



## EL ALOJAMIENTO TURÍSTICO Y LA TRANSFORMACIÓN DE LAS CIUDADES: EL CASO DE SANTIAGO DE QUERÉTARO, MÉXICO

**Daniel Hiernaux-Nicolas**

Investigador Emérito del SNII de México  
danielhiernaux@gmail.com

### Resumen

Las ciudades son cada vez más relevantes como destinos de los flujos turísticos con el crecimiento del número de turistas, con la construcción de numerosos hoteles en todas las categorías existentes e incluyendo, desde hace unas pocas décadas nuevas categorías como la de “hotel boutique”; a ello se agrega el llamado turismo por plataformas que impone una nueva modalidad de alojamiento en edificios habitacionales, generando problemas como el incremento de los alquileres, la transformación de viviendas permanentes en residencias efímeras y conflictos crecientes entre turistas y residentes.

El objeto de la presente investigación es analizar el comportamiento espacio - temporal del alojamiento turístico en Santiago de Querétaro, ciudad mexicana Patrimonio de la Humanidad desde 1996, la cual ha vivido un crecimiento acelerado de la oferta de alojamiento turístico en los últimos años, bajo diversas modalidades, diferenciando en particular el alojamiento tradicional (los hoteles tradicionales, hoteles boutiques, hostales y demás), frente al boom del alojamiento de plataformas. Asimismo, se pretende delinear, a manera de hipótesis, las implicaciones de estas dos modalidades de alojamiento sobre un centro histórico de gran valor patrimonial que conoce ya un avance importante de la gentrificación.

**Palabras clave:** Alojamiento turístico, Santiago de Querétaro, Centro Histórico, Gentrificación, Turistificación.

## TOURIST ACCOMMODATION AND CHANGE IN THE CITIES: THE SANTIAGO DE QUERETARO CASE IN MEXICO

### Abstract

Cities are becoming increasing destinations for tourist flows, with the growth in the number of tourists and the building of numerous hotels in all existing categories. Also, in recent decades, this growth includes new accommodation categories such as "boutique hotels." And the so-called platform tourism, which imposes a new type of accommodation in residential buildings, generating problems such as rising rents, the transformation of permanent homes into temporary residences, and growing conflicts between tourists and residents.

The objective of this research is to analyze the spatial-temporal behavior of tourist accommodation in Santiago de Queretaro, a Mexican city declared World Heritage Site in 1996. This city has experienced accelerated tourism accommodation growth in recent years under various modalities, specifically differentiating between traditional hotels, boutique hotels, hostels, and others, compared to the boom in platform accommodation. It also aims



to outline, as a hypothesis, the implications of these two types of accommodation for a historic center of great heritage value, already experiencing significant gentrification.

**Keywords:** Tourist accommodation, Santiago de Querétaro, Historic Center, Gentrification, Touristification.

## Introducción

El alojamiento es una pieza clave del negocio turístico, por lo que ha sido objeto de diversos trabajos con perspectiva a su gestión, las finanzas o también de la arquitectura, entre otras múltiples temáticas. En el presente estudio de caso, la lectura que se hace del mismo deriva en una serie de cuestiones y problemáticas relacionadas con la transformación de los centros urbanos, particularmente en países latinoamericanos.

Como lo señala Remy Knafou la ciudad suele ser el origen del turismo y a la vez, su resultado o destino (Duhamel y Knafou, comp., 2007). En efecto, la población urbana es responsable de la mayor parte de los flujos turísticos y, por otra parte, las ciudades se han constituido progresivamente en destinos particularmente demandados por los turistas. Así, los centros urbanos ocupan un lugar cada vez más significativo entre la variedad de destinos turísticos, por lo que se ha asistido no solo a un crecimiento del número de turistas en las ciudades, sino, además, a una construcción y puesta en operación de numerosos hoteles en todas las categorías existentes incluyendo, desde unas pocas décadas, nuevas categorías como la de “hotel boutique”.

Más aún, la expansión y diversificación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) tanto para la esfera del trabajo como la de ocio, ha abierto la puerta al proceso que se ha llamado, *turismo por plataformas*, referido a una modalidad de alojamiento en habitaciones de particulares, sea cuartos en casa, departamentos o casas completas, alojamiento publicitado, contratado con el cliente y gestionado mediante plataformas informáticas, siendo la más extensa y conocida Airbnb (López Ramos, J.L.; A. Zepeda Arce; L.T. Medina Esparza, 2025).

Esta nueva modalidad, con fuerte expansión de 2018 a la fecha, alcanzó una cobertura relevante de ciudades-destino y una amplia oferta en todo México, transformando significativamente la manera de hacer turismo y también los espacios geográficos donde se ubica. Hoy en día, numerosas metrópolis de estatura mundial, así como ciudades intermedias o inclusive destinos menores han sido profundamente trastornadas por los flujos turísticos crecientes, la reconversión de alojamientos tradicionales a turísticos y la transformación de los modos de vida urbanos.

Dentro de la multitud de líneas posibles de análisis del turismo urbano, el objeto de la presente investigación es analizar el comportamiento espacio - temporal del alojamiento turístico en Santiago de Querétaro, México, ciudad Patrimonio de la Humanidad desde 1996, la cual ha tenido un crecimiento turístico acelerado en los últimos años bajo diversas modalidades, diferenciando en particular los hoteles tradicionales, hoteles boutiques, hostales y demás, frente al boom del alojamiento de plataformas. Asimismo, se pretende delinear, a manera de hipótesis, las implicaciones de estas dos modalidades de alojamiento sobre un centro histórico de gran valor patrimonial que conoce ya un avance importante de la gentrificación.



### **Ámbito territorial de la investigación**

La ciudad de Querétaro, en el Bajío mexicano, fue fundada en 1531 por los conquistadores españoles. La leyenda reporta que, el 21 de abril de ese año, los conquistadores con grupos indígenas aliados sostuvieron una larga y cruenta batalla con los indígenas de la región, cuando en el cielo apareció el arcángel Santiago, por lo cual los españoles se sintieron respaldados por fuerzas divinas mientras que los indígenas lo interpretaron como signo de su derrota, lo que dio paso al fin del combate. De allá el nombre de Santiago de Querétaro atribuido a este nuevo asentamiento colonial, apelativo reducido a Querétaro por facilidad.

La ciudad se volvió punto de partida de la conquista y consecuente evangelización de los territorios del Norte, con un avance progresivo y muy sangriento sobre los grupos Chichimecas. El Convento de la Santa Cruz, construido entre 1609 y 1683, se volvió el epicentro de esta marcha al Norte y se estableció en el convento el primer Colegio de Misioneros de la Nueva España. De esta manera el Barrio de la Cruz donde está implantado y, en particular, el mismo convento se volvieron hitos urbanos significativos en la vida de la ciudad.

Hasta prácticamente mitad del siglo XX, la ciudad se identificaba como el lugar central político y comercial de un territorio centrado en la agricultura y la minería de cierta relevancia, aunque esta mucho menos relevante que la que se estableció en torno a la cercana ciudad de Guanajuato; sus numerosos obrajes y la Real Fábrica de Tabacos que se creó a fines del siglo XVIII (González-Gómez 2002) fueron el primer impulso relevante a la industria, que se aceleró durante la Segunda Guerra Mundial con la creación de plantas manufactureras que proveyeron a los Estados Unidos de piezas para sus vehículos militares. Sin embargo, su población se mantenía reducida y era considerada como una ciudad de provincia tradicional y recatada, similar a otros casos en América Latina, como Popayán en Colombia como lo relata el estudio comparativo entre las dos localidades, publicado por Whiteford en 1963 (2023).

La industria local empezó a crecer a partir de los años setenta, en el marco de los esfuerzos del gobierno federal para descongestionar la Ciudad de México cuya proyección demográfica de la época al año 2000, acorde a las tendencias de las últimas décadas, se estimaba a los treinta millones de habitantes. De esta manera, Querétaro, como ciudad compacta tradicional, se insertó progresivamente en un modelo industrial fordista con grandes empresas en los bordes de la ciudad de la época y en parques industriales que se fueron multiplicando a lo largo de las décadas específicamente hacia la Ciudad de México y, en fechas más recientes, en dirección a San Luis Potosí. Vale recordar que la carretera 57 que une la capital mexicana con Querétaro y sigue hasta la frontera norte, es un eje central de articulación de los mercados de México y Estados Unidos, reforzados por la firma del Tratado de Libre Comercio de América del Norte firmado en 1994 y refrendado posteriormente hasta la fecha.

El largo recorrido de Querétaro hacia una ciudad que se puede calificar de fordista desembocó alrededor de los años noventa del siglo pasado, en una ciudad marcada por el neoliberalismo (Hiernaux-Nicolas y González-Gómez, 2020), lo que se tradujo por una expansión considerable de su planta industrial destacando nuevos sectores de actividad como la industria aeroespacial, entre otros. Lo anterior indujo una aceleración de la migración hacia la ciudad, esencialmente desde el centro del país. En la actualidad, esta llega a albergar 1.3 millones de habitantes y su municipio central, Querétaro, por sí solo prácticamente duplicó su población de 1995 a 2020, es decir, en un cuarto de siglo.



Resultó, obviamente, una extensión interminable de sus periferias en todas las direcciones, en la medida de la disponibilidad de terrenos para emprender nuevas urbanizaciones de gran escala. Éstas han sido promovidas por empresas inmobiliarias que, a la sombra del poder político, se hicieron de enormes extensiones de tierra, de tal suerte que, en la actualidad, son las mismas que dictan cómo, cuándo y dónde se darán los próximos desarrollos inmobiliarios. A pesar de ello, se mantiene todavía una ciudad central, la cual cuenta con un centro histórico bastante preservado gracias al poco avance de la industrialización y de la urbanización modernizante como la que se ha dado en numerosas ciudades medias y, más aún, en las grandes metrópolis mexicanas. Esta ciudad central es el territorio en el cual se han desarrollado las estructuras hoteleras principales, tanto en el centro mismo como sobre las grandes vialidades que lo delimitan (Boulevard Bernardo Quintana Arriolja y 5 de febrero) sin menospreciar la existencia de una oferta de alojamiento en áreas más alejadas no solo del centro tradicional sino también de la ciudad misma.

En esta ciudad central se ubica el ámbito territorial que ha sido nombrado Patrimonio de la Humanidad en 1996 por su gran calidad arquitectónica y la muy buena preservación de sus bienes inmuebles, además del hecho de que la ciudad de Querétaro ha jugado un papel relevante en la historia del país en el proceso de independencia de España, luego en el ocaso del Segundo Imperio con el fusilamiento de Maximiliano de Austria, y en el proceso revolucionario iniciado en 1910, al ser sede de la firma de la Constitución posrevolucionaria de 1917.

