diariodemallorca.es. Available at: <http://www.diariodemallorca.es/palma/2017/04/03/airbnb-afirma-alquilervacacional-afecta/1203610.html> [Accessed 3 Apr. 2017].

Ec.europa.eu. (2017). DocsRoom - European Commission. [online] Available at: <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/16881/attachments/2/translations> [Accessed 8 Apr. 2017].

La Tribu Colaborativa. (2017). La Tribu - La Tribu Colaborativa. [online] Available at: <http://latribucolaborativa.com/la-tribu/> [Accessed 13 Apr. 2017].

Profecarolinaquinodoz.com. (2017). Concepto y características de Peer to Peer – Prof. Carolina Quinodóz. [Online] Available at: <http://profecarolinaquinodoz.com/principal/?p=392> [Accessed 26 Apr. 2017].

Mallorca, Diario. "Cuando El Alquiler Turístico Te Soluciona La Vida"[Online] Available at: <http://www.diariodemallorca.es/palma/2017/04/12/pisos-ingresoextra/1206120.html> [Accessed 04 May. 2017].

Mallorca, Diario. "Podemos Exige Prohibir Todo El Alquiler Turístico En Ibiza Y El Centro De Palma". [Online] Available at: <http://www.diariodemallorca.es/mallorca/2017/05/04/podemos-prohibiralquiler-turistico-palma/1211806.html> [Accessed 04 May. 2017].

Mallorca, Diario. "Los Mallorquines Ganaron 64 Millones Alquilando En Airbnb". [Online] Available at: <http://www.diariodemallorca.es/mallorca/2017/05/09/mallorquinesganaron-64-millones-alquilando/1213278.html> [Accessed 10 May. 2017].

SERRA, J. et al. "Ninguno De Los 11.271 Pisos De Airbnb En Mallorca tiene Licencia Turística". [Online] Available at: <http://www.elmundo.es/baleares/2017/03/26/58d79d5122601d86648b45df.html> [Accessed 08 May. 2017].

