

Desarrollo Del Turismo Informal –Airbnb- En La Localidad La Candelaria De La Ciudad de
Bogotá D.C.

Vanessa Salazar Zuleta

Walter Torres Hernández

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA

PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN GERENCIA FINANCIERA

BOGOTÁ, 2018

Desarrollo Del Turismo Informal –Airbnb- En La Localidad La Candelaria De La Ciudad De
Bogotá, D.C.

Presentado Por

Vanessa Salazar Zuleta

Walter Torres Hernández

Asesor

Luis Fernando García

Trabajo presentado como requisito para optar el título de
Especialista en Gerencia Financiera

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA FINANCIERA
BOGOTÁ, 2018

Tabla de contenido

Resumen.....	5
Abstract.....	6
Introducción.....	7
Justificación.....	8
Planteamiento del problema.....	10
Contexto.....	10
Descripción del problema.....	10
Objetivos.....	13
Objetivo General.....	13
Objetivos específicos.....	13
Marco referencial.....	14
Estado del arte.....	14
Referentes contextuales.....	19
Referentes conceptuales.....	29
Referentes Legales	33
Diseño metodológico	37
Hallazgos.....	40

Resultados de la investigación.....	40
Primer objetivo específico.....	40
Segundo objetivo específico.....	48
Tercer objetivo específico.....	51
Conclusiones.....	57
Referencias.....	59

Resumen

El presente proyecto tuvo su origen en la necesidad percibida de analizar el desarrollo del turismo informal en la localidad de la Candelaria en la ciudad de Bogotá, siendo vista por propios y visitantes como un lugar con riqueza arquitectónica e histórica de la ciudad, tomando como modelo la plataforma de software Airbnb como medio de oferta de alojamiento a particulares y turistas, con el objetivo de realizar una investigación acerca del desarrollo del turismo informal –AIRBNB- en la Localidad de la Candelaria de la ciudad de Bogotá.

Durante el proceso investigativo se buscó conocer la demanda hotelera en la localidad, analizando sus precios y la percepción de los turistas de los servicios prestados, dando respuesta al interrogante planteado de el por qué en la actualidad las personas se ven inclinadas por el uso de la plataforma Airbnb que a las cadenas hoteleras presentes en la zona desde hace décadas.

Palabras claves: Airbnb, plataforma, sector informal, turismo, economía colaborativa.

Abstract

The present project had its origin in the perceived demand to analyze the development of informal tourism in the town of La Candelaria in the city of Bogotá, being seen by locals and visitors as a place with an architectural and historical architecture of the city, taking model the Airbnb software platform as a means of offering accommodation for individuals and tourists, with the aim of conducting research on the development of informal tourism -AIRBNB- in the town of La Candelaria in the city of Bogotá.

During the investigative process, the hotel demand was sought in the locality, analyzing their prices and the perception of the tourists, answering the question raised as to why at present people leaned towards the use of the Airbnb platform that hotel chains present in the area for decades

Keywords: Airbnb, platform, informal sector, tourism, collaborative economy

Introducción

Hoy en día las tecnologías y el Internet ha revolucionado el mundo, pues lo que anteriormente era inimaginable hoy es posible; comunicarse o ver lo que está pasando al otro extremo del mundo, cambios que trascienden en todas las dimensiones, y especialmente el de los negocios; es así que actualmente muchos emprendedores ingeniosos le están sacando provecho a las comunicación en red de la que han surgido nuevos negocios o transformación de los ya existentes afectando a muchos sistemas convencionales que nunca pensaron que existía una manera más económica, rápida, práctica para el usuario y lucrativa para sus dueños.

De esta forma Airbnb, una plataforma para alquilar vivienda entre particulares se convierte hoy en día en una compañía exitosa en continua expansión a nivel mundial, una empresa que goza de reconocimiento, pero también es objeto de críticas por el sector turismo quien considera que ha dejado consecuencias económicas para los hoteles.

Es así como el presente proyecto se vislumbra como una posibilidad de abordar el desarrollo del turismo informal –Airbnb- en la Localidad la Candelaria, de esta forma el lector se encontrará capítulos enseguida con los antecedentes que rodean el desarrollo de esta idea de negocio y su evolución en Colombia, así como los referentes base para el surgimiento de la idea.

Posteriormente se muestra la recopilación de información mediante la técnica del muestreo de éste comercio en Internet, para la Localidad citada; y el análisis de los resultados obtenidos, por último se enumeran las conclusiones alcanzadas en la investigación que reflejan turismo informal –Airbnb se convierte en un negocio relativamente novedoso que pueda aportar a esta población y en general a todo aquel público interesado que puede acceder a este conocimiento el cual, aspiramos sea una herramientas para entender más a la llamada economía colaborativa.

Justificación

La formulación del presente ejercicio investigativo surge como búsqueda de respuestas a los cuestionamientos que hay frente al tema, para lo cual se emplea la recopilación de información del Internet pues es un tema relativamente nuevo y hasta el momento no cuenta con investigaciones ni estudios; por lo tanto, de lo recopilado por medio de esta fuente se realizará un muestreo que nos permita unas conclusiones exactas de lo que actualmente está pasando en esta Localidad.

Esta investigación propende por dejar evidencia del sector informal Airbnb en la Localidad de la Candelaria pues actualmente es una plataforma que está creciendo a un ritmo acelerado a nivel mundial y en el que nuestro país no es ajeno a esta nueva tendencia, así mismo se quiere evidenciar cómo se viene desarrollando en la Localidad anteriormente citada, teniendo en cuenta cuantos lugares ofertan por medio de esta plataforma, los precios que se manejan y las calificaciones que se han recibido por parte de los usuarios de diferentes partes del mundo.

Es así como esta modalidad de alquiler de habitaciones y apartamentos para estadías cortas a costos económicos y servicios de excelente calidad, ha tenido un impacto en el sector turístico hotelero pues poco a poco han ido perdiendo mercado por las condiciones en las que opera este sector informal, sin embargo por otra parte este modelo de negocio ha traído empleo informal a muchas personas, pues han tenido la posibilidad de generar ingresos desde su casa hospedando a personas de diferentes partes del mundo.

Para realizar la investigación se realiza la recopilación de información de Internet teniendo en cuenta que estas plataformas digitales por ser un tema novedoso y relativamente reciente no se encuentra muy documentado, así como tampoco cuenta con estudios del tema en referencia por lo tanto mediante muestreo de lo recopilado por el internet se darán las conclusiones a la pregunta en cuestión.

De esta forma, con este trabajo se quiere dejar evidencia de las cifras del sector informal Airbnb en la localidad de la Candelaria, para conocer como se ha desarrollado y poder tener una herramienta de información para el público interesado.

Planteamiento del Problema

Contexto

La localidad No. 17 la Candelaria de la capital limita al costado norte limita con la localidad de Los Mártires y al sur, con la localidad de San Cristóbal; al oriente, con la localidad de Santa Fe y al occidente, con las localidades de Los Mártires y Antonio Nariño. Su extensión territorial total es de 206 hectáreas, va desde la calle cuarta en el costado sur, hacia el occidente la carrera Décima, por el costado oriente desde la Avenida Circunvalar, subiendo la Carrera 4 Este y en el norte incluye hasta avenida Jiménez. En su totalidad suelo urbano, ya que no presenta suelo rural. Se localiza en el borde de los cerros orientales; tiene una temperatura media anual de 14°C. Dentro de su territorio pasa un tramo del río San Francisco o Vizcacha y un tramo del río San Agustín (SDP, 2009).

Descripción del problema

En la actualidad se evidencia que las personas deciden disfrutar al máximo y al mejor costo del turismo informal; siendo la mayoría de estos viajes familiares de 4 a 6 personas lo que multiplica los costos de hospedaje y comida, entre otros; por lo tanto la gente opta por buscar hospedarse en lugares asequibles económicamente y una de las opciones que gracias a la tecnología ha venido creciendo es la plataforma AIRBNB, una opción de hospedaje económica que ofrece desde habitaciones hasta apartamentos amoblados para estadías por días a costos bajos, y que por supuesto llaman la atención a todos los viajeros del mundo.

Es así como la plataforma Airbnb y el análisis hecho en el presente ejercicio investigativo, se convierte en una nueva manera de negocio de hospedaje ofrecido por internet y que a la fecha

viene acaparando el mercado que antes le pertenecía en su totalidad a los hoteles pero que ahora la realidad es otra, pues las cifras registran que pese a que el sector de turístico crece no se ve reflejado ese crecimiento en las cadenas hoteleras, y estos se están viendo afectados económicamente por este sector debido a que no se encuentra regulado, no paga impuestos y tiene una serie de beneficios que los hoteles legalmente no tiene, convirtiendo todo un problema para el sector, para la economía de cada país.

Así mismo esta nueva tendencia de tecnologías y plataformas digitales como Airbnb, uber entre otras ha venido creciendo a nivel mundial y por tanto abordaremos nuestra investigación con sobre el desarrollo del sector informal – Airbnb- en la Localidad la Candelaria, de la ciudad de Bogotá.

Planteamiento del problema

Las razones expuestas anteriormente dan origen al planteamiento de la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál ha sido la evolución del turismo informal Airbnb en la localidad de la Candelaria de la ciudad de Bogotá?

Esta pregunta se orienta gracias al apoyo con la siguiente sistematización:

- ¿Existen ofertas de hospedaje en la Localidad la Candelaria en la plataforma AIRBNB?

- ¿Cuántos lugares de hospedaje se reportan de la Localidad la Candelaria en la plataforma AIRBNB?
- ¿Cuál es la percepción que tienen las personas que se han hospedado en los lugares que oferta Airbnb en la Localidad de la Candelaria?
- ¿Por qué la gente está acudiendo más al sector turístico informal Airbnb que a las cadenas de hoteles?

Objetivos

Objetivo General

Analizar la incursión y evolución del turismo informal Airbnb en la localidad La Candelaria de la ciudad de Bogotá, a través de la investigación en la internet y la recolección de información en la plataforma Airbnb.