### **Ámbito temático: El alojamiento turístico, formas y variaciones temporales**

El alojamiento turístico no es un tema nuevo en los estudios turísticos; como se señalaba en la introducción, ha sido uno de los principales temas de la investigación aplicada en turismo toda vez que es un componente clave del sistema turístico: cuestiones como la variedad de tipos de alojamiento propuestos al turista, su operación, el grado de satisfacción de los clientes, los factores de localización, la competitividad de las estructuras, los cambios en la demanda, entre otros, son los más estudiados.

El alojamiento temporal para fines turísticos ha pasado por diversas fases (Bertho-Lavenir, 1999): la primera es sin lugar a duda la artesanal, previa a la explosión del turismo de masas en la segunda mitad del siglo XX. Pequeñas posadas, albergues y algunos otros tipos de alojamiento integraban la mayoría de la oferta; sin embargo, no hay que menospreciar la existencia temprana de hoteles más formales destinados esencialmente a las burguesías del capitalismo en pleno crecimiento, particularmente en los países de mayor desarrollo, como fue el caso en Inglaterra y Francia, por ejemplo. A esas formas de alojamiento es preciso agregar las segundas residencias, como una suerte de hábitat para escapar de los supuestos miasmas y la suciedad de las grandes ciudades industriales; este tipo de alojamiento se propagó hacia la campiña y las pequeñas ciudades en torno a los centros de producción.

Sin embargo, como ya se señaló antes, la primera gran transformación del ámbito del alojamiento turístico fue la aparición de un tipo de hotel cuya gestión podía eventualmente realizar una familia con unos empleados, que esencialmente se adecuaba al modelo de las empresas capitalistas: gestión racionalizada, división de las tareas, optimización de las actividades y diversificación de la oferta, tanto por los distintos niveles de calidad, como por la presencia eventual de servicios complementarios: restaurantes, servicios de masajes y/o talasoterapia, espacios para el deporte o para juegos de azar, entre otras. Es lo que se puede definir como la hostelería clásica del siglo XX e inicios del actual con, además, la formación



de grandes conglomerados hoteleros como la marca Hilton, por ejemplo, la cual controla en la actualidad más de un millón de cuartos dispersos a lo largo del planeta. La expansión de este modelo de corte fordista ha transformado radicalmente las áreas costeras dedicadas al turismo con una serie de “hoteles bunkers” (Blázquez, Cañada y Murray, 2011) que han proliferado en todos los países.

Este cambio sustancial no eliminó las demás modalidades de alojamiento: por el contrario, el turismo residencial se ha mantenido y expandido con el advenimiento de las clases medias que son aquellos grupos sociales que se han integrados no solo al mercado inmobiliario de la primera residencia en propiedad, sino que han tenido los recursos necesarios para adquirir o edificar una casa alejada de su lugar principal de residencia. Agregarse el hecho de que una porción sustancial de esas clases medias en ascenso proviene de ciudades y pueblos de provincia; aunque no todos, pero sí una cantidad no desdeñable de migrantes a las ciudades mayores acabaron por recuperar una vivienda familiar fuera de las grandes aglomeraciones de residencia principal, que se prestó a su reconversión a segunda residencia. Es significativo que este modelo no es propio solamente del norte, sino que se ha extendido ampliamente en países del sur, en la medida de la ampliación de sus clases medias (Huete, 2009; Hiernaux, 2010; Osorio y Bringas, 2017).

La etapa reciente, de la cual es quizás difícil definir un punto de arranque, es contemporánea del ascenso del neoliberalismo a nivel internacional y de la globalización. Por lo que remite al entendimiento de la transformación de los modelos de alojamiento turístico, dos procesos se perfilan como centrales: el primero es la *financiarización* creciente de la producción y gestión del alojamiento turístico (entre otros González-Loyde, 2023): Un hotel o cualquier forma de alojamiento puede volverse de interés para el capital financiero si ofrece una rentabilidad alta, superior a la especulación bursátil sobre el valor de las acciones de empresas de otros sectores de actividad; en ese sentido, la era de las grandes firmas turísticas con nombre propio y administración familiar parece haberse reducido considerablemente: los Hilton, Ritz, entre otros (Hidalgo; Azar, Borsdorf y Paulsen, 2016) aunque nuevas hayan emergido, como el Grupo español Barceló por ejemplo, con gran presencia en América Latina.

En este contexto, los hoteles tienden a volverse una suerte de galpones indistintos para la producción de ganancias con procesos racionalizados de operación y gestión universalmente conocidos y enseñados en los centros de formación de personal, sean técnicos o universitarios. Dichos alojamientos pueden ser fácilmente eliminados de la cartera de activos de sus dueños si no ofrecen una rentabilidad suficiente.

El segundo proceso se entiende a partir de la expansión del aprovechamiento de la informática y de la universalización del uso de aditamentos tecnológicos que permiten producir, acceder y distribuir información, así como adquirir bienes y servicios. Más allá de los objetos tecnológicos que fueron evolucionando de la calculadora de bolsillo a los lentes de realidad virtual, una innovación reciente es el uso de la web para poner en contacto la oferta y demanda de diversos productos y servicios. Se trata de la conocida expansión de la oferta de bienes y servicios mediante *plataformas* asociadas con alguna parte de la actividad humana: entre otras la alimentación, con plataformas de distribución de alimentos preparados o no; la movilidad, con el emblemático caso de Uber que ya empieza a competir también con el transporte en autobuses de pasajeros; plataformas para establecer relaciones humanas como Tinder, considerada como una “red geosocial” que acerca personas de espacios distintos para fines sentimentales, así como muchas más.



El turismo es una actividad que se presta para este tipo de intervención en los mercados, mediante la puesta en operación de plataformas, forma ágil de encuentro entre la oferta y la demanda. El uso de una plataforma permite individualizar la relación oferente-demandante tal como lo hace Tinder para otros fines. Es decir, que se puede prescindir de intermediarios como agencias de viaje y se funciona bajo criterios temporales de inmediatez en la adquisición del servicio. No es muy diferente la renta de un alojamiento turístico en Airbnb de la compra de un objeto en Temu o Shein, redes chinas de venta.

Existen antecedentes de esas prácticas en México por lo menos desde 2008, mediante plataformas todavía elementales en la Web, manejadas desde el sur de los Estados Unidos (Arizona esencialmente) que gestionaban el alquiler de vivienda de estadounidenses propietarios de bienes inmobiliarios en México, en este caso en Puerto Peñasco, conocido como “Rocky Point” por ese medio turístico informal e ilegal y sus usuarios (Mendoza, 2010). Todo ello, sin constituir una empresa en México o en Estados Unidos ni pagar impuestos y fuera de cualquier marco legal sobre condiciones, contratos, etc.

En el campo del turismo, Airbnb, creada en Estados Unidos en 2008, es en la actualidad la plataforma más conocida y relevante, aunque no la única. El simple hecho de poner en contacto propietarios que disponen de algún espacio para alojar personas, con una población potencialmente demandante ha permitido, en el espacio de pocos años, cuestionar el liderazgo de la hotelería tradicional sobre la oferta de alojamiento. Es entonces una verdadera revolución en el manejo del alojamiento turístico a la que se asiste en estas dos últimas décadas.

El objetivo central de esta investigación es entonces el de recoger la información necesaria para evaluar la evolución de los diversos tipos de alojamiento en el tiempo y el espacio en un destino específico, Santiago de Querétaro. También de determinar eventuales patrones de comportamiento tanto espaciales como temporales y por tipos particulares de alojamiento (por ejemplo, hoteles de cadenas versus independientes o por categorías), finalmente analizar de manera preliminar las posibles repercusiones de estos alojamientos turísticos sobre la ciudad y su población.

### **Referentes conceptuales**

Esta investigación, como se verá más a detalle en el apartado siguiente, no se sustentó -voluntariamente- en un marco conceptual de referencia estricto y formalizado. Se apoyó antes que todo en una revisión y análisis de la realidad, mediante un trabajo de campo importante, sin por ello menospreciar una serie de predados que han emergido de la revisión de la bibliografía sobre el tema. En este sentido, más que un marco formal, se presentan a continuación algunas líneas de análisis, respaldadas por trabajos personales previos y por la revisión de estudios de casos, sea a través de la experiencia personal como por lo que se puede encontrar en la muy vasta bibliografía existente sobre un tema que se puede considerar hoy como “trendy” (tendencial) en las Ciencias Sociales.

Mostrar los resultados de una revisión bibliográfica exhaustiva no es tampoco nuestro propósito en este trabajo, aunque suele exigirse en ámbitos evaluadores de artículos para revistas. Se ha prestado mayor atención a estudios de caso latinoamericanos y accesoriamente españoles y portugueses que nos parece abonar más al análisis de un caso mexicano que a incontables casos del resto de Europa, los Estados Unidos o el mundo asiático que pululan en las revistas consideradas como de alta calidad y que todo investigador o investigadora



“debería” citar. Nuestra posición al respecto es, antes que todo política, con el fin de evitar integrarse a una situación de “colonialidad” evidente en la investigación actual, en todos los recovecos de las Ciencias Sociales y de las Humanidades.

El primer tema es la evidente *turístificación* del mundo, que consiste en la transformación o creación de espacios, eventos y ofertas diversas que sean atractivos para quien viaja fuera de su sitio de residencia habitual y que, anteriormente eran vírgenes o reservados a la residencia permanente y a la vida local (De la Calle Vaquero, 2019). Por otra parte, consideramos que es obsoleta la división entre turismo y excursionismo, así como con el paseo intraurbano, particularmente de quienes viven en las periferias extensas de las grandes ciudades. Asimismo, es relevante señalar que la misma definición de “turista” se ha modificado en las acepciones oficiales del término, eliminando la referencia de que el turista debe pernoctar en el sitio de destino para ser considerado como tal, si no es un simple “excursionista” o visitante de un día. Ahora, todo aquel que se desplaza es considerado turista lo que implica también que “existen” ahora un turismo de convenciones, un turismo médico y varias otras denominaciones, a pesar de que la finalidad medular del viaje sea laboral, médica, etc.

La voz “turístificación” es un neologismo usado por la socióloga francesa Marie Françoise Lanfant (1994); implica la “puesta en turismo” de objetos, personas, comportamientos y territorios; esta puesta en turismo es un proceso que modifica las relaciones sociales, transforma los objetos de uso tradicional para dotarlos de significados distintos, mezcla -a veces con roces- personas en residencia fija que despliegan su vida cotidiana en espacios en los cuales viven de manera permanente con visitantes efímeros, por lo que los primeros se ven obligados a compartir su espacio y su vida cotidiana. La turístificación debe entenderse entonces como un proceso que deshila el tejido social y genera conflictos que suelen no ser entendidos por los visitantes que esperan que la ciudad esté a sus pies (Sequera, 2025; Olmedo-Neri, 2025).