Objetivos Específicos:

-Conocer el número de ofertas de hospedaje ofrecidas por Airbnb en la Localidad la Candelaria y las tarifas o precios por habitación de los lugares ofertados.

-Identificar el por qué la gente acude a hospedajes del sector turístico informal Airbnb que a las cadenas hoteleras.

-Valorar la percepción de los turistas que se han hospedado en los lugares ofrecidos por Airbnb en la Localidad de la Candelaria de la Ciudad de Bogotá.

Marco referencial

Estado del arte

Airbnb (S.f). En Wikipedia. Recuperado el 30 de enero de 2014 de <https://es.wikipedia.org/wiki/Airbnb> - “**Airbnb** es una empresa y una plataforma de software dedicada a la oferta de alojamientos a particulares y turísticos. El nombre es un acrónimo de *airbed and breakfast* (colchón inflable y desayuno). Airbnb tiene una oferta de unas 2.000.000 propiedades en 192 países y 33.000 ciudades. Desde su creación en noviembre de 2008 hasta junio de 2012 se realizaron 10 millones de reservas”.

¹El airbnb “Surgió como una idea simple y sencilla: un espacio donde la gente pudiera encontrar alojamiento barato, por tiempos cortos y que, además, fuera confiable. Con esos tres elementos, Brian Chesky y Joe Gebbia iniciaron en 2008 una aventura digital con pocas probabilidades de éxito después de padecer por sí mismos la imposibilidad de conseguir hospedaje para uno amigos que asistían a la Conferencia de Diseño Industrial de ese año, celebrada en San Francisco” (Mayorga, 2013)

Según el artículo todos los hoteles por la fecha estaban ocupados por lo que se les ocurrió a estos tres estudiantes la magnífica idea de abrir un espacio en su propio apartamento, habilitando un lugar cómodo con un colchón de aire y desayunos en la mañana, todo para satisfacer la demanda hotelera del momento; es así como nace el negocio más novedoso del mundo Airbnb una red social que por medio de publicaciones de sus propios espacios ofrecen hospedajes asequibles a turistas del mundo.

Las plataformas digitales en especial el Airbnb ha revolucionado el mercado pues toda esta tecnología ha permitido que los turistas de diferentes partes del mundo se conecten con lo que necesitan pues por medio de la plataforma pueden tener un acercamiento al lugar sin estar presentes, contando con la posibilidad de elegir entre varias opciones lo que más les conviene de acuerdo a sus necesidades.

Esta modalidad de hospedaje internacional hoy cuenta con más de 350.000 lugares propios enlistados en donde se puede encontrar desde habitaciones, apartamentos, camiones, iglús, castillos, entre otros. Su portafolio ha sido demandado por más de 4 millones de personas que han utilizado el servicio, generando ganancias a sus dueños, de otra parte, ha tenido su impacto al sector hotelero que ha generado la disminución en la ocupación hotelera.

En mayo de 2013 “Kay Kuehne, su director para España, Portugal y América Latina, habló con El Espectador sobre las expectativas y los objetivos de la red en esta nueva aventura para entrar al mercado colombiano”

Según Mayorga, Airbnb funciona como “un mercado comunitario en el que los huéspedes pueden reservar los alojamientos de los anfitriones. Se ponen en contacto con ellos mediante el sistema de mensajes para confirmar la disponibilidad del alojamiento y envían una solicitud de reserva cuando se han decidido. (Mayorga, 2013)

Es importante que ambas partes se comuniquen y realicen las transacciones a través de Airbnb para asegurar la confianza y seguridad en la comunidad y para garantizar que cumplen con los términos y condiciones”. (Mayorga, 2013)

Esta manera en la que opera ha dado confiabilidad a los visitantes de Airbnb pues es un sistema que brinda las condiciones para que la persona pueda conocer las opciones de hospedaje por medio de fotos del lugar y mediante el sistema pueda chequear la disponibilidad, evaluaciones de clientes y opción de reserva.

Para el pago de las personas que se va a hospedar solo se requieren sus datos de pago, y el cobro se realiza cuando el anfitrión la acepta, la cual se hace por el importe correspondiente, luego de esta negociación se acceden a los datos de contacto de ambas partes para organizar la llegada y tratar los detalles de la reserva, en caso de que el anfitrión no acepta la solicitud no se cobra nada, para esto Airbnb cuenta con un sistema de pago propio para que el cobro se lleve a cabo de manera correcta y segura para las partes, donde los pagos se retienen hasta 24 horas después de la llegada, lapso de tiempo en el cual se realiza la transferencia al anfitrión brindando a ambas partes la posibilidad de verificar que todo se está realizando de acuerdo a lo previsto.

Así mismo una vez terminada la reserva las partes pueden realizar sus evaluaciones mutuamente e ir construyendo una reputación dentro de la comunidad Airbnb.

Según el artículo de la revista semana “más del 50% de los anuncios son casas y apartamentos completos, mientras que el resto son habitaciones de las casas de nuestros anfitriones o propiedades únicas y especiales. Alrededor del 55% de la comunidad son mujeres y, aunque suene increíble, hay más anfitriones de 55 años en adelante que de 18 a 25 años. La edad promedio de los viajeros es de 33 años, de los anfitriones es de 40”

Según las cifras podemos ver que la gente encuentra en esta plataforma la posibilidad de nuevos ingresos ofertando sus casas, apartamentos y habitaciones así mismo se evidencia que es

un mercado que viene brindado la oportunidad de empleo a las mujeres y a personas mayores que laboralmente en algunos casos no tienen fácil acceso a empleos formales.

Airbnb es negocio global novedoso que está en auge y que continúa cada día creciendo en el mundo; según las cifras la mitad de los ingresos de este negocio proviene de Europa, y como segundo lugar América Latina mercado en el cual viene en avanzando rápidamente durante los últimos años, por el fuerte crecimiento del turismo y la comunidad Airbnb, en su orden de crecimiento están “Río de Janeiro, Buenos Aires, México DF y Playa del Carmen. En lo que respecta a Colombia, son Bogotá, Medellín y Cartagena”.

En sólo tres años de oficializada su entrada al país Airbnb ha logrado datos sorprendentes en el mercado de hospedaje, que cualquier cadena hotelera envidiaría: en Bogotá ofrecen por ejemplo 2.333 apartamentos y habitaciones inscritas, lo que representa el 9% de la capacidad hotelera de la ciudad. Airbnb en Medellín ha logrado morder el 11% del mercado hotelero con 1.677 apartamentos y habitaciones. El mayor éxito de Airbnb se encuentra en Cartagena que representa el 13% de la capacidad hotelera, ofreciendo 1.626 anuncios de hospedaje. (MESA & C., 2016)

Colombia inicia conversaciones para regular el Airbnb. “En nuestro país la plataforma de Airbnb empezó a funcionar en el 2013, y ya hay 21.600 anfitriones activos. (Noguera, 2017) en tiempos en los que la cultura de viajar en aerolíneas de bajo costo asciende, ya que si la idea es transportarse entonces por qué no alojarse en lugares económicos también.

Según lo comentado en el artículo durante un evento en El Salvador, el secretario general de la Organización Mundial del Turismo (OMT), destacó en que todos los prestadores de servicios

turísticos de Airbnb deberían estar amparados por un mismo marco regulatorio y legal. Expresando que Airbnb debería ingresar a la organización OMT, porque eso facilita el diálogo.

Así mismo Gustavo Toro, el presidente de Cotelco, dejó claro en sus apreciaciones que es importante que Airbnb en Colombia, y sus afiliados y/o anfitriones, se conviertan en prestadores de servicios turísticos formales así como lo deben hacer hoteles, agencias de viajes y otros y que, por tanto, se le exija los documentos como el Registro Nacional de Turismo (RNT), la licencia de funcionamiento del sector, entendiendo que la industria turística cumple con toda la carga tributaria, los gastos de nómina y otras inversiones para estar en operación, requisitos que ciertamente Airbnb no cumplen y marcan una clara desventaja con respecto a los hoteles

Referentes contextuales

En Bogotá el instituto distrital de turismo, en su valiosa e importante tarea de generar y divulgar información sectorial, desarrolló a través del observatorio de turismo de Bogotá el “censo de establecimientos de alojamiento y hospedaje 2016” mediante un proceso de recolección en campo y el posterior análisis de la información recopilada, con el fin de establecer y presentar la oferta de los servicios de alojamiento de la ciudad de Bogotá y de esta manera mostrar a inversionistas, prestadores de servicios, autoridades y demás interesados, datos verídicos y confiables que les permitan tomar decisiones que favorezcan el desarrollo económico de la ciudad. (TURISMO, 2018)

La estadística de este marco se hace con los establecimientos de alojamiento y hospedaje con Registro Nacional de turismo (RNT) que observando su entorno geográfico en donde este mismo instituto de turismo de Bogotá nos muestra un entorno geográfico dentro de las 14 localidades en las que se encuentra oferta de servicios de alojamiento.

ESTABLECIMIENTOS POR LOCALIDADES



¹Fuente: (TURISMO, 2018)

Podemos identificar que la localidad que más agrupa establecimientos es Teusaquillo, seguida de Chapinero y en tercer lugar encontramos nuestra localidad objetivo que es Candelaria con una participación del 10,8% de 628 establecimientos entrevistados de alojamiento y hospedaje en Bogotá.

De la misma manera observamos que estos establecimientos se catalogan por tipo de alojamiento en donde el Instituto de Turismo los clasifica de acuerdo a los datos recopilados, en donde el 78,5% son hoteles, 12,4% son hostales, 5,4% son aparta hoteles y 3,7% corresponden a la categoría de Vivienda Turística.

DISTRIBUCIÓN DE ESTABLECIMIENTOS POR LOCALIDAD

Localidad	Hotel	Hostal	Aparta hotel	Vivienda Turística
Antonio Nariño	1	0	0	0
Barrios Unidos	25	3	1	2
Candelaria	23	33	0	2

¹ DANE, D. A. (2018). DANE. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/servicios/muestra-mensual-de-hoteles-mmh>

Chapinero	87	12	10	6
Engativá	14	3	0	1
Fontibón	31	2	1	1
Kennedy	6	2	0	0
Los Mártires	9	0	0	0
Puente Aranda	4	1	1	0
Rafael Uribe Uribe	0	1	0	0
Santa Fe	49	3	1	0
Suba	3	1	1	2
Teusaquillo	127	6	6	1
Usaquén	44	0	8	4

Fuente: (TURISMO, 2018)

Podemos ver de la anterior distribución de establecimientos por localidad que la suma más alta de concentración de hoteles la encontramos en Teusaquillo, mientras que la de hostales la localizamos en la localidad de la candelaria.

INFRAESTRUCTURA

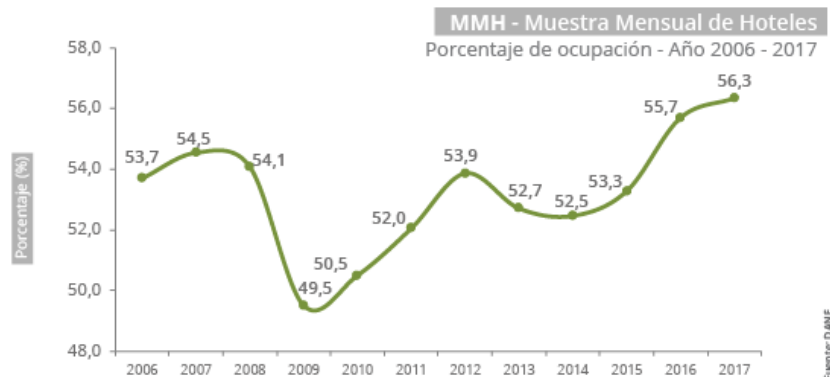
Localidad	No. Hoteles	No. Habitaciones	No. Camas
Antonio Nariño	1	20	20
Barrios Unidos	33	644	1.015
Candelaria	58	993	1.777
Chapinero	115	6.198	8.616
Engativá	18	316	505
Fontibón	35	2.367	3.310
Kennedy	8	249	286
Los Mártires	9	246	287
Puente Aranda	6	89	122
Rafael Uribe Uribe	1	32	46
Santa Fe	53	2.637	3.833
Suba	7	69	99
Teusaquillo	138	3.774	6.410
Usaquén	56	3.286	4.682
TOTAL	538	20.920	31.008

²Fuente: (TURISMO, 2018)

En Bogotá desde los años 50 aproximadamente, se viene desarrollando la actividad hotelera, pero es en este siglo donde se presenta el mayor incremento de oferta, alcanzando su pico hacia la primera década, donde se dio inicio de operaciones a 437 establecimientos, que representan el 70% de la oferta de la ciudad, de los cuales el 79% corresponden a hoteles, el 12% a hostales, el 5.5% a aparta hoteles y el 3.5 % a vivienda turística. La industria Hotelera ha venido creciendo a tal punto que a diciembre de 2015 la ciudad de Bogotá contaba con 20.920 habitaciones, 31.008 camas, en las cuales se pueden alojar 42.497 huéspedes. La localidad que presenta mayor oferta es Chapinero, que cuenta con 8.616 camas disponibles, seguida por Teusaquillo con 6.410 camas disponibles y Usaquén con 4.682 camas disponibles. (TURISMO, 2018).

OCUPACIÓN

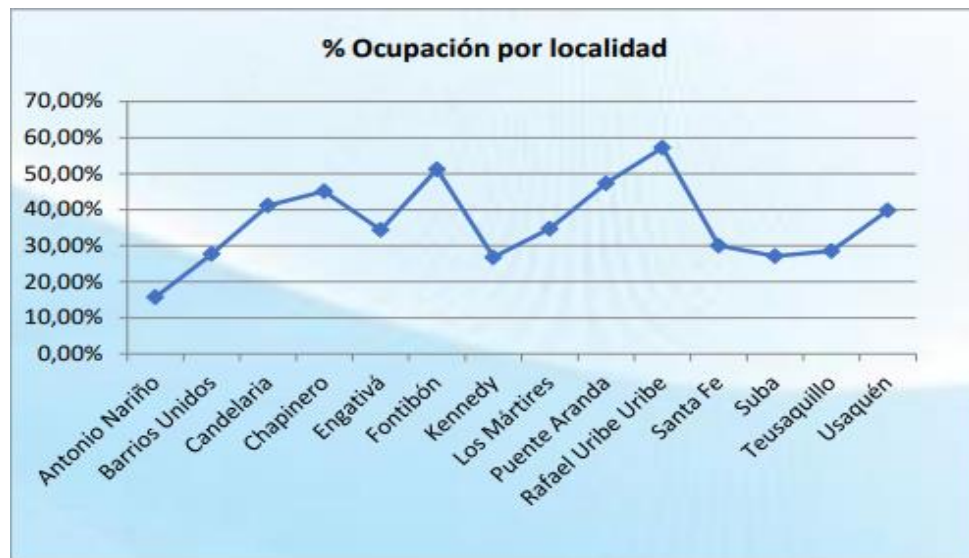
**En 2017 el porcentaje de ocupación hotelera fue 56,3%.
En 2016 el porcentaje fue 55,7%**



² TURISMO, I. D. (2018). *INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO*. Obtenido de file:///C:/Users/usuario.user/Downloads/127520170210054310.pdf

³Fuente: (DANE, 2018)

En el año 2017 el porcentaje de ocupación hotelera (56,3%) fue el más alto de toda la serie desde 2004. Este comportamiento se debe, principalmente, al mayor número de eventos corporativos realizados en comparación con el año anterior, así como a la normalización en el transporte aéreo y la frecuencia de vuelos.



⁴Fuente: (TURISMO, 2018)

En Bogotá contamos para el año 2016 con 24.060 habitaciones disponibles según el Registro Nacional de turismo, sin embargo, para esta investigación tomaron 20.920 habitaciones de 413 establecimientos que reportaron y obedecen en la participación del estudio. Esta investigación reportó una ocupación promedio del 38,79% en la ciudad para el año 2016, en donde podemos observar son aquellas con menor oferta en tamaño y número de establecimientos; por lo

³ DANE, D. A. (2018). DANE. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/servicios/muestra-mensual-de-hoteles-mmh>

⁴ DANE, D. A. (2018). DANE. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/servicios/muestra-mensual-de-hoteles-mmh>

mismo, podemos observar que las localidades que menor demanda de ocupación son las que menor presentan oferta de tamaño y habitaciones, siendo esta Antonio Nariño; por lo mismo podemos observar que las localidades con mayor ocupación son Rafael Uribe Uribe y Fontibón. Y para nuestra localidad objetivo que es la Candelaria el porcentaje de ocupación es del 41,1 % la cual es calculada del resultado de dividir el número de habitaciones vendidas entre el número de habitaciones disponibles por cien.

Con estos resultados el Instituto Distrital de turismo Y el Observatorio de Turismo determinaron que el promedio de noches que se pernoctan los turistas en Bogotá es 2.3, alojándose en promedio 1,4 personas por habitación, teniendo Suba la mayor estadía promedio y Antonio Nariño el menor número de personas por habitación. (TURISMO, 2018)

Bogotá es la capital de Colombia la cual es bastante dinámica por lo cual encontramos una gran oferta de alojamiento y hospedaje en diferentes sectores de la Ciudad, las cuales fijan sus tarifas de acuerdo a la ubicación geográfica, servicios que ofrecen y al segmento del mercado al que están dirigidos. Las siguientes imágenes tienen como fuente el ((DANE), 2018) y nos muestran los meses y el porcentaje del motivo de viajes de los huéspedes.

Motivo de viaje huéspedes(%)						
Años y meses	Negocios	Ocio	Convención	Salud	Americos**	Otros
2017 (p)						
Enero	34,4	56,4	4,8	0,7	0,5	3,1
Febrero	42,0	47,6	6,5	0,8	0,3	2,8
Marzo	45,9	42,8	7,3	0,7	0,3	3,0
Abril	39,5	49,7	6,4	0,7	0,6	3,1
Mayo	44,2	44,2	6,3	0,9	1,0	3,3
Junio	41,9	46,8	6,5	0,8	0,9	3,1
Julio	39,1	49,1	6,7	0,9	0,9	3,4
Agosto	42,0	47,1	6,0	0,8	0,9	3,2
Septiembre	42,6	45,9	5,8	0,9	1,5	3,3
Octubre	44,2	42,4	6,9	1,2	1,8	3,5
Noviembre	45,6	41,7	7,4	1,0	1,2	3,2
Diciembre	35,1	54,9	4,8	1,1	1,1	3,0

⁵Fuente: ((DANE), 2018)

⁵ DANE, D. A. (2018). DANE. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/servicios/muestra-mensual-de-hoteles-mmh>

Motivo de viaje huéspedes año corrido (%)

Años y meses	Negocios	Ocio	Convención	Salud	Americos**	Otros
Enero	34,4	56,4	4,8	0,7	0,5	3,1
Febrero	38,0	52,3	5,6	0,8	0,4	3,0
Marzo	40,7	49,1	6,2	0,7	0,4	3,0
Abril	40,4	49,2	6,2	0,7	0,4	3,0
Mayo	41,1	48,3	6,2	0,8	0,5	3,1
Junio	41,3	48,0	6,3	0,8	0,6	3,1
Julio	40,9	48,2	6,3	0,8	0,6	3,1
Agosto	41,1	48,0	6,3	0,8	0,7	3,1
Septiembre	41,3	47,8	6,2	0,8	0,8	3,1
Octubre	41,6	47,2	6,3	0,8	0,9	3,2
Noviembre	42,0	46,7	6,4	0,9	0,9	3,2
Diciembre	41,4	47,4	6,3	0,9	0,9	3,2