Además, para el propósito de este estudio, se hipotetiza que es un proceso que también trastorna el territorio, situación particularmente compleja cuando ocurre en territorios ya frágiles de por sí, como los centros de ciudad caracterizados por una mayor pobreza y una vida económica más débil.

La turístificación es también un estímulo para la intensificación de la llegada de turistas, ya que la mercadotecnia en torno a la oferta de alojamiento turístico y los planes y programas de los gobiernos centrales y locales tienden a impulsar una mayor llegada de turistas para dinamizar las economías locales, particularmente en los centros urbanos deprimidos. Un efecto de saturación puede hacerse sentir muy rápidamente llegando así a una situación de *sobreturismo* (“overtourism”) por el cual las molestias aumentan, hasta llegar a inducir un retroceso de la tendencia al crecimiento de las actividades ligadas al turismo (Milano, 2018). Un tercer tema que analizar es el riesgo de *gentrificación* que ocurre a partir de los procesos clásicos ampliamente estudiados, al grado que se ha considerado que la misma es un proceso “global” o “planetario” (Lees, Shin y López-Morales, 2015). Los primeros trabajos conocidos a nivel internacional referidos a la gentrificación turística datan de hace aproximadamente una década, entre otros con el texto de Gotham sobre la Nueva Orleans (2005). Han seguido muchos más con perspectivas similares.

Es imperativo distinguir la gentrificación por proceso de sustitución de población residente permanente por otra de mayor ingreso, pero con la misma finalidad de habitar el espacio también de manera permanente, de aquella que reemplaza la población permanente por población totalmente efímera, es decir, el turista que reside por unos días en el alojamiento



turístico o, en el mejor de los casos, una persona con perspectiva temporal mediana de residencia, de varias semanas a unos meses (Hiernaux y González, 2014).

La razón principal de esta diferencia entre los dos procesos es que, con la gentrificación “tradicional” o “clásica”, es factible que se vuelvan a crear lazos y un tejido social inclusive entre residentes tradicionales y nuevos, mientras que la volatilidad de la presencia de turistas en el segundo tipo de gentrificación no da tiempo para que el encuentro efímero derive en un lazo social; esto por muchos factores entre los cuales la diferencia de idiomas, de prácticas, de comportamientos y de imaginarios. Es más, muchos incidentes recientes en torno a la presencia de población extranjera señalan que las diferencias de idiomas pueden crear estados de discordia entre residentes y turistas.

La *gobernanza urbana* es otra dimensión que se ha empezado a estudiar a partir de la transformación del sistema de actores que intervienen en un espacio turistificado. Refiriéndose a las tesis de Bob Jessop, Niels plantea que se ha dado un paso de los gobiernos centralizados a una gobernanza *distribuida* que explica la aparición de una suerte de empresario de regulación o *startup reformadora*, que plantea que transformar las leyes es una parte material de su plan de negocios (van Doorn, 2019: 39). La irrupción de las plataformas como agentes transformadores del tejido urbano y de la orientación de usos mismos de las diferentes porciones de la ciudad, implica un potencial conflicto entre, por una parte, las autoridades electas y la población local que han elaborado modelos de ciudades sustentados para una organización territorial de mediano o largo plazo, y, por otra parte, los ciudadanos oferentes de alojamiento turístico y las plataformas que buscan una flexibilidad inmediata y absoluta para manejar el espacio y su negocio a su conveniencia.

### **Planteamiento de la investigación**

Esta investigación inició hace más de una década, con el seguimiento de las transformaciones de Santiago de Querétaro, al constatar que su férrea imagen de ciudad neo industrial empezaba a difuminarse por el creciente asentamiento de actividades comerciales y servicios ,tanto para respaldar las necesidades de las nuevas plantas industriales como para atender a demandas desde la población local y foránea, entre otros en referencia a la disponibilidad de actividades de ocio y turísticas de calidad.

Los primeros pasos fueron difíciles, pero después de tropiezos, resultó claro que una curva ascendente estaba dibujándose en varias ramas de la actividad. También, desde las perspectivas oficiales, el turismo fue tomado en cuenta como posible vía complementaria de crecimiento y, por ende, mejor incluido como tal en el discurso político y los documentos oficiales como planes de desarrollo. Todo ello, sustentado también en el impulso considerable que significó el nombramiento del Centro Histórico de Querétaro a la lista de patrimonio mundial de la UNESCO en 1996.

El objeto medular de la investigación se volvió así el efecto del crecimiento del turismo en el territorio; una de las primeras metas del proyecto fue dar seguimiento espacial y temporal al alojamiento turístico para poder interpretar las transformaciones territoriales que se estaban observando directamente en la ciudad, particularmente en su centro. Por lo mismo, se optó por la generación de un conocimiento abierto del problema mediante una recopilación de información en campo (“objetiva” hasta cierto grado) y una observación de los efectos sociales y urbanos de esos procesos. En ese sentido, recogimos tanto información de encuestas y de fuentes institucionales como de entrevistas y observación directa.



Conscientes de que la información obtenida está siempre afectada por lo “no racional” o inclusive por lo ni siquiera “real” sino por lo subjetivo, se trabajó ambas caras de ésta con prudencia. Un simple dato: la categoría de un hotel suele considerarse como un dato objetivo; interviene, sin embargo, el hecho de que no existen ya criterios claros y oficiales por lo que los hoteleros pueden otorgarse la nota valorativa que les conviene. La mentira esa sí es bien real, y quien conoce directamente los establecimientos o por lo menos algunos reconoce rápidamente la trampa.

Por lo mismo, nuestros datos no son “exactos”, pero marcan una tendencia y son útiles para ilustrar derroteros de procesos relacionados con el alojamiento hotelero. Se detallan entonces las cuestiones metodológicas en el apartado posterior.

### **Algunas cuestiones metodológicas**

La selección de Santiago de Querétaro como caso de estudio se debe no solo a que sobre ella estamos investigando desde tiempo atrás las transformaciones de su Centro Histórico, sino por el hecho de que es a la vez, como lo señalamos antes, una ciudad con un crecimiento económico sostenido desde décadas atrás que ha atraído a numerosos migrantes del interior del país (esencialmente de la ciudad de México y sus municipios conurbanos); es, además, una ciudad que ha conocido un crecimiento muy importante del turismo nacional e internacional.

La investigación se realizó en dos etapas: la primera de 2014- a 2015 con un amplio trabajo de campo que no fue totalmente explotado en su momento; y de 2022-2023 se realizó una nueva temporada de campo.

En primera instancia, vale la pena hacer notar que la obtención de información directa de los prestadores de servicios turísticos no es fácil, aún si se recoge para los fines de una investigación académica. Más aún, en la década que transcurrió entre las dos fases de la investigación, se pudo observar que la desconfianza creció de manera exponencial: si bien no es un tema que se pretende abordar como tal en este trabajo, se pueden sugerir dos vertientes de explicación. La primera es que no todas las empresas de cualquier rama funcionan siempre ni totalmente bajo las normas legales. Esto es particularmente cierto con relación al empleo, entre otros factores. La segunda es que, por la inseguridad creciente en México, parecería que la mudez se ha vuelto una táctica para evitar asaltos, extorsión y demás ataques del crimen organizado.

A la par, el sector público mexicano en sus tres niveles de gobierno, con frecuencia no es una buena referencia en transparencia de la información, por lo que un cotejo en campo es siempre necesario.

Lo anterior, a lo que se sumó nuestra voluntad de conocer “de cerca” el objeto de estudio nos llevó entonces a realizar un trabajo de campo detallado. En la primera fase de la investigación, se levantó un cuestionario a hoteles con indicadores básicos tradicionales, incluyendo año de apertura del hotel, total de cuartos, porcentaje de ocupación promedio, número de trabajadores, y porcentaje de trabajo femenino, indicadores que fueron las más explotables. Otros como el origen del capital (extranjero, nacional, local...) no resultaron con una cobertura suficiente, como lo preveíamos por lo delicado que podría ser esta información. Otro tema que ya se señaló en varias ocasiones es la presencia de diferencias de datos entre las estadísticas turísticas publicadas a nivel oficial sobre la base de reportes regulares de los hoteleros a las instituciones a cargo del turismo y la realidad. Por lo mismo, hemos usado



solo como referencia algunos datos generales que tradicionalmente se exhiben en los informes sobre la actividad turística, como número de turistas, tasa de ocupación, etc.

Accesoriamente, hemos consultado diversas fuentes académicas mediante la revisión de publicaciones de esta índole a través de bases de datos de publicaciones como la Red de Estudios Latinoamericanos y del Caribe (Redalyc.org) y algunas redes más.

La primera fase de trabajo de campo permitió construir un referente a escala del municipio de Querétaro de la oferta hotelera. En ese momento, no se analizó como tal sino de manera parcial, para enriquecer la investigación a profundidad con las transformaciones del Barrio de la Cruz, uno de los barrios más emblemáticos de la ciudad, caso específico que se analiza en otra publicación (Hiernaux, 2025).

Al iniciar la segunda fase del trabajo de campo en 2022, la situación de la información había cambiado radicalmente. Por una parte, la consolidación de la información de Google Maps permitió identificar los nuevos establecimientos de hospedaje, lo que facilitó el trabajo de campo. Al haber obtenido respuestas incompletas al cuestionario, se decidió trabajar de otra manera. Para ello resultó de interés el DENUE (Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas) del Gobierno Federal mexicano, registro de las entidades económicas que se empezó a levantar a partir de julio de 2010. Si bien se tenía conocimiento y acceso a los datos ya existentes para la primera fase de campo de 2014-2015, en aquel entonces se notaron suficientes errores de ubicación y de denominación como para desechar provisionalmente el uso de esa base de datos.

Entonces en la segunda fase de trabajo de campo, se realizó la verificación de ubicación que establece el padrón de establecimientos hoteleros que se había elaborado en la primera fase. Para ello, se emprendieron varias actividades en paralelo, como la confirmación de la presencia de esas unidades de alojamiento señaladas en Google Maps y la disponibilidad de páginas web propias a cada establecimiento, así como su eventual aparición en los listados de alojamiento de plataformas como hoteles.com, Trivago, Expedia, Booking, etc. También se hicieron visitas a algunos hoteles y se realizaron llamadas telefónicas y consultas directas. En esta segunda fase, el DENUE sí resultó de utilidad para confirmar datos y también para conseguir la información de fecha de inicio de operación del establecimiento, así como el número de empleados de los establecimientos, posteriores a nuestro levantamiento de 2014-2015.