Fuente: ((DANE), 2018)

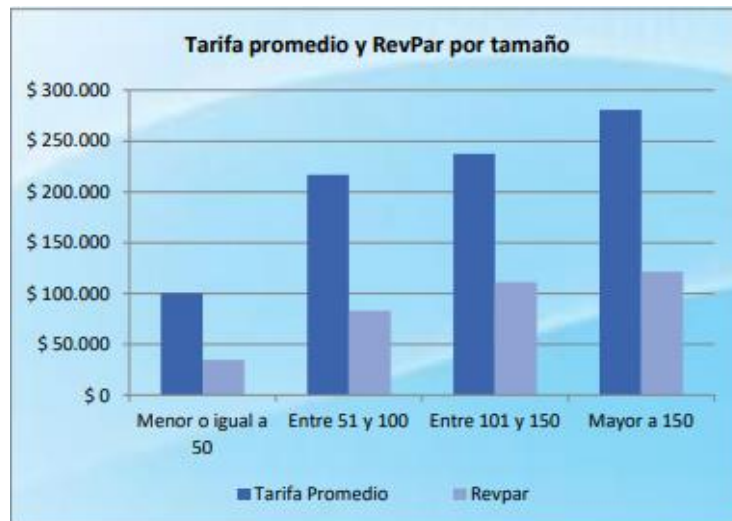
La siguiente imagen nos muestra las tarifas promedio y Revpar (ingreso por habitación disponible) por Localidad.



⁶Fuente: (TURISMO, 2018)

Podemos observar que Chapinero es la localidad con mayor tarifa promedio, seguida por Fontibón, que a su vez se convierte en la localidad con la segunda mejor rentabilidad por habitación disponible, después de Rafael Uribe Uribe, y la localidad de Candelaria se encuentra dentro de las más bajas en cuanto a tarifa promedio y rentabilidad.

Ahora podremos observar la relación directa entre las tarifas promedio, la rentabilidad por habitación disponible y el tamaño de los establecimientos.



Fuente: (TURISMO, 2018)

Los alojamientos con más de 150 habitaciones son los de mayor tarifa promedio, siendo esta \$280.616 y la más baja \$100.404, proveniente de los establecimientos con 50 habitaciones o

⁶ (DANE), D. A. (2018). DANE. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/servicios/muestra-mensual-de-hoteles-mmh/mmh-historicos>

menos. Ahora, si detallamos la renta promedio por habitación ocupada, vemos que se rompe la tendencia anterior, pues la mejor relación entre tarifa promedio y REVPAR la muestran los hoteles entre 101 y 150 habitaciones. Y por tipo de establecimiento:



⁷Fuente: (TURISMO, 2018)

La mejor proporción en rentabilidad se ubica en los hostales, aunque los hoteles lideran la tarifa promedio de los servicios de alojamiento.

FINANZAS

Localidad	Total ventas
Antonio Nariño	\$ 22.940.000
Barrios Unidos	\$ 9.532.375.001
Candelaria	\$ 7.956.896.304
Chapinero	\$ 375.811.042.075
Engativá	\$ 3.169.836.668
Fontibón	\$145.405.647.277
Kennedy	\$ 1.538.408.470
Los Mártires	\$ 941.250.580
Puente Aranda	\$ 1.130.419.680
Rafael Uribe Uribe	\$ 77.050.000
SantaFe	\$ 90.186.409.885
Suba	\$ 754.748.288
Teusaquillo	\$ 83.465.598.909
Usaquén	\$ 145.919.070.643

⁷ (DANE), D. A. (2018). DANE. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/servicios/muestra-mensual-de-hoteles-mmh/mmh-historicos>

⁸Fuente: (TURISMO, 2018)

La industria del turismo y en especial el subsector del alojamiento es un rubro importante en la economía de la ciudad, tanto así que en el año 2016 se generaron ingresos por \$865.911.693.780, de los cuales \$577.155.272.022 fueron por alojamiento, \$206.709.858.636 por ventas en alimentos y bebidas dentro de los que se incluye lo generado por eventos, que asciende a \$100.972.848.205. Analizando en detalle los ingresos, se evidencia que Chapinero es la localidad que más ventas genera a nivel general, seguida de Usaquén y dejando en el puesto de menor nivel de ventas a la localidad de Antonio Nariño. (TURISMO, 2018)



Fuente: (TURISMO, 2018)

Podemos observar que los ingresos más significativos de la industria de la hospitalidad son originados por los hoteles, seguidos de los aparta hoteles, y la de mínima participación la vivienda turística quien menos ventas registra.

⁸ (DANE), D. A. (2018). DANE. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/servicios/muestra-mensual-de-hoteles-mmh/mmh-historicos>

Referentes conceptuales

En este apartado se mencionan las definiciones de algunos conceptos útiles para el desarrollo de la investigación, mencionados a continuación:

Airbnb

Es una empresa y una plataforma de software dedicada a la oferta de alojamientos a particulares y turísticos. El nombre es un acrónimo de Airbnb and breakfast. (Wikipedia, 2018)

Tecnología

Proviene del griego tekne (técnica, oficio) y logos (ciencia, conocimiento). Es la capacidad que tenemos los seres humanos de fabricar un objeto o desarrollar algo que simplifique la vida o el estilo de vida; abarca un conjunto de técnicas, conocimientos y procesos, que sirven para el diseño y construcción de objetos para satisfacer necesidades humanas, también es un progreso social y económico orientados alcanzar un objetivo, están no son ni negativas ni positivas, ya que dependen del uso subjetivo. (SÁNCHEZ, 2012)

Una estrategia tecnológica ofensiva está diseñada para ser el primero en colocar nuevos productos, procesos y/o materiales en el mercado y de este modo aventajar a los rivales. Esta estrategia está basada en una combinación de acceso privilegiado al sistema mundial, nacional y local de ciencia y tecnología, fuertes capacidades internas de investigación y desarrollo y altas posibilidades de explorar rápidamente nuevas posibilidades (Palacios, Octavio Augusto, & A., 2018)

Internet

Red informática de nivel mundial que utiliza para transmitir información. Tuvo sus orígenes en 1969, cuando una agencia del Departamento de Defensa de los Estados Unidos comenzó a buscar alternativas ante una eventual guerra atómica que pudiera incomunicar a las personas. Tres años más tarde se realizó la primera demostración pública del sistema ideado, gracias a que tres universidades de California y una de Utah. (Pérez Porto, 2008)

Sistemas Digitales

El término digital se deriva de la forma en que las computadoras realizan las operaciones contando dígitos. Durante muchos años, las aplicaciones de la electrónica digital se limitaron sólo a los sistemas informáticos. Hoy en día, la tecnología digital tiene aplicaciones en un amplio rango de áreas además de la informática. Aplicaciones como la televisión, los sistemas de comunicaciones, de radar, sistemas de navegación y guiado, sistemas militares, instrumentación médica, control de procesos industriales y electrónica de consumo, usan todos ellos técnicas digitales. (Vargas Oyarzún, 2015)

Denominamos sistema digital a aquél que realiza operaciones mediante dígitos, los cuales usualmente se representan como números binarios. Las principales operaciones son: ingreso, procesamiento, transmisión, almacenamiento y despliegue de datos digitales. (Silva Bijit, 2010)

Sistema de Comunicación

Componentes o subsistemas que permiten la transferencia e intercambio de información. (IIE, 2015)

Para ser transmitido un mensaje, se requiere de un sistema de comunicación que permita que la información sea transferida, a través del espacio y el tiempo, desde un punto llamado fuente hasta otro punto de destino, mediante un cable como en el caso de un teléfono o por ondas como en el caso de las radios. (WordPress, 2018)

Aplicaciones informáticas

Es un tipo de software que permite al usuario realizar uno o más tipos de trabajo. Son, aquellos programas que permiten la interacción entre usuario y computadora (comunicación), dando opción al usuario a elegir opciones y ejecutar acciones que el programa le ofrece Existen innumerable cantidad de tipos de aplicaciones. (Benítez Jiménez, 2012)

Algunos ejemplos de programas de *aplicación* pueden ser: Programas de presentaciones, finanzas, cálculos, comunicación de datos, correo electrónico, multimedia, navegador web, diseño gráfico, compresión de archivos, gestión de empresas, presupuestos de obras, etc.

Plataforma virtual

Es un sistema que permite la ejecución de diversas aplicaciones bajo un mismo entorno, dando a los usuarios la posibilidad de acceder a ellas a través de Internet. Los sistemas de permisos sirven para la gestión eficiente de las plataformas virtuales. (Gardey, 2015)

una plataforma digital que, más que un sitio web, es una solución que aprovecha las nuevas tecnologías para alcanzar los objetivos que tu empresa se ha propuesto; elevándose por encima de la competencia. (Gil, 2017)

¿POR QUÉ TENER UNA PLATAFORMA DIGITAL?

- Genera nuevas oportunidades de negocio o “leads”
- Atrae consumidores a tus puntos de venta
- Ayuda a vender más rápido y mejor utilizando Internet
- Mantiene tu marca en la mente de tus usuarios, colaboradores y asociados
- Genera y refuerza la cultura empresarial
- Distribuye de mejor manera el contenido que produces (Tomado de Gil, 2017).

Referentes legales

Como ha pasado con la aplicación Uber en el transporte público de taxis, la aplicación tecnológica Airbnb tiene arrinconado al sector hotelero del mundo, y por supuesto Bogotá no está ajena a las consecuencias negativas de este fenómeno.

Según financial time, (2018, 2 de marzo). Airbnb ya golpea la industria hotelera de Bogotá, Cartagena y Medellín, Recuperado de <http://www.portafolio.co/negocios/airbnb-tiene-en-crisis-el-sector-hotelero-del-mundo-499259> “Cifras extraoficiales indican que en la capital del país ya hay más de 2.000 habitaciones inscritas en este sistema, considerado ilegal, disponibles para ser ocupadas por nacionales y extranjeros que acuden a los servicios informales para hospedarse a tarifas inferiores. En total, la ciudad cuenta con unas 12.000 habitaciones formales, según cifras de la Asociación Hotelera y Turística de Colombia (Cotelco), es decir, que la aplicación tiene en el mercado el 17 por ciento de la oferta.

Este fenómeno que ha venido creciendo como se mencionó anteriormente está impactando negativamente el sector turístico pues parte de tajada del mercado con un porcentaje del 17% lo está acaparando este sector informal Airbnb que opera sin mucha o poco regulación pero que evidentemente es algo que existe y en donde los más beneficiado han sido los turísticos del mundo quienes ven estas plataformas digital la solución rápida que suple las necesidades de alojamiento práctica económica y seguro en cualquier parte del mundo.

Por otro lado están el sector hotelero quienes protestan porque los servicios de inmuebles disponibles en Airbnb no están reglamentos ni tampoco cumplen con la regulación que rige la prestación de estos tipos de servicios en el país, ya que no pagan impuestos como lo hace el sector formal, y los empleos generados son mínima, entre otros factores, es así que esta situación hace

que la hotelería nacional se enfrente no solo a la sobre oferta inmobiliaria nacional, sino a la competencia desleal provocada por la aplicación.

Según las cifras de las cadenas de hoteles, las ciudades del país más afectadas por esta nueva tendencia conocida como plataformas de economías colaborativas, son Cartagena, Bogotá, y Medellín. Muchos se preguntan que por qué si la entrada de extranjeros a Bogotá creció 13% ¿por qué esta tasa ocupación no crece a un ritmo parecido?

Hace poco se reunieron en la ciudad Buenos Aires, las federaciones hoteleras de Brasil, Argentina, Uruguay, Chile, Perú y Colombia, para tratar la problemática de la aplicación tecnológica Airbnb así mismo los hoteles en Sudamérica están pidiendo a los gobiernos locales reglamenten los servicios prestados por esta nueva modalidad de negocio en el turismo.

Una conclusión de la reunión de la ciudad de Buenos Aires es que los hoteles de la región no se oponen a la realidad mundial, pero sí solicitan que la competencia se amplíe en igualdad de condiciones y con las mismas reglas de juego.

Según esta misma fuente- portafolio conoció que en el nuestro país se está construyendo un plan piloto en cabeza de Cotelco, para identificar apartamentos, en Bogotá, que prestan el servicio Airbnb, esto con el fin de que la Secretaría de Hacienda les cobre los mismos impuestos que pagan los establecimientos comerciales.

Según vida, (2017, 8 de agosto). Anfitriones de Airbnb tienen que formalizarse con Registro Nacional., Recuperado de <http://www.eltiempo.com/vida/viajar/anfitriones-de-airbnb-tienen-que-formalizarse-con-registro-nacional-de-turismo-117160> “Una de las principales plataformas de comercialización de servicios de alojamiento del mundo, el Gobierno anunció la primera medida a la que deberán someterse todos aquellos que promocionen sus servicios por este

medio o por cualquier plataforma digital” quedando en claro que los operadores de turismo ya sean personas jurídicas o naturales, que oferten y utilicen estas plataformas para promocionar alojamientos tienen un plazo máximo de cien días para inscribirse en el (RNT) Registro Nacional de Turismo, según lo anunciado por la Ex Ministra de Turismo María Claudia Lacouture, durante su rendición de cuentas.

Así mismo se expuso que una vez finalizado el plazo, quienes incumplan la medida serán penalizados con multas económicas o el cierre de sus establecimientos.

Dentro de su pronunciamiento Lacouture precisó en su momento que: “A finalizando el mes de agosto habría parámetros claros sobre contribución parafiscal e información estadística. Mincomercio también dijo que, cuando el anuncio en la plataforma digital incluyera el precio, debería contener los impuestos del país y/o del exterior, así como las tasas, cargos, sobrecargos o tarifas que afectan el precio final; así mismo se dijo que si no cumplía con estas condiciones, podría ser considerado por la regulación como publicidad engañosa.

Es así que, ante lo dicho por el ministerio, el presidente de la Asociación Hotelera y Turística de Colombia (Cotelco), Gustavo Toro Velásquez, se mostró satisfecho.

Según lo expresado por el gremio fue noticia de aliento para los hoteleros, pues significa un respaldo al sector para que se tomen las medidas de regulación a las plataformas digitales que anuncian servicios de hospedaje en el país sin cumplir con la con las normas legales que rigen el comercio.

Según el artículo en mayo de este año, Airbnb fue admitida como miembro de la Organización Mundial del Turismo (OMT), en donde se dejó claro y se enfatizó que quienes prestaran los servicios turísticos debían estar cubiertos por un mismo marco de regulación.

Según R.R, (2017, 7 julio de 2017), MinCit regulará a Airbnb y a todos los portales de servicios turísticos Recuperado de <http://www.reportur.com/colombia/2017/07/09/mincit-regulara-a-airbnb-y-a-todos-los-portales-de-servicios-turisticos/> “El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo reiteró que sigue trabajando en la construcción del marco normativo para regular, no solo Airbnb, sino también a todos aquellos prestadores de servicios turísticos digitales”.

La normativa quiere además que se proteja al consumidor la iniciativa del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo es trabajar el tema en dos vías. Primero es el de las mesas de trabajo con Airbnb para establecer los parámetros de su formalización en Colombia. El otro es el trabajo unido con los gremios para determinar la política que determinar el marco para permitir una mejor y efectiva reglamentación.

Como lo informó *REPORTUR.co*, MinCit viene trabajando con Airbnb para establecer los parámetros de su formalidad en Colombia, que en su momento fue una iniciativa del Gobierno y no de una reclamación gremial, pero dado los inconvenientes surgido por el fenómeno coincide con la reclamación de la industria hotelera, que ha solicitado que estas actividades desleales se regulen.

Airbnb en Colombia suma 21.600 anfitriones activos y inicio a funcionar en el 2013, y tras aliarse con las legislaciones de varios países, ha logrado instalarse en varios mercados, como algunos países de América Latina, y en donde ha crecido en un 148 por ciento el número de llegadas a viviendas de su lista durante el último año, hasta llegar a 5,2 millones de personas, según reveló el tiempo.

Diseño metodológico

Para dar inicio al apartado de metodología, es conveniente retomar la pregunta de investigación planteada en el presente proyecto:

¿Cuál ha sido la evolución del turismo informal Airbnb en la localidad de la Candelaria de la ciudad de Bogotá?

Tipo de Investigación:

La investigación que se va a realizar es de tipo descriptiva, y se define como un estudio descriptivo que busca desarrollar una imagen o fiel representación (descripción) del fenómeno estudiado a partir de sus características. Describir en este caso es sinónimo de medir. Miden variables o conceptos con el fin de especificar las propiedades importantes de comunidades, personas, grupos o fenómeno bajo análisis, según (Tevni Grajales, 2018) puesto que se considera que es un fenómeno que viene ocurriendo en el mundo y mediante un estudio detallado de información recolectada de la fuente secundaria Internet y de un muestreo queremos concluir acerca de la pregunta en cuestión.

Enfoque Mixto

El ejercicio investigativo se enmarca dentro de un enfoque mixto puesto que retoma datos cualitativos al describir las características del fenómeno y datos cuantitativos al tomar las evaluaciones de las personas que se han hospedado en los lugares ofertado por Airbnb y mediante este muestreo se concluirá a la pregunta en cuestión.

Es así como el enfoque mixto, ofrece varias ventajas o bondades que enriquecen el estudio como las mencionadas por Hernández, Fernández y Baptista (2006) entre las cuales se destacan:

- Se logra una perspectiva más precisa del fenómeno
- La multiplicidad de observaciones produce datos más “ricos” y variados
- Al combinar métodos, aumentamos las posibilidades del proyecto y el entendimiento es mayor y más rápido (p, 756)

Recolección de Información

Al realizar la investigación se obtuvo la información de fuentes como: la página web, páginas de los periódicos digitales de portafolio, tiempo, y en general de otras páginas informativas acerca del tema, que permitió construir los referentes para la investigación.

Técnicas de recolección de la información

Teniendo en cuenta que el tipo de investigación realizado para llevar a cabo el proyecto, fue el tipo de investigación descriptiva donde las técnicas a desarrollar fueron registros encontrados en la web, libros, revistas, periódicos y las evaluaciones realizados por las personas que ha utilizado en la plataforma de Airbnb en lo blogs.

TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN		
Análisis de documentos	Personal	Medios impresos, fotos, grabaciones de audio y video. Internet.
Blogs	Muestreo	Se realizan recopilación de las evaluaciones de algunas personas que utilizaron el servicio en los lugares ofertados por Airbnb

Hallazgos

Resultados de la investigación

En este capítulo se abordan los resultados obtenidos durante la investigación en torno a los tres objetivos específicos propuestos:

Primer objetivo específico

Para el presente informe y como respuesta al primer objetivo específico: *Conocer el número de ofertas de hospedaje ofrecidas por Airbnb en la Localidad la Candelaria y las tarifas o precios por habitación de los lugares ofertados*; se toman como referencia la Información y fotos de la página de Airbnb, y de acuerdo al muestreo realizado en el sitio web de AIRBNB aparecen registrados 306 sitios de hospedaje ofertados con precios que oscilan en promedio desde 28.000 hasta los 213.000.

El aplicativo es de gran utilidad pues es práctico a la hora de tomar el servicio teniendo en cuenta que presenta la información que cualquier cliente necesita ubicación, servicios incluidos, precios, fotos interiores, exteriores del lugar, lo que permite al cliente sin necesidad de estar presente tener un referente y elegir lo que más le gusta y conviene además de ello el cliente cuenta con las opiniones de las personas que han visitado el lugar lo que brinda una cierta seguridad a la hora de adquirir el servicio.