Volvemos a afirmar contundentemente que no existe precisión absoluta en los datos, tanto por errores de levantamiento, siempre potenciales, como por el hecho de que el panorama se modifica en permanencia: un caso evidente es el número de empleos, dato altamente volátil en función de las temporadas altas o bajas a lo largo del año. Sin embargo, nuestra investigación marca claramente tendencias que mostraremos en el apartado de resultados.

Otro cambio de importancia entre las dos fases de trabajo directo en campo fue la intensa expansión del nuevo tipo de alojamiento de plataformas. Sin embargo, el problema más complejo para incorporar estos nuevos datos es no solo su disponibilidad sino la adecuación a un análisis espacial.

Ya se conocen los mapas escalofriantes de las grandes metrópolis europeas desbordando de puntos que representan cada unidad de alojamiento. Obtener información similar para nuestro caso de estudio fue entonces complejo. Se consultaron dos páginas que trabajan con datos de Airbnb: Inside Airbnb y AirDNA; ambas ofrecen servicio de paga, con una información restringida de acceso gratuito.



El trabajo se realizó entonces de manera más “artesanal”: de AirDNA se pudieron sacar por partes, mapas en formato png con la localización de la oferta de Airbnb. Después de georeferenciarlos y de efectuar el “collage” de las partes, se procedió de la misma manera, punto por punto, para localizar las ubicaciones de dicha oferta.

La intención es, en una potencial tercera fase de esta investigación y con un presupuesto adecuado, obtener la información completa con varios años de referencias y todos los datos asociados con cada ubicación, como tipo de oferta (cuarto, departamento o casa, amenidades, etc.), detalles de la oferta como precio, así como algunas variables de operación, o sea noches ocupadas, ingresos y demás disponibles.

### **Evidencias derivadas del análisis**

Antes de analizar los resultados de los datos obtenidos, es preciso interrogarse sobre la existencia de un modelo turístico propio del estado de Querétaro, y visualizar si muestra muchas diferencias con el tipo de turismo que se observa en otras ciudades similares, en particular aquellas que integran la lista del Patrimonio de la Humanidad.

Es conocido que el estado de Querétaro se adscribió a la etapa de modernización del país iniciada de manera acelerada durante la larga estancia de Porfirio Díaz en la silla presidencial. La llegada del ferrocarril, el arreglo paulatino de las carreteras hacia el Norte de la entidad y hacia la capital del país, así como eventos específicos empezaron a colocar a la entidad, en particular a Santiago de Querétaro, en los reflectores nacionales y extranjeros, entre otros por la firma de la nueva Constitución de 1917 (Occhipinti, 2014).

Sin embargo, el turismo empezó a ser objeto de atención de las políticas públicas en Querétaro a partir de la mitad del siglo pasado, como consecuencia de la extensión y mejoría de sus vías de comunicación, entre otros hacia el centro de la República, pero también para una mejor articulación con el Norte del país. Ubicada en un cruce de rutas estratégicas y con las ventajas de su medio natural y los recursos de la misma ciudad, se impulsó naturalmente la construcción de alojamiento turístico. En este sentido, el modelo turístico del estado es polifacético: por una parte, el turismo urbano; también las rutas gastronómicas, en particular la Ruta del Arte, Queso y Vino, sustentada en producciones tradicionales de la entidad, pero revisadas con los patrones de la gastronomía actual; al queso y vino se agregan los sitios prehispánicos y coloniales fuera de la capital y, finalmente, los siete Pueblos Mágicos del estado. En este estudio, nos concentraremos entonces en el análisis de la oferta de alojamiento turístico en la capital.

### ***Evolución total y espacial del número de hoteles***

En este primer inciso, se hará referencia a la evolución del número total de cuartos, tanto en la hotelería tradicional como a través de las plataformas.

El municipio de Querétaro tenía una población de 559,333 habitantes en 1995. Prácticamente duplicó su población para el 2020, con 1,049,777 habitantes. Entre las ciudades patrimonio de la Humanidad<sup>1</sup>, Mérida ocupaba el primer lugar en tamaño de población hasta 2020. En el curso del último quinquenio, ha sido rebasada por Querétaro cuya trayectoria demográfica es una de las más boyantes de México. Sin embargo, la cantidad de turistas internacionales se mantiene muy limitada en las ocho ciudades, cuando se compara con la afluencia que se alcanza en los grandes centros urbanos y en los destinos del turismo de sol y playa.

---

<sup>1</sup> Campeche, Guanajuato, Mérida, Morelia, Querétaro, Oaxaca, San Miguel de Allende y Zacatecas.



El registro total de cuartos disponibles en Querétaro, según los datos oficiales de DATATUR de 2025, pasó de 97,726 cuartos en 2004 a 230,237 en 2024, o sea en dos décadas se multiplicó por 2.36 el número total de cuartos disponibles en la localidad. También se puede observar una tasa de ocupación superior al de las demás siete ciudades Patrimonio de la Humanidad. Es evidente que la producción de cuartos de hoteles siguió en buena medida el auge de la economía y la demografía de la ciudad.

Por otra parte, si se compara la evolución de número de cuartos y la tasa de ocupación, si bien la última es de 55.15 en Querétaro apenas superada por Mérida que rebasa los 57%, resultado mucho mejor que en las otras ciudades de referencia, aunque muestre, en todos los casos, una tendencia más lenta de crecimiento que el número de cuartos. Es evidente que la tasa de ocupación está muy ligada no solo a la cercanía de grandes mercados sino también a la calidad del destino y, sobre todo, la seguridad. Es el caso para ambas ciudades, Mérida y Querétaro, clasificadas como las ciudades más seguras de la República mexicana. En lo que refiere al mercado cercano, si bien el de Querétaro se nutre esencialmente de la megalópolis de la Ciudad de México, Mérida capitaliza el mercado turístico de Cancún y la franja turística del Caribe mexicano, cuyos visitantes suelen mezclar turismo de mar y playa y turismo con estancia al interior en la Península de Yucatán.

En cuanto a la distribución espacial de los hoteles, consideramos dos zonas con razón de su comportamiento diferencial. La primera es la zona de monumentos del Centro Histórico, es decir, el área central protegida para el Decreto de nombramiento al Patrimonio de la Humanidad en 1996. La segunda área o zona es la que forma el resto del municipio.

**Cuadro 1**  
**NÚMERO TOTAL DE HOTELES POR CATEGORÍAS Y UBICACIÓN, QRO, 2024**

<i>Categoría</i>	<i>total</i>	<i>En CH</i>	<i>En Perif.</i>
5 estrellas	16	2	14
4 estrellas	29	13	16
3 estrellas	38	22	16
2 estrellas	3	2	1
1 estrella	3	0	3
Económico	2	2	0
Hostal	8	8	0
Boutique	17	16	1
Especial	13	10	3
Sin categoría	48	35	13
<b>total</b>	<b>177</b>	<b>110</b>	<b>67</b>

Fuente: Elaboración propia con base en trabajo de campo.

El total de instalaciones hoteleras que hemos encontrado es de 177 hoteles en todo el municipio de Querétaro (descontando hoteles de paso). Existen, como ya se señaló, hoteles



a lo largo de las diversas salidas de carretera, pero son muy escasos, y particularmente reservados a viajeros de trabajo o son hoteles de paso. La primera observación sobre el cuadro 1, es la cantidad de hoteles sin categoría: eso proviene de no respuestas al cuestionario, el rechazo a proveer al entrevistador de datos. Considérense entonces esta información como una aproximación.

Sin embargo, los resultados son claros: los hoteles más lujosos se ubican en periferia, a excepción de los hoteles boutiques y de categoría especial que se concentran en el perímetro del Centro Histórico. Claramente se nota que las restricciones de altura de edificios, la escasez de predios amplios y demás limitaciones de tipo urbanístico y arquitectónico han favorecido la eclosión de hoteles de tipo “boutique”<sup>2</sup> en el centro de la ciudad.

Por otra parte, es notorio que los hoteles de calidad menor son pocos en proporción de los de alta calidad, aunque esta observación puede matizar por el hecho de que quizás se concentran en la categoría de sin respuesta, situación que parece confirmar la revisión de los casos confrontados con el conocimiento de esas instalaciones. Eso parecería indicar que por la falta de un registro y de una definición clara de las categorías por las autoridades en la materia, esos hoteles compiten por precios más bajos y a través de las indicaciones de las plataformas de reservación. Por otra parte, los hoteles que se ubican sobre la avenida 5 de febrero o frente a la Alameda, son instalaciones grandes y altos que parecerían invalidar los hallazgos anteriores. Sin embargo, se explica porque se ubican sobre las vías de circulación envolventes del Centro Histórico y, por ende, el uso del suelo no está restringido de la misma manera que en las áreas centrales.

Este modelo dual “concentrado-disperso/lineal” no es absoluto: en los años más recientes, se ha visto que se han creado nuevos núcleos de alojamiento turístico en las áreas más modernas de la ciudad: una en particular, es el tramo norte de la avenida 5 de Febrero, conocido como Paseo de la República, a lo largo de la cual se ubican nuevos establecimientos hoteleros siguiendo la vía que lleva a San Luis Potosí, iniciándose este desarrollo lineal del turismo en el cruce del boulevard Bernardo Quintana Arreola (uno de los fundadores de grupo ICA) y llegando, hasta ahora, al área de Juriquilla.