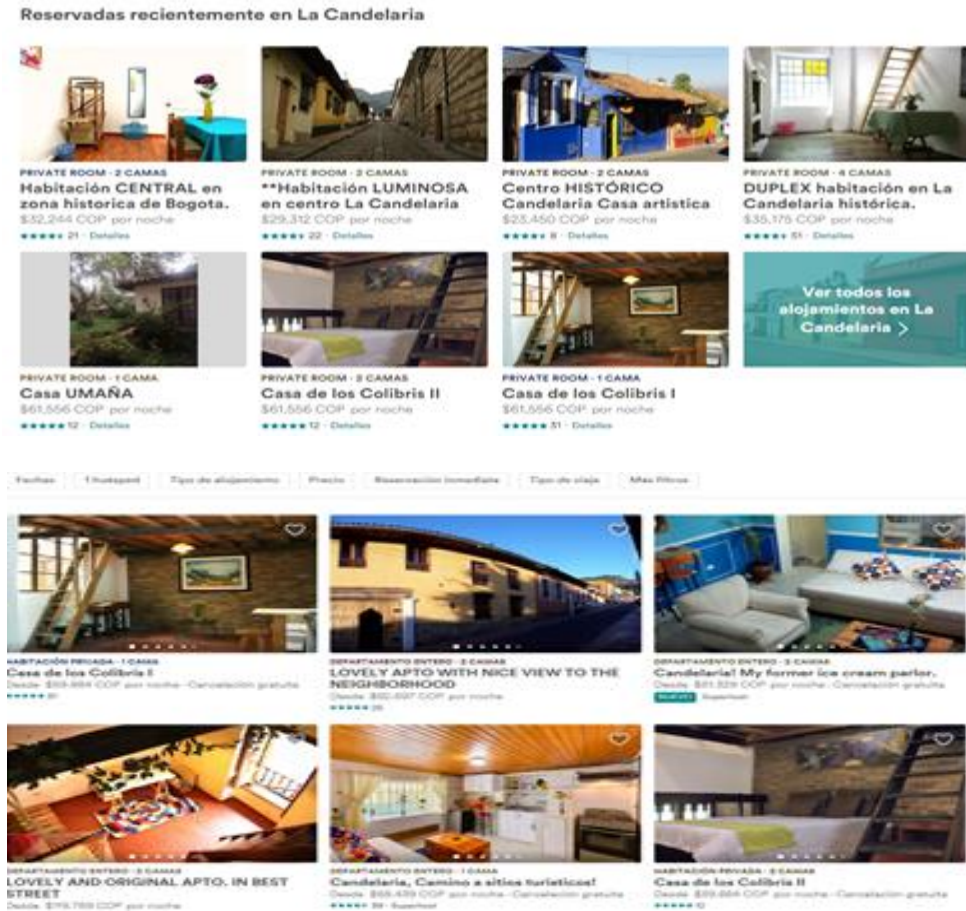
Para esta investigación realizamos un muestreo con datos encontrados en el internet de la página Airbnb, y en específico para la localidad de la candelaria y como anteriormente se mencionó se encontraron 306 ofertas de las cuales tomamos una muestra aleatoria de 60 ofertas, como se evidencia en la siguiente tabla la información se compone de la descripción del hotel ofertado, el precio por hotel como se relaciona a continuación:

No	Descripcion	precio por noche habitacion
1	Habitacion central en zona historica de bogota	\$ 31.368,00
2	centro historico candelaria casa artistica	\$ 22.767,00
3	Habitacion luminosa en centro la candelaria	\$ 28.459,00
4	Duplex habitacion en la candelaria historica	\$ 34.150,00
5	casa umaña	\$ 59.763,00
6	casa de los colibris I	\$ 59.763,00
7	casa de los colibris II	\$ 59.763,00
8	La candelaria bogota centro historico	\$ 79.684,00
9	Habitacion candelaria corazon historico	\$ 31.305,00
10	lovely apto with nice view to the neighborhood	\$ 82.530,00
11	Private Room in la candelaria Beautiful flat	\$ 36.996,00
12	Apartamento colonia en la candelaria	\$ 48.380,00
13	perfect location in la candelaria	\$ 125.218,00
14	Habitacion en casa artistica de la candelaria	\$ 31.305,00
15	Gorgeous apartament in downtown la candelaria	\$ 128.064,00
16	Room in Historic center-La Candelaria	\$ 28.459,00
17	Lovely and original apto. In best street	\$ 119.769,00
18	Candelaria, caminos a sitios turisticos	\$ 68.439,00
19	Beautiful colonial apartment with view to the city	\$ 139.730,00
20	casita de pierda centro historico la candelaria	\$ 119.769,00
21	cozy with great view of old town	\$ 74.143,00
22	stunning place in historical centre	\$ 91.252,00
23	septimo cielo apartment	\$ 136.879,00
24	casu hostel el mejor lugar para descansar	\$ 71.291,00
25	Beautiful colonial place with view to the mountain	\$ 111.214,00
26	Ample/private apartament/la candelaria downtown	\$ 65.588,00
27	colonial & private apartment historic center	\$ 79.846,00
28	la candelaria, historic center duplex Room	\$ 57.033,00
29	la candelaria, bogota-centro historico	\$ 79.846,00
30	Habitacion candelaria corazon historico	\$ 31.368,00
31	Hostel lima limon-Bogota	\$ 28.516,00
32	Apto remodelado y encantador, ubicaci3n perfecta	\$ 136.879,00
33	Beautiful apartment in la candelaria, Bogota	\$ 119.769,00
34	Apartamento en el centro historico	\$ 85.549,00
35	central 2 bedroom la candelaria, bogota	\$ 185.356,00
36	casa ruiz	\$ 28.516,00
37	Espectacular Apt. Centro historico	\$ 88.401,00
38	Acogedor Apartamento centro de bogota (Downtov	\$ 85.549,00
39	The tower-our beautiful view in the candelaria	\$ 59.884,00

No	Descripcion	precio por noche habitacion
40	suite centro de bogota, candelaria	\$ 119.769,00
41	Habitacion pequeña en la candelaria	\$ 31.368,00
42	Loft candelaria colibri, centro historico	\$ 31.368,00
43	El bosco suites-Paradise	\$ 96.956,00
44	Hostal Casa Colibri, casa artistica y cultural	\$ 59.884,00
45	Downtown la candelaria Duplex	\$ 114.066,00
46	Studio Historical center candelaria	\$ 85.549,00
47	La candelaria-Cozy, modern, spacious with location	\$ 213.873,00
48	cozy candelaria private studio	\$ 71.291,00
49	Hermoso aparta hotel centro historico bogota	\$ 119.769,00
50	2 habitaciones, tranquilo con terraza	\$ 82.697,00
51	Executive suite - Downtown bogota	\$ 199.615,00
52	Full suite historic town bogota	\$ 142.585,00
53	Real candelaria	\$ 68.439,00
54	white duplex in la candelaria	\$ 82.697,00
55	Hospedaje centro historico bogota	\$ 37.071,00
56	white	\$ 108.362,00
57	hermoso apartamento en el centro historico	\$ 79.846,00
58	Acogedor apartamento con vista increible	\$ 76.994,00
59	Habitacion bogota la candelaria, gran vista	\$ 62.736,00
60	centro de bogota apartamento privado	\$ 74.143,00
	promedio	\$ 81.860,63

De acuerdo a la muestra de los alojamientos ofertados en la Localidad de la Candelaria el precio promedio por habitación más económica es \$22.767, el costo de la habitación promedio de la muestra es \$81.860,63 y el valor más alto por habitación fue de \$185.356 como se evidencia a continuación se muestra cada una de las fotos de cada una de las categorías con sus precios para todos los gustos y precios a los que puede acceder un turista.

A continuación, se observa fotos de algunos sitios ofertados mediante la plataforma de Airbnb en la localidad de la Candelaria.



Fuente: (Airbnb, 2018)

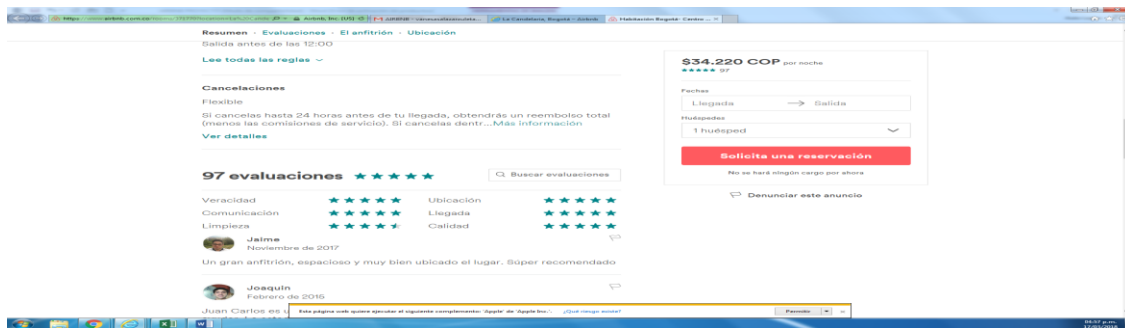
La Habitación más económica tiene un valor de \$27.767 en el Centro Histórico como se evidencia en la foto es un espacio agradable y según lo descrito por el anfitrión está ubicada en el centro histórico de la ciudad de Bogotá, cerca de universidades, museos, restaurantes; la habitación cuenta con un escritorio, silla ajustable, sofá cama y wifi ilimitado.

El apartamento cuenta con un sólo un baño, y se puede tener uso de todo el apartamento, cocina, sala y demás.



Fuente: (Airbnb, 2018)

Dentro de los Servicios ofrecidos están Wifi –Cocina – Lavadora el anfitrión de la habitación en mención se evidencia en el cuadro tomado de la página Airbnb ha recibido 97 evaluación con una calificación positiva en el servicio prestado.