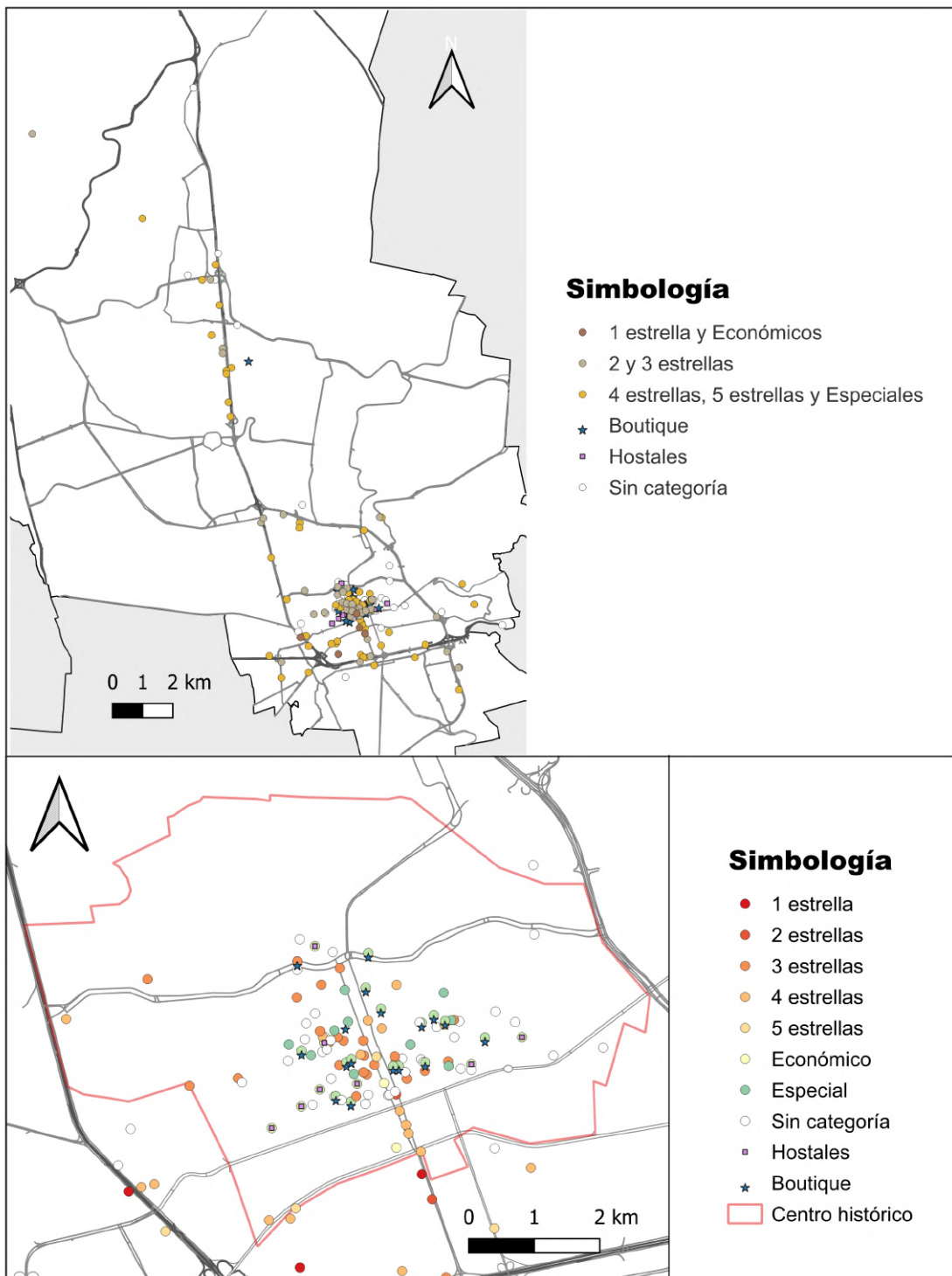
Otro núcleo es el que se desarrolló hacia el sur de la ciudad donde inicia la autopista 57 hacia la Ciudad de México, en el área nueva conocida como “Centro Sur” que alberga las oficinas de la municipalidad de Querétaro (trasladadas desde el Centro Histórico), torres departamentales de lujo, restaurantes, supermercados, áreas de ocio, hospital y numerosas oficinas del sector de servicios, bancos, seguros, consultorías, etc. (Duering y Cufre, 2015). El uso de la técnica de “áreas de calor” por el sistema de información geográfica, evidencia lo anterior (véase mapa 2).

---

<sup>2</sup> El hotel boutique se define como una estructura con un número limitado de cuartos, generalmente no estandarizados, con una oferta de servicios de alta calidad.

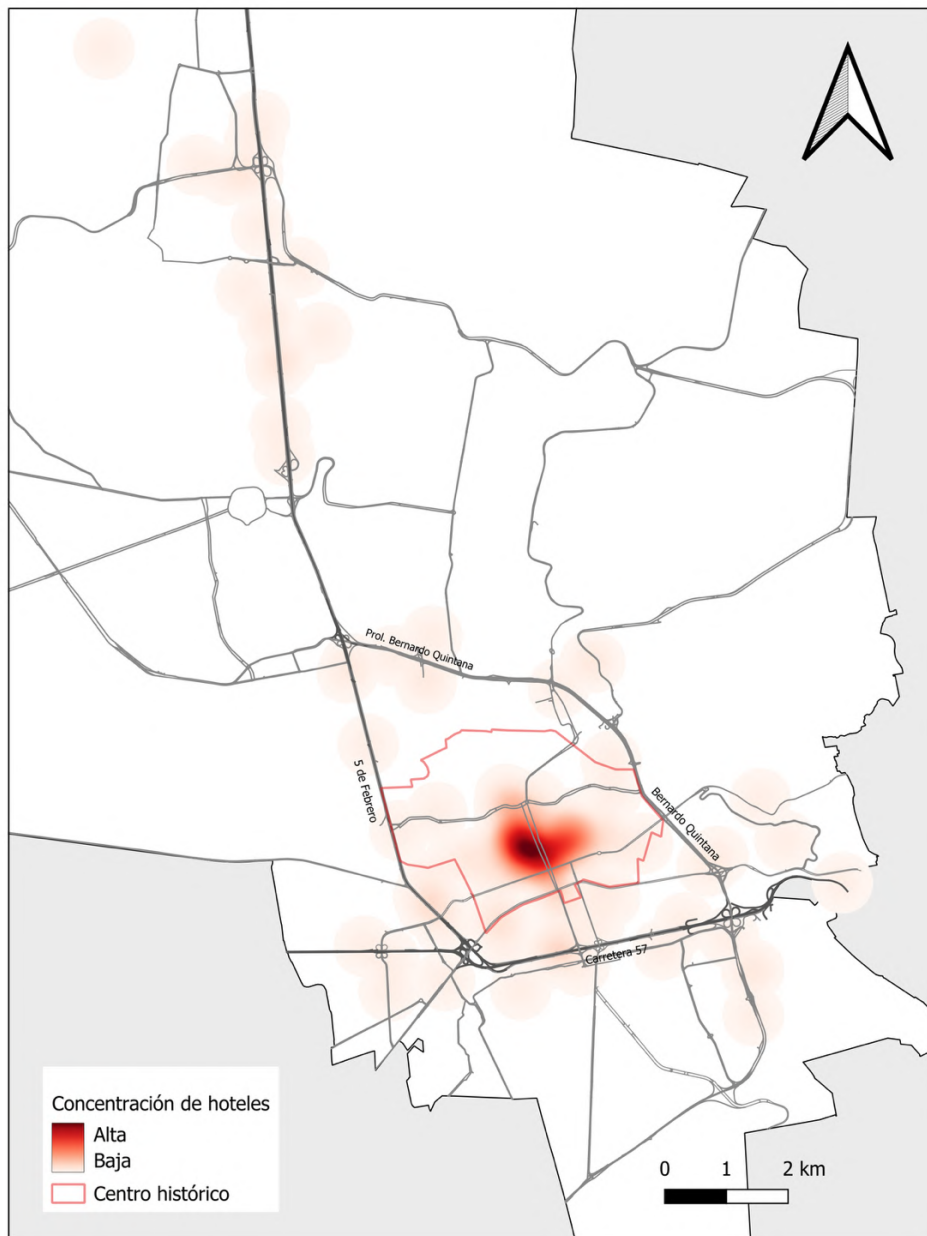


Mapa 1. Ubicación de los hoteles por categoría en el municipio de Querétaro, 2023





**Mapa 2. Áreas de calor de la distribución de hoteles en el Municipio de Querétaro, 2023**



Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo.

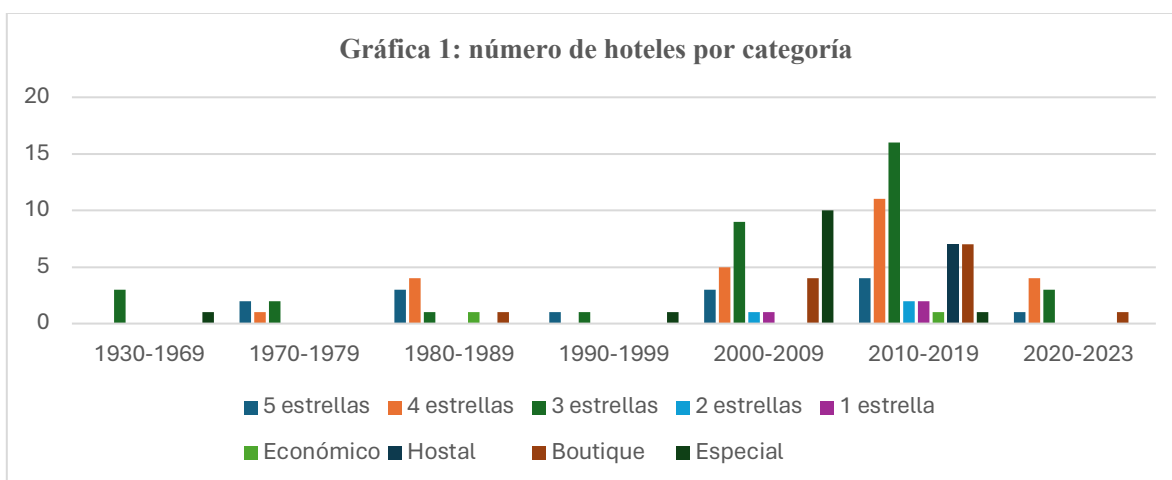


Categoría	1930-1969	1970-1979	1980-1989	1990-1999	2000-2009	2010-2019	2020-2023	Sin dato
5 estrellas	0	2	3	1	3	4	1	2
4 estrellas	0	1	4	0	5	11	4	4
3 estrellas	3	2	1	1	9	16	3	3
2 estrellas	0	0	0	0	1	2	0	0
1 estrella	0	0	0	0	1	2	0	0
Económico	0	0	1	0	0	1	0	0
Hostal	0	0	0	0	0	7	0	1
Boutique	0	0	1	0	4	7	1	4
Especial	1	0	0	1	10	1	0	0

**Cuadro 2. Número de hoteles por periodos y por categoría, Querétaro,**

<u>TOTALES</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>10</u>	<u>3</u>	<u>33</u>	<u>51</u>	<u>9</u>	<u>14</u>
----------------	----------	----------	-----------	----------	-----------	-----------	----------	-----------

Fuente: Elaboración propia con base en trabajo de campo.



El cuadro 2 y la Gráfica 1 ofrecen perspectivas interesantes de análisis temporal. De 1930 a 1970, la escasez de hoteles es notoria y así también la demanda de alojamiento. Quienes visitaban la ciudad en aquellos tiempos lo hacían, en su inmensa mayoría, para ver a la



familia o por cuestiones de trabajo. Los pequeños hoteles existentes, pensiones de familia y demás alojamientos de mínima calidad eran más que suficientes para esa demanda, acompañados por la oportunidad de alojar con parientes y amigos. El único hotel de calidad que aparece en la gráfica, hoy integrado a los hoteles “boutique”, es el Mesón de Santa Rosa, antigua vecindad en la Plaza de Armas rehabilitada por el gobierno estatal desde 1962.

Claramente a partir de los años setenta se abre el panorama: funcionarios, trabajadores de empresas y demás, empezaron a dirigirse hacia esa ciudad poco valorada, en ocasión de las obras y la puesta en operación progresiva de las empresas nuevas que forjaban el futuro de la capital queretana. El periodo de 1970 a 1979, cubre los años de industrialización del país que empieza a desconcentrarse también hacia la provincia, hasta el inicio aproximado del boom petrolero. Tomando en cuenta su corta duración, es posible que los efectos de construcción de hoteles se noten en la categoría 1980-1989, cuando el sexenio siguiente de Miguel de la Madrid, llegó a una crisis mayor y devaluación significativa. Sin embargo, el giro neoliberal que inició el presidente Carlos Salinas de Gortari (1988-1994) no propició mucho avance en la construcción de hoteles nuevos en Querétaro, lo que se explica también por el fuerte impulso que se dio al turismo de sol y playa para resarcir la débil economía nacional, a expensas de posibles implantaciones hoteleras en ciudades medias. En el medio profesional del turismo de la época, las empresas explicaban que no tenían la capacidad de lanzar varios hoteles a la vez, no por falta de capital sino por falta de capacidad operativa (esencialmente personal capacitado). Los años 1990 a 1999, marcan una década negra para el país, que implicó nuevamente una devaluación en 1994, y la pérdida de la presidencia de la República por el partido dominante de la época, el PRI (Partido Revolucionario Institucional). El periodo 2000-2009 muestra un fuerte impulso a la hotelería en la ciudad de Querétaro, en las categorías altas, signo de una nueva aceleración económica bajo el gobierno del PAN con el presidente Fox y su sucesor del mismo partido, Felipe Calderón (2006-2012), y en los hostales. Esto último puede corresponder a un empadronamiento mayor (antes los funcionarios denigraban ese tipo de turismo de menor calidad y “mochilero”) pero se tomó la decisión de modificar el registro, inclusive con una fuerte reconsideración a categoría turística de hoteles antes no considerados como tal (es muy visible este fenómeno en las estadísticas de la Ciudad de México). La década siguiente, 2010-2019 muestra que la apuesta al turismo acabó siendo ampliamente aceptada en todos los niveles y que, en este contexto, Querétaro podía ser un lugar propicio a negocios jugosos en materia de turismo. Afluyeron los capitales con gran vigor; sin embargo, los últimos años desde 2018, con la elección a la presidencia de Andrés Manuel López Obrador (2018-2024), no parecen haber sido favorables a la construcción de hoteles...una evidente cautela de los medios empresariales a invertir, posiblemente una posición de expectativa frente a la entrada en fuerza de la oferta de alojamiento turístico por plataforma, parecen ser los factores decisivos que justifican este enfriamiento del negocio hotelero.

### ***Otros resultados***

Por otra parte, gracias a los datos particulares de la encuesta levantada en 2014-2015, se confirman algunos índices del funcionamiento de los hoteles: el primero, es que la cantidad de empleos por cuarto depende esencialmente de la categoría del hotel.



**Cuadro 3**  
**Promedio de personas empleadas por cuarto de hotel, municipio de Querétaro, 2014**

Categoría	Promedio empleados x cuarto
Especial	1,09
Boutique	0,85
5 estrellas	0,73
4 estrellas	0,62
3 estrellas	0,46
2 estrellas	0,31
1 estrella	0,36
Económico	0,16
Hostal	0,42

Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo.

Como se señaló al inicio de este trabajo, frente a la ampliación del modelo tradicional de alojamiento turístico, emerge con gran fuerza la competencia que se produce en el turismo con el alojamiento desde las plataformas digitales. Los datos obtenidos de AirDNA.com señalan un total de 3,362 unidades en rentas activas en 2022; 3,543 en 2023 y 3,118 en 2024, lo cual incluye desde cuartos en viviendas ocupadas en permanencia, cuartos aislados, departamentos y casas completas. Habrá que señalar que las ofertas, es decir, la oferta de alojamientos varía mes a mes, y hasta día a día. Se nota que los meses de más actividad son el fin de año, las vacaciones de Pascua y las vacaciones de verano, julio y agosto. En estos periodos específicos se alcanzan tasas de ocupación que pueden llegar al 60-70% mientras son mucho más bajas en el resto del año: tenemos entonces un mercado muy fluctuante igual que el mercado hotelero.

Por otra parte, las tasas de ocupación varían según el producto: si bien los hoteles pueden mostrar situaciones similares, en el caso de la oferta por plataforma es más claro, por lo menos en el caso de la ciudad en estudio, para la cual los datos disponibles indican que la demanda privilegia los anuncios de instalaciones grandes, de cuatro o cinco cuartos, lo que se entiende cuando se trata de familias amplias en visitas turísticas o de grupos de amigos(as), donde parecería que la oferta por plataforma tiene ventaja sobre los hoteles, por precio y capacidad. Se hipotetiza, además, que para parejas la oferta de plataforma puede equipararse con la de hoteles de cadenas de categorías con oferta elemental como One o Ibis, entre otras varias existentes en la capital queretana. En otros términos, el hecho de proponer en renta un alojamiento amplio, departamento o casa entera en la oferta de plataforma, puede garantizar un ingreso más sustancial proporcionalmente, por la mayor demanda de esos bienes. Sin embargo, los ingresos anuales totales, a precios actuales, no parecen particularmente interesantes frente a la renta con contrato de un año: los datos indican que una renta por plataforma de un departamento de 3 dormitorios aportaría un promedio mensual cercano a los 22 mil pesos, lo que no es muy distinto de una renta mediante con contrato; sin embargo, con una diferencia importante: en un contrato anual, la vivienda no sería amueblada pero sí tiene que serlo en un alquiler mediante plataforma. Esta situación proviene del hecho de que



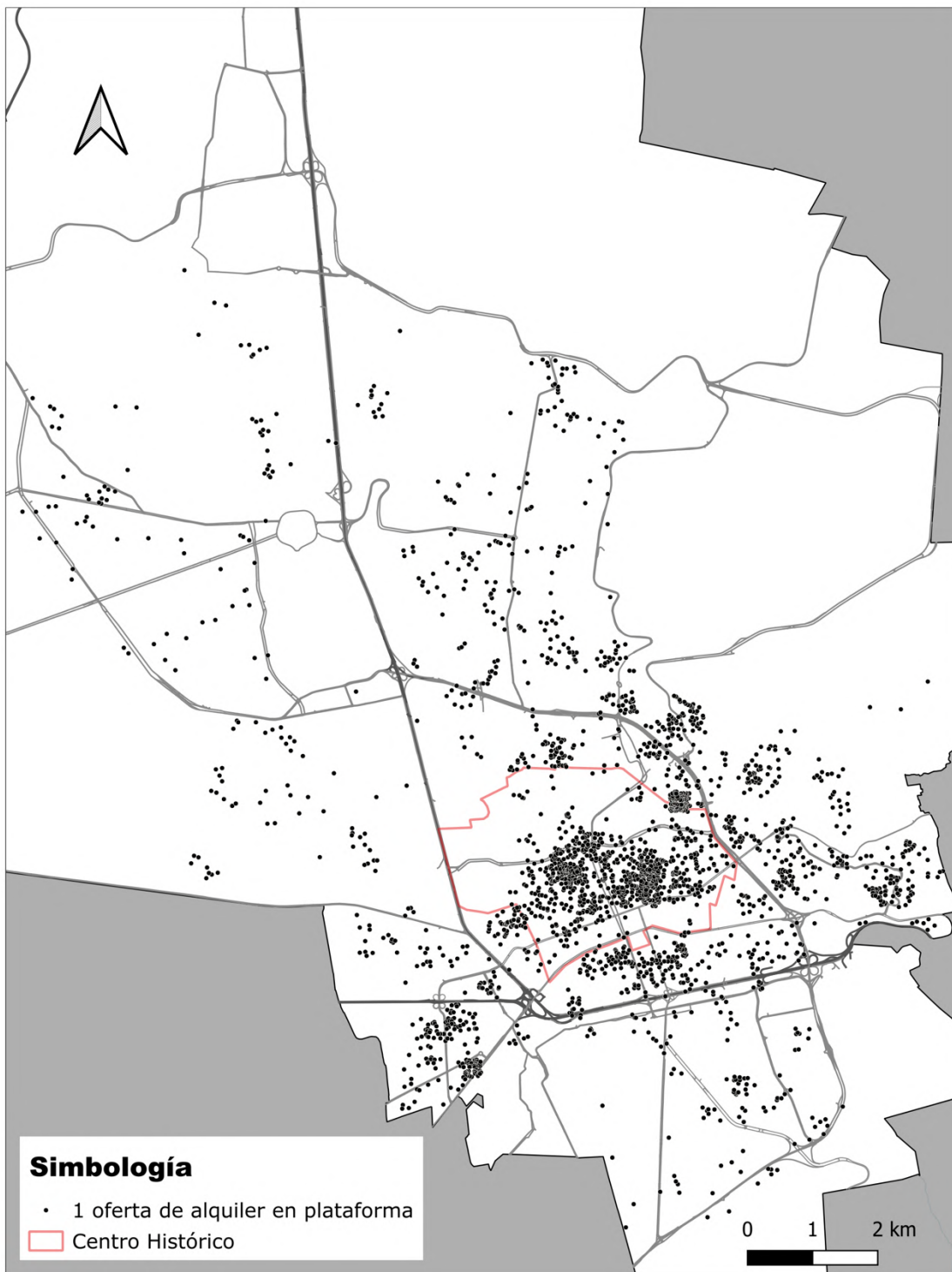
los alquileres de Querétaro son altos a pesar de la sobreoferta de vivienda y el costo de la vida en general es uno de los más altos del país.

Un último tema a partir de los datos recabados: Airbnb no es el único actor oferente en plataforma; en el caso queretano intervienen también VRBO; Booking.com y Tripadvisor. Sin embargo, el 90 % del mercado está controlado por Airbnb, agente casi monopolístico que tiene entonces un peso notorio tanto en la localidad como en el resto del mundo. Esto lleva a retomar las observaciones de Van Doorn -citado más arriba- sobre el papel que pueden jugar las plataformas como agentes de lobby frente a cualquier intervención de control por parte del Estado mexicano o cualquier otro. En su libro sobre Airbnb en París, que alcanzó una gran difusión, Ian Brossat (2019) analiza la enorme capacidad de lobby de la empresa y, de paso, el poco “aguante” de muchos funcionarios frente a las “gentiles atenciones” que les prodiga la compañía. Se pudo también obtener de la misma fuente (AirDNA) el dato preciso de localización de cada una de las ofertas a la información de toda la oferta de Airbnb a abril 2025. El dato total de ofertas es de 2,647, diferente de los señalados antes. No se puede prejuiciar ninguna tendencia a partir del dato ni de la repartición territorial del total: El municipio de Querétaro contaría con 2,390 ofertas, la Zona de Monumentos, es decir, la porción central del municipio sometida a intervención y control patrimonial, con 825 ofertas o sea el 31% del total anterior, a su turno concentrado en un casi 30% en el Barrio de la Cruz que se estudió en una investigación paralela.