Fuente: (Airbnb, 2018)

En la siguiente tabla se evidencia los datos o resultados de evaluación que los visitantes al hecho a cada hotel, la cual está determinada por seis factores: veracidad, comunicación, ubicación, calidad, limpieza, y llegada.

No	Descripción	Evaluación	Veracidad	Comunicación	Ubicación	Calidad	Limpieza	Llegada	Promedio
1	Habitación central en zona historica de bogota	21	5	5	5	5	4,5	5	4,92
2	centro historico candelaria casa artistica	8	4	4,5	5	4	4	4,5	4,33
3	Habitación luminosa en centro la candelaria	22	4,5	4,5	5	5	4,5	4,5	4,67
4	Duplex habitación en la candelaria historica	51	5	5	5	4,5	4,5	5	4,83
5	casa umaña	12	5	5	5	5	5	5	5,00
6	casa de los colibris I	31	5	5	5	5	5	5	5,00
7	casa de los colibris II	12	5	5	5	5	5	5	5,00
8	La candelaria bogota centro historico	9	5	5	5	5	5	5	5,00
9	Habitación candelaria corazon historico	39	4,5	4,5	5	4,5	4	4,5	4,50
10	lovely apto with nice view to the neighborhood	28	5	5	5	5	5	5	5,00
11	Private Room in la candelaria Beautiful flat	6	5	5	5	5	5	5	5,00
12	Apartamento colonia en la candelaria	11	5	5	5	5	5	5	5,00
13	perfect location in la candelaria	129	5	5	5	5	5	5	5,00
14	Habitación en casa artistica de la candelaria	60	4,5	4,5	5	4,5	4	4,5	4,50
15	Gorgeous apartament in downtown la candelaria	53	5	5	5	5	5	5	5,00
16	Room in Historic center-La Candelaria	4	5	5	5	5	5	5	5,00
17	Lovely and original apto. In best street	24	5	5	5	5	5	5	5,00
18	Candelaria, caminos a sitios turisticos	39	5	5	4,5	5	5	5	4,92
19	Beautiful colonial apartment with view to the city	57	5	5	5	5	5	5	5,00
20	casita de pierda centro historico la candelaria	50	5	5	5	5	5	5	5,00
21	cozy with great view of old town	58	5	5	5	5	5	5	5,00
22	stunning place in historical centre	22	5	5	5	5	5	5	5,00
23	septimo cielo apartment	51	4,5	4,5	5	4,5	4,5	5	4,67

No	Descripción	Evaluación	Veracidad	Comunicación	Ubicación	Calidad	Limpieza	Llegada	Promedio
50	terraza	119	5	5	4,5	5	5	5	4,92
51	Executive suite - Downtown bogota	100	5	5	4,5	4,5	5	5	4,83
52	Full suite historic town bogota	73	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,50
53	Real candelaria	47	4,5	5	5	4,5	4,5	5	4,75
54	white duplex in la candelaria	145	5	5	5	5	5	5	5,00
55	Hospedaje centro historico bogota	60	5	5	5	5	5	5	5,00
56	white	90	5	5	5	5	5	5	5,00
57	hermoso apartamento en el centro historico	18	5	5	5	5	5	5	5,00
58	increible	48	5	5	5	5	5	5	5,00
59	gran vista	18	4,5	4,5	5	4	5	5	4,67
60	privado	16	5	5	5	5	5	5	5,00
promedio		2692	4,875	4,891666667	4,9416667	4,84167	4,83333	4,91525	4,882778

El total de alojamientos en la Localidad de la Candelaria fueron 306 y como se mencionó se tomó una muestra de 60 alojamientos en la Localidad de la Candelaria de la Ciudad de Bogotá, en donde se evidencia que estos alojamientos tuvieron 2692 evaluaciones realizadas por los clientes de cada uno de los alojamientos descritos en la tabla.

De los factores allí evaluados encontramos 6 aspectos que fueron la primera puntuación en veracidad que correspondió a 4.875 con un porcentaje de 97.5% es decir que lo que vieron en fotos frente a lo encontrado en el lugar cumplió en esa puntuación y porcentaje en sus expectativas, en segundo lugar la comunicación la puntuación fue de 4.89 con un porcentaje de 97.8%, es decir que los clientes tienen la percepción de que lo comunicado con el anfitrión durante el proceso de negocio fue claro y se entendió en esa puntuación de satisfacción, en tercer lugar está la ubicación el puntaje fue de 4.94 y en porcentaje 98.8%, es decir que las personas que se alojaron en esos lugares consideraron que la ubicación del lugar fue la esperada en ese porcentaje.

En cuarto lugar en cuanto a calidad la puntuación fue de 4.84 y en porcentaje 96.8% lo que muestra que la calidad en el servicio fue bueno y que cumplió en ese porcentaje a los esperado, en quinto lugar en cuanto a limpieza la puntuación fue de 4.83 y en porcentaje 96.6%, indicando que el alojamiento durante el tiempo de estadía fue limpio y cumplió con lo prometido en esa puntuación, y por último la llegada hace referencia a cómo fueron recibidos por el anfitrión la puntuación fue de 4.91 y en porcentaje 98.3% cumpliendo en ese porcentaje con lo esperado, para un promedio total de todos los aspectos evaluados un promedio de 4.88 punto y con un porcentaje de 97.6% de satisfacción en los clientes que evaluaron estos alojamientos.

Segundo objetivo específico

Con el propósito de dar respuesta al segundo objetivo específico: *Identificar el por qué la gente acude a hospedajes del sector turístico informal Airbnb que a las cadenas hoteleras*; se toman como referencia 20 comentarios de diferentes usuarios que han utilizado el servicio de alojamiento, con el fin de observar los conceptos de los hospedajes ofrecidos por los anfitriones o dueños de inmuebles en la aplicación -Airbnb- en la localidad de la candelaria, la oferta de los alojamientos ofrecidos por la aplicación -Airbnb- y también, se toma como referencia información del censo de establecimientos de alojamiento y hospedaje en Bogotá, tratado en el referente contextual.



Lorena, enero de 2018

El alojamiento es tal cual se describe. Muy bien ubicado y te permite ser independiente en tu estadía. (Airbnb, 2018)



Carla, enero de 2018

Un lugar sencillo pero agradable, cerca de todo, los anfitriones son muy amables. (Airbnb, 2018)



Edison Eduardo
Julio de 2017

Un lugar económico y muy central. (Airbnb, 2018)



Elena, octubre de 2017

Excelente canal de comunicación con la host, aunque no estaba en la ciudad, nos daba información que necesitábamos por (Hidden by Airbnb) sin mucha espera y solucionó todos los pequeños inconvenientes que se presentaron. (Airbnb, 2018)



Alan, febrero de 2018

Sin duda uno de los mejores lugares para hospedarte en Bogotá, es un lugar céntrico, limpio y el trato que te da Sandra es inmejorable, para mí una excelente anfitriona. (Airbnb, 2018)



Felip, enero de 2018

Andrés es una persona genial, creo que nos quedamos muy cortos en tiempo para compartir más experiencias de vida, pero es un lugar al que yo volvería sin lugar a duda.



Wilmer, noviembre de 2017

¡La ubicación es increíble! El departamento cómodo y Andrés es muy buen anfitrión, lo recomiendo 100%! (Airbnb, 2018)



Alex, febrero de 2018

Excelente espacio y Andrés es muy amable, te hace sentir como en casa, ¡es muy buen ser humano! (Airbnb, 2018)



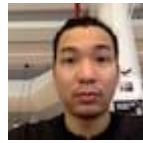
Ninon, febrero de 2018

¡Lo pasamos super bien en la casa de Juan David! Gracias :) (Airbnb, 2018)



Jules, marzo de 2018

Muchas gracias Juan David, fue un placer conocerte a ti y a tu familia. Tu abuela fue particularmente adorable. (Airbnb, 2018)



Harrison

Karen. Ella es una de las mejores anfitrionas que he tenido. Si está buscando a alguien que sea súper rápido para responder y realmente se preocupe por su estadía en Bogotá, no busque más. Ella estaba atenta y pude contactarla en cualquier momento. Cuando llegas, el lugar está lleno de frutas y decorado con flores frescas. (Airbnb, 2018)



Gabriela, noviembre de 2017

Ingrid siempre estuvo al tanto de todo.



Dolores, Muy cómodo el departamento, Ingrid fue muy amable y atenta, Pasamos unos días espectaculares.

 <p>Mariana Octubre de 2017 El lugar muy cómodo, con todo lo necesario (cocinita, refrigerador, cafetera, etc.), bonito, bastante céntrico. Ingrid muy buena anfitriona. Podría volver a quedarme aquí. (Airbnb, 2018)</p>  <p>Luis, mayo de 2017 Tiene la mejor ubicación, el espacio es perfecto, todo está a la menor distancia y las atenciones de Ingrid son las mejores. (Airbnb, 2018)</p>  <p>Flora, junio de 2017 ¡Todas las personas de ese hogar son generosas! ¡Mi hijo de 3 años y yo estuvimos muy cómodos y cuidados, muchas gracias David y familia! (Airbnb, 2018)</p>  <p>Alfredo, febrero de 2015 Si vienes de visita a Colombia, éste es definitivamente el lugar para hospedarse. David fue un magnifico anfitrión. (Airbnb, 2018)</p>	 <p>Elizabeth, marzo de 2018 El lugar está muy bien ubicado, y Edwin es una persona respetuosa, muy atenta y servicial, ¡super recomendado! (Airbnb, 2018)</p>  <p>Edisson Eduardo, octubre de 2017 Edwin y Margarita son muy amables y atentos. Su apartamento es como llegar a casa; es muy cómodo, seguro y agradable. (Airbnb, 2018)</p>  <p>Elisa, Julio de 2015 La casa de Sandra y David es acogedora, tranquila y muy bonita. Lo mejor de todo es la ubicación: se encuentra en plena Candelaria, rodeada de buenos lugares para visitar y para comer. (Airbnb, 2018)</p>
<p>Resultado: Como pueden observar en los anteriores comentarios, el favoritismo de demandar un hospedaje informal en el sector de la Candelaria, en Bogotá; es la ubicación preferencial dentro de la ciudad, el valor agregado de un trato personalizado, también, y muy relevante dentro de las calificaciones de los huéspedes, es la familiaridad y la atención con que los anfitriones hacen sentir a las personas o familias que están demandando de estos alojamientos, ya que para ellos este trato es fuente de seguridad y confiabilidad.</p>	

Oferta de establecimientos de alojamiento y hospedaje en la Localidad de la Candelaria, de la ciudad de Bogotá.