Se realizó el mapa siguiente, el cual muestra algunas cuestiones relevantes: la primera, es que el espacio geográfico intervenido por alojamiento de plataformas ha rebasado ampliamente el espacio “hotelero”: de la oferta total, el 31% se ubica en el perímetro del Centro Histórico bajo protección de la UNESCO, como lo señalamos arriba, y el 69% restante se distribuye no solo en el resto del municipio, sino también sobre zonas adyacentes. Lo anterior ratifica la observación de que se está produciendo una “periferización” de la oferta de alojamiento por plataformas (González H., 2025).

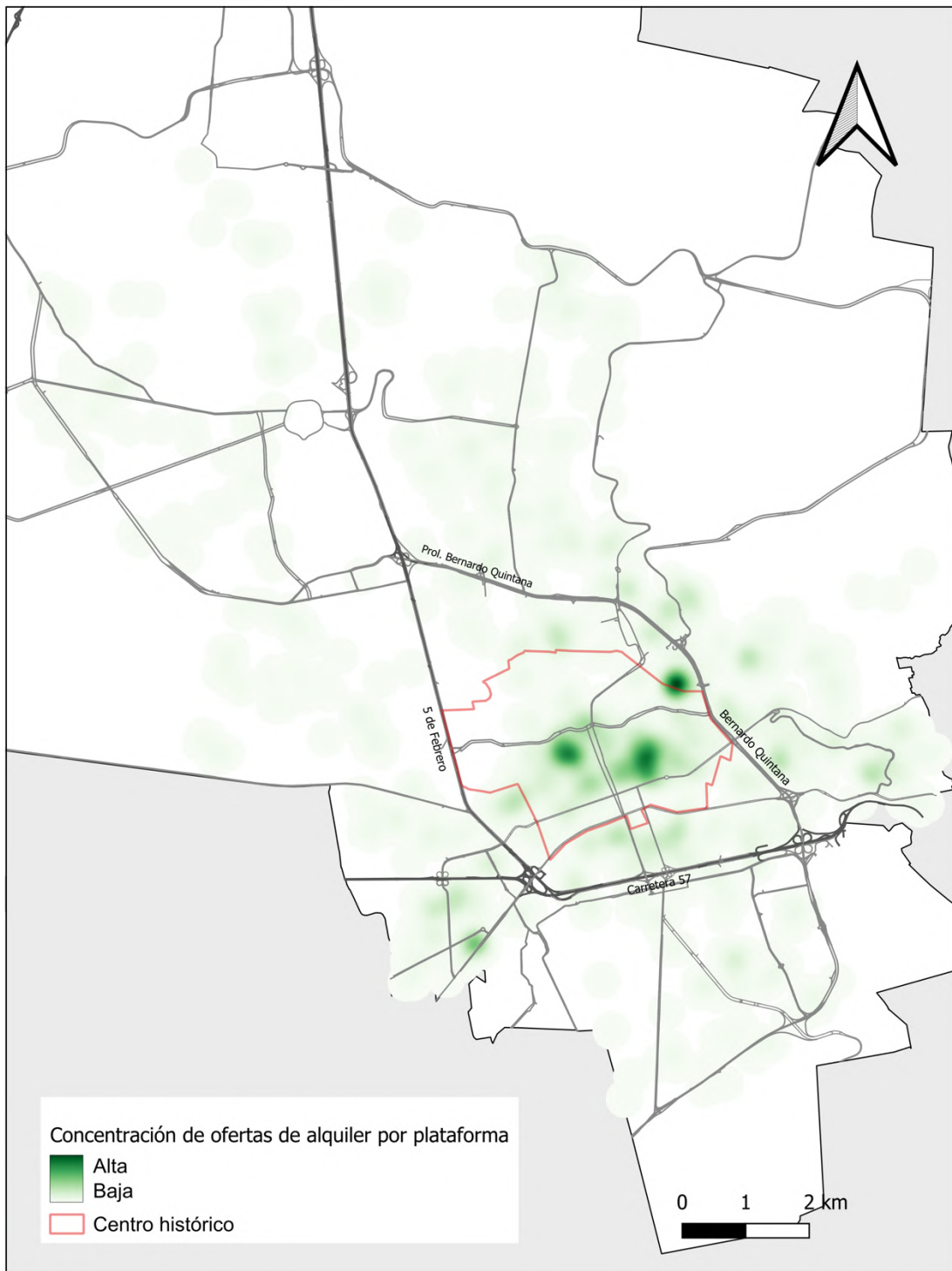


**Mapa 3. Localización de la oferta de alojamientos por plataformas, Santiago de Querétaro, 2025**





**Mapa 4**  
**Áreas de calor de la distribución de los alojamientos turísticos por plataformas en el Municipio de Querétaro, 2023**



Fuente: Elaboración propia con base en el trabajo de campo y datos de las empresas.



Las implicaciones de lo anterior apuntan a lo siguiente: primero que, en un caso como el presente, se evidencia una disociación entre los espacios de alojamiento y el espacio de concentración de los atractivos turísticos, situado casi exclusivamente en el Centro Histórico. Puede suponerse también -aunque una afirmación contundente exigiría el acceso a los datos de rentabilidad- que esta última es menor fuera del Centro, lo que puede detectarse también a partir de la tasa de ocupación. A la vez puede hipotetizarse que existe un gradiente descendente de precios hacia la periferia, lo que reduce la rentabilidad, ya que implica que el turista ubica a mayor distancia de los atractivos turísticos y por ende deberá contar con transporte propio o usar transporte de plataforma o taxi para sus desplazamientos, señalando que la cantidad de estacionamiento en la ciudad es netamente inferior a la demanda, lo que complica mucho la circulación motorizada.

En conclusión, la “airbnbización” progresiva de la oferta de alojamientos turísticos es algo que se comprueba ampliamente en el caso queretano, y no solamente en el municipio central de la capital sino también en los Pueblos Mágicos más exitosos del estado. En el caso del territorio en estudio, se ha observado la presencia creciente de las diversas ofertas, pero tampoco está confirmado que la oferta no hotelera pueda tener mucho más avance; nuestra hipótesis general, es que el enfrentamiento es evidente entre dos modalidades de alojamiento, a su turno entre dos modelos de ganancias, pero que una mayor intervención de los gobiernos en sus tres niveles puede evitar que se expandan mucho más las ofertas de plataforma. Todo depende de la puesta en práctica de una verdadera política sobre el alojamiento turístico, la cual está claramente en “pañales” en la actualidad.

### **Conclusiones generales**

De manera similar a lo que ocurrió con las industrias manufactureras, el modelo turístico de corte mayoritariamente fordista, propio de la segunda mitad del siglo XX, ha entrado en competencia con una suerte de “posfordismo turístico” que se edifica sobre algunas variables. La primera es organizativa: A las grandes estructuras económicas tradicionales se agregan otras montadas sobre nuevos esquemas de rentabilidad y organizacionales, con hoteles más pequeños como los hoteles boutiques, entre otros. Asimismo, los hoteles diversifican su oferta, con tiempos compartidos, una oferta de servicios de “experiencias”, entre otras tácticas, para mantener o incrementar su posición en el mercado de alojamiento turístico. Sin embargo, el mismo se ha visto sacudido por la revolución informática con la intervención de las plataformas oferentes de alojamiento turístico, que consiste en una sustitución del intermediarismo de las agencias de viaje tradicionales, ofreciendo un nuevo producto: la oferta individualizada de un producto no genérico, tendencia misma que adquirió proporciones impensables desde hace unos años.

La segunda dimensión del cambio es la diversificación del producto manifiesta en su escala pequeña, la inexistencia de modelos generalizados y tradicionales como el “cuarto estándar” propio de los hoteles clásicos, y la localización en forma de “galaxia” de numerosos sitios de oferta. Concomitante a ello, la diversidad del servicio ofrecido (con o sin alimentos, alberca, etc.), así como -aunque de eso no se habla- de la muy variada calidad del servicio que, a través de experiencias divulgadas, suelen parecer moverse desde una oferta de calidad muy reconocida hasta casos de fraudes.

La tercera gran modificación al modelo anterior es la reducción del papel del Estado en sus diversos niveles de intervención y territoriales: se evapora, aunque el mismo aplaude por el



hecho de que sea un modelo abierto al crecimiento económico, insistiendo que es particularmente útil en centros históricos pauperizados y en vía de desertificación. En complemento, los lobbies actúan para buscar que las instancias oficiales no lo hagan, es decir, no intervengan o lo hagan lo menos posible para no frenar su crecimiento desorganizado, pero de frutos jugosos.

La carencia de restricciones o barreras de seguridad al avance de los alquileres turísticos por plataforma implica que los partidarios del libre comercio a ultranza piden abiertamente que se pueda transformar o construir edificios para fines de renta turística, porque no hacerlo iría en contra del principio de libre empresa. Una posición claramente ahijada por el capitalismo *libertariano* que se extiende como arma ideológico-táctica a lo largo del mundo occidental, por ejemplo, con las obras del economista Murray Rothbard y muchos otros más, desde las posiciones de la derecha radical (Steve Bannon, entre otros). Los conflictos, en vez de expresarse en los espacios de negociación de la política, se dirimen en la calle mediante manifestaciones, agresiones y malestares.

Querétaro, es una ciudad media que se ha turistificado más tardíamente que otras, pero que lo está haciendo a gran velocidad. La multiplicación de hoteles es patente fuera del espacio protegido del Centro Histórico. Queda por lo demás difícil distinguir cuáles son los hoteles y cuáles son los edificios que concentran rentas desde plataformas y son operadas por intermediarios. Es notorio también que el impulso a la construcción de hoteles se inserta en una ola de edificación de millares de viviendas por lo general bajo la forma de conjuntos cerrados como “clusters”, situación que respondió en parte a la demanda de hogares creada por el boom económico de la ciudad y las áreas económicas cercanas, pero que ha rebasado por mucho la demanda real. Esto se refleja tanto en un inventario de un gran número de viviendas vacías y, en paralelo, un excedente de oferta de alojamiento temporal de fuertes proporciones tanto en la hotelería tradicional como en la oferta de plataformas que muestra tasas de ocupación que rondan el 50%.

Claramente, se puede notar que la mercadotecnia de las plataformas ha encontrado eco entre los poseedores de un bien inmobiliario, hecho completado por la falta de regulación que permite que cualquier tipo de alojamiento pueda ser puesto en oferta. La potencialidad de una ganancia provoca una sobreoferta, situación bien conocida en México por ejemplo con las tiendas de conveniencia que han proliferado sin medir las consecuencias de su proximidad en sí. También las plataformas han impulsado que alojamientos de baja calidad, tipo hostales, se publiciten en sus páginas, tentación que llega hasta los hoteles de calidad que usan las plataformas para ofrecer sus productos mediante contratos a veces leoninos que las plataformas imponen a las empresas hoteleras. Esto ocurre en Querétaro, como en muchas otras ciudades.

Sin embargo, lo más relevante desde el punto de vista de la presente investigación, es que la multiplicación, diversificación y desorganización de la oferta implican, a su turno, profundas consecuencias en el espacio urbano. En este sentido, la declaración de Patrimonio de la Humanidad de 1996 parece haber tenido un efecto doble: el primero es transformar el centro histórico en un atractivo turístico significativo que se encuentra protegido en varios aspectos como la calidad de las fachadas y la no permisividad a construcciones nuevas que no sigan los patrones arquitectónicos aceptados por las instancias reguladoras; el segundo es haber impulsado no solo una mayor atraktividad turística de la ciudad y en particular del centro para todas las formas posibles de movilidad de ocio (incluyendo la de un solo día), sino



también una turistificación del uso de las construcciones -tradicionales o no- a expensas del uso habitacional por residentes permanentes.

Como cualquier centro de ciudad, el de Querétaro ha vivido desde tiempo atrás ese bien conocido vaciamiento poblacional, aunque en este caso menos intensivo que en otras ciudades, pero es evidente que la permisividad a un uso no habitacional efímero acelera este proceso y condena el centro de la ciudad a una nueva calificación: la de ser un gran teatro de representación para el turismo de un cierto modo de vida urbano que ya está en vía de desaparición. Las hamburguesas y pizzas han reemplazado los tacos, las cantinas se han vuelto bares atractivos, el peluquero se dedica a la clientela hípster y, todo eso acompañado con una “tematización cultural” (Ley, 2003; Delgado, 2007) que afecta hasta las ceremonias tradicionales de danzantes, las artesanías indígenas como la conocida muñeca Hñähñú (Otomí) rebautizada “Lele” y apropiada por las autoridades de turismo para fines de mercadotecnia desde los gobiernos estatal y municipales; sus vendedoras indígenas están severamente controladas por la policía y los inspectores de vía pública, y, a veces maltratadas a pesar de tantas declaraciones de respeto de los derechos humanos y relegadas a espacios donde sus probabilidades de venta son tan magras como sus ingresos (visibles sí, “*ma non troppo*”).

Por otra parte, se ha observado en otros trabajos, que la gentrificación tradicional sigue avanzando, aunque se plantea la hipótesis que la gentrificación turística le gana y por mucho en ocupar viviendas tradicionales, particularmente mediante la puesta en plataformas de viviendas. Lo mismo implica un incremento de la renta del suelo y del alquiler de las viviendas (Benitez-Aurioles y Tussyadiah, 2020). Puede explicarse hipotéticamente, por el hecho de que es más rentable comprar y renovar una vivienda para rentarla en su totalidad o en parte a turistas, más aún cuando las perspectivas visibles ya en Querétaro y en muchas partes apuntan a un sobreturismo, que reduce las condiciones de habitabilidad para una residencia cómoda, con un ruido excesivo, la pérdida de espacios de aparcamiento de vehículos, la disminución de los negocios tradicionales para la vida diaria y la falta o saturación del transporte público; en síntesis, una ciudad que no es vivible para el común de los mortales, sino, eventualmente por una población joven, que comparte además sus “valores” con los turistas y puede hacer el papel de “extras” en el gran teatro urbano que parece ser el futuro de los centros urbanos.

No cabe duda de que a largo plazo esta situación será insostenible, salvo que se considere, bajo criterios ultraliberales, que la ciudad es un bien como cualquier otro y que todo lo que varios miles de años de urbanidad han abonado a la vida colectiva, la política, la cultura y las condiciones de existencia, no tengan más sentido. Recrear esas condiciones, implica una lucha contra la gentrificación (Vollmer, 2019) y, antes que todo, un amplio debate social sobre el futuro de nuestras ciudades.

## Bibliografía

Benitez-Aurioles, B., y Tussyadiah, L. (2020). What Airbnb does to the housing market.

*Annals of Tourism Research*, 90(1), 103108.

<https://doi.org/10.1016/j.annals.2020.103108>

Bertho Lavenir, C. (1999). *La roue et le stylo. Comment nous sommes devenus touristes*.

Editions Odile Jacob.



- Blázquez, M., Cañada, E., & Murray, I. (2011). Búnker playa-sol. Conflictos derivados de la construcción de enclaves de capital transnacional turístico español en El Caribe y Centroamérica. *Scripta Nova*, 15(368), 741–798. <http://www.ub.edu/geocrit/sn/sn-368.html>
- Brossat, I. (2019). Airbnb. *La ciudad uberizada*. Ediciones Katakarak.
- Cocola-Gant, A. (2020). Gentrificación turística. En Cañada, E., Murray, I. (ed). *Turistificación global: perspectivas críticas en turismo*. Icaria, pp. 291-308. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10451/40691>
- De la Calle Vaquero, M. (2019). Turistificación de centros urbanos: clarificando el debate. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, (83), 2. <https://doi.org/10.21138/bage.2829>
- Delgado, M. (2007). Ciudades sin ciudad. La tematización ‘cultural’ de los centros urbanos. *Antropología y Turismo. Claves culturales y disciplinares*, 91-109.
- Duering, E.; L. Cufre (ed., 2015). *Territorios difusos, murallas reales. Una búsqueda de la raíz de la segregación urbana: Centro Sur de la Ciudad de Querétaro*. Universidad Autónoma de Querétaro y Plaza y Valdés.
- Duhamel, P.; R. Knafou (ed., 2007). *Mondes urbains du tourisme*. Belin.
- González Gómez, C.I. (2002). *El tabaco virreinal. Monopolio de una costumbre*. Universidad Autónoma de Querétaro y Fondo Editorial de Querétaro.
- González Loyde, R. (2023). Los oferentes de Airbnb en la financiarización de la vivienda en las áreas centrales de la Ciudad de México. *URBS. Revista de Estudios Urbanos y Ciencias Sociales*, 13(1), 101-107. <https://bit.ly/42z9w43>
- Gotham, K.F. (2005). Tourism gentrification: the case of New Orleans’ Vieux Carré (French Quarter). *Urban Studies*, 42(7), 1099-1121. <https://doi.org/10.1080/00420980500120881>
- Hidalgo, R., Azar, P., Borsdorf, A. y Paulsen, A. (2016). Hospedándose en la ciudad global: patrones de localización de los hoteles de lujo en Santiago de Chile. *Cuadernos de Geografía*, 25, 221-236. <http://dx.doi.org/10.15446/rcdg.v25n2.57051>
- Hiernaux, D. (2025). Turistificación, comercios y servicios en el Barrio de la Cruz, Santiago de Querétaro, México. *URBS. Revista De Estudios Urbanos Y Ciencias Sociales*, 15(2), 9–26. <https://urbs.xoc.uam.mx/index.php/urbs/article/view/391>
- Hiernaux, D.; González, C.I. (2017). Santiago de Querétaro: de ciudad compacta a ciudad difusa. ¿Hacia la no-ciudad? En Ribeiro-Palacios, M.; E. Belmont Cortés (eds.). *Problemas emergentes en ciudades medias*. Universidad Autónoma de Querétaro; Plaza y Valdés editores; pp. 19-31.
- Hiernaux, D.; González, C.I. (2014). Turismo y gentrificación: pistas teóricas sobre una articulación. *Revista de Geografía Norte Grande*, 58, 55-70. <https://doi.org/10.4067/S0718-34022014000200004>
- Hiernaux, D. (coord., 2010). *Las segundas residencias en México. Un balance*. Universidad del Caribe y Plaza y Valdés.
- Huete, R. (2009). *Turistas que llegan para quedarse. Una explicación sociológica sobre la movilidad residencial*. Universidad de Alicante.
- Lanfant, M. F. (1994). Identité, Mémoire, Patrimoine et Touristification de nos sociétés. *Sociétés* 46, 433-439.
- Lees, L; H.B. Shin y E. López-Morales, (ed., 2015). *Global Gentrifications: Uneven Development and Displacement*. University of Bristol y Polity Press.



- López Ramos, J.L.; A. Zepeda Arce; L.T. Medina Esparza (2025). El alojamiento turístico residencial y los procesos de transformación urbana: Puerto Vallarta, un paraíso inmobiliario. *RIGISTUR, Revista Internacional de gGestión, innovación y sostenibilidad*, enero-julio vol.5, N°1, pp. 47-63. DOI: <https://doi.org/10.51260/rigistur.v4i2.554>
- Mendoza, C. (2010). Los destinos del norte: El turismo residencial en Tijuana -Rosarito-Ensenada y Puerto Peñasco. En Hiernaux, Daniel (comp.). *Las segundas residencias en México: Un balance*. Universidad del Caribe y Plaza y Valdés, pp. 119-143.
- Milano, C. (2018). Overtourism, malestar social y turismofobia: un debate controvertido. *Pasos Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 551-564.
- Huete, R. (2009). *Turistas que llegan para quedarse. Una explicación sociológica sobre la movilidad residencial*. Universidad de Alicante.
- Occhipinti, D. (2014). El turismo en Querétaro durante el Porfiriato 1892-1910. Tesis de maestría en Historia, Universidad Autónoma de Querétaro. <https://ring.uaq.mx/handle/123456789/6908>
- Olmedo-Neri, R.A. (2025). The privilege of the city: (dis)locations of socio-spatial dynamics of Airbnb in Mexico City. En *Universitas-XXI, Revista de ciencias sociales y humanas*, No. 42, marzo-agosto, pp. 59-82.
- Osorio, M.; Bringas N. (coord., 2017). *Turismo residencial en México. Comportamientos socio-espaciales*. México: El Colegio de la Frontera Norte.
- Sequera, J. (2025). Platform gentrification: The production of urban inequalities in the on-demand-city. Version 1. *Open Research Europe*. Revisado el 28 de mayo de 2025. <https://open-research-europe.ec.europa.eu/articles/5-147>
- Van Doorn, N. (2019). A new institution on the block. On platform urbanism and Airbnb citizenship. *New Media & Society*. 1-19. <https://doi.org/10.1177/1461444819884377>
- Vollmer, L. (2019). *Estrategias contra la gentrificación*. Ediciones Katakarak.
- Whiteford, A. H. (2023). *Popayán y Querétaro. Comparación de sus clases sociales*. Universidad del Cauca, Colombia (1ª edición, 1963).