Establecimientos de alojamiento y hospedaje con Registro Nacional de turismo (RNT)	Alojamientos y hospedajes, sector informal -Airbnb-
La localidad de la Candelaria ocupa el 10,8% de 628 establecimientos entrevistados de alojamiento y hospedaje en Bogotá, ofertando para el 2016 una totalidad de 58 establecimientos. (TURISMO, 2016)	En la localidad de la Candelaria la aplicación Airbnb ofrece aproximadamente un total de 306 alojamientos y hospedajes. (Airbnb, 2018)
Resultado: De lo anterior pueden inferir que el sector informal Airbnb oferta mayor cantidad de hospedaje, en comparación de los establecimientos de alojamiento y hospedaje con Registro Nacional de turismo (RNT) localidad de la Candelaria, por lo cual los turistas tienen mayor posibilidad de elegir su destino de alojamiento en el sector informal.	

Tercer objetivo específico


Como tercer objetivo del presente proyecto se plantea: *Valorar la percepción de los turistas que se han hospedado en los lugares ofrecidos por Airbnb en la Localidad de la Candelaria de la Ciudad de Bogotá;* y con el propósito de dar respuesta al objetivo anteriormente mencionado se toman como referencia 20 comentarios de diferentes usuarios que han utilizado el servicio de alojamientos ofrecidos en la plataforma -Airbnb- y se realiza un esquema que muestre lo bueno regular y malo de los productos ofrecidos.

Bueno	Regular	Malo
 <p>Juan Sebastián. Septiembre de 2017 muy bien decorado y dotado con todo lo necesario para una estancia cómoda.</p>	<p>Es un poco ruidoso el sector por algunos bares</p>	<p>Para negocios o business trip quizás no la mejor opción</p>
 <p>Morgan Diciembre de 2017 Es un lugar raro y con mucha personalidad, n grupo de viajeros de muchas edades y nacionalidades. El arte de la casa es excelente y la vista desde la terraza es imperdible</p>		
 <p>Doris. Septiembre de 2017 Es un lugar genial por el precio. Que chévere seguir encontrados lugares así y creo que solo es posible en Airbnb.</p>		
 <p>Andrés Marzo de 2018 Un espacio familiar, cómodo, bien dotado, limpio y agradable. La zona muy pintoresca, vibrante e interesante. En pleno corazón de la histórica Candelaria donde abundan los planes culturales y gastronómicos</p>		

 <p>Alejandra Diciembre de 2017 Son muy buenos anfitriones. ¡Siempre atentos a lo que necesitara! el departamento es excelente, con baño propio y mucha privacidad. Yo fui con mi perrita y se llevaron de lo mejor con sus dos perros que son hermosos.</p>		<p>No lo recomiendo para gente que le incomodan los animales, porque ellos son parte de la casa. ¡Excelente todo! ¡Muchas gracias a los dos!</p>
 <p>Alex Febrero de 2018, Excelente espacio y Andrés es muy amable</p>		
 <p>Wilmer. Noviembre de 2017 ¡La ubicación es increíble! El departamento cómodo y Andrés es muy buen anfitrión, lo recomiendo 100%!</p>		
 <p>Miriam. Diciembre de 2017. Muy tranquila la casa. El internet, al contrario de la descripción, me funcionó muy bien hasta que ver Netflix y hacer llamadas (Hidden by Airbnb) sin ningún problema. Siempre había agua caliente en las duchas.</p>		<p>La casa es fría y con eso me refiero a la temperatura (tenía frío en la noche), y también al ambiente (vi muy pocas personas y estas no me hablaban). La habitación no tiene ventana. La cama estaba mala para dormir y me dolió la espalda, porque faltaban una gran parte de los listones</p>
 <p>Angélica. Marzo de 2018. Es un lugar super central, super cerca. A todo el apartamento limpio, nada de ruido, un excelente sitio para alojarse.</p>		

 <p>Manuel. Noviembre de 2017 Excelente lugar, super céntrico. Si quieren una estancia como local, es el lugar indicado. A lado de restauranticos, barecitos y demás áreas para darse una vuelta.</p>		
 <p>José Luis, junio de 2017 Todo muy bien en la habitación, El lugar queda bastante céntrico y enfrente hay un jardín urbano con otro aire para respirar.</p>	<p>La señal de wifi es un poco débil en todo el barrio según me explicaron</p>	
 <p>David. Enero de 2018. En español and English La habitación es muy cómoda y los anfitriones son muchísimo amables. Ellos hablan español e inglés. La ubicación es muy conveniente.</p>		
 <p>Ignacio. Junio de 2017. Estuvimos super a gusto en casa de Emilse. Está en el corazón del barrio de La Candelaria, un barrio bohemio y muy auténtico de Bogotá. Desde el apartamento se accede en diez minutos caminando a la plaza de Bolívar, desde la que tomar la Carrera 7 y acceder al Museo del Oro, y al Museo Nacional, ¡una excelente experiencia!</p>		
 <p>Loligo, marzo de 2018, El estudio es tal cual lo describe Andrea en el anuncio.</p>		

 <p>Fares Antonio, marzo de 2018. Mejor ubicación en la candelaria, ¡Imposible! Los museos y zonas culturales y diplomáticas quedan sólo a cuadras, toda la zona es en extremo segura,</p>		
 <p>Jean - Baptiste. Marzo de 2018. Una casa muy bien ubicada a poco tiempo a pie del centro histórico. Me encanto pasar unos días aquí como si fuera en familia. La gente es super simpática y muy interesante. ¡Un lugar ideal para descubrir Bogotá!</p>		
 <p>David. Julio de 2017 El barrio la Candelaria es activo culturalmente, pero la casa de Francisco está ubicada en una zona tranquila y donde se puede descansar.</p>	<p>tener en cuenta (quizá no me fijé) que no tiene acceso a cocina, por lo que hay que tener presupuesto para comer fuera.</p>	
 <p>Héctor, octubre de 2016. Federico fue muy amable desde el inicio e incluso fue por mí a la estación del Transmilenio que queda más cerca de su casa. Luego me recibió con un tinto y una charla.</p>		
 <p>Julieta. Julio de 2017 Nuestra estancia en casa de Rolo fue maravillosa, El apartamento está situado en la Candelaria, justo en una zona universitaria,</p>	<p>esto lo hace un poco ruidoso</p>	

así que siempre hay gente y policía.		
 <p>Oliver. Diciembre de 2017. El estudio de Rolando en un edificio de estilo antiguo con paredes sólidas y un ambiente muy acogedor ofrece un alojamiento tan encantador en el corazón de la Candelaria.</p>	La noche era un poco ruidosa, pero esto se debió a la gente que salía de los bares y restaurantes y realmente es de esperar en un área tan popular y vibrante.	

Fuente: (Airbnb, 2018)

Bueno	20
Regular	5
Malo	3

Resultado

La valoración que pueden evidenciar en los comentarios de las calificaciones de los alojamientos ofrecidos en la aplicación Airbnb, muestran en un 100% lo bueno que es demandar de estos hospedajes, puesto, que allí encuentran una excelente ubicación dentro de la ciudad de Bogotá, donde fácilmente puede ir caminado a conocer museos, calles, monumentos, y lugares históricos, también, hayan zonas de paz, tranquilidad, confort hecho a la edad antigua que es lo que caracteriza culturalmente los inmuebles de la localidad de la Candelaria; resalta al igual que podemos evidenciar en los hallazgos del segundo objetivo, la amabilidad de los dueños de tales alojamientos, la manera de que los hacen sentir como en casa ofreciendo aparte de una buena higiene, tratos familiares; Un 25% de estas 20 comentarios dicen que es algo regular de alguna de estos lugares según la calle donde se encuentren ubicados los ruidos que generan las discotecas y las zonas universitarias, y las conexiones de wi-fi que son un tanto defectuosas y un 6% le gustaría encontrar lugares en donde se puedan hospedar con animales y hallar mayor tecnología, tales, como aire acondicionado y mejor internet.

Conclusiones

El presente proyecto planteó como objetivo general: Analizar la incursión y evolución del turismo informal Airbnb en la localidad La Candelaria de la ciudad de Bogotá, a través de la investigación en la internet y la recolección de información en la plataforma Airbnb.

Resulta importante en lo que respecta al estado del arte, que las investigaciones centran su atención en sitios web, tales como revistas, artículos, pdf, y blogs.

Así mismo encontramos que Airbnb ha sido una de las ideas más novedosas de los últimos años que han revolucionado los servicios hoteleros, en donde las cifras crecimiento hablan por sí solas del auge y gran acogida que ha tenido en tan solo 10 años de operación en estas plataformas virtuales.

Si bien la idea nació en los Estados Unidos hoy este negocio está operando alrededor de muchos países y Colombia no es ajena a esta tendencia.

Se evidencia la falta de control legal por parte de nuestro país, ya que las personas del sector hotelero legalmente constituido, se quejan del juego desleal por parte de los anfitriones de Airbnb al no estar cumpliendo por la ley con lo exigido para constituir sitios de hospedaje y también las grandes pérdidas económicas que enfrentan por tales alojamientos.

En el primer objetivo de estudio estaba direccionado a conocer el número de ofertas de hoteles u hospedajes ofrecidos en la localidad de la candelaria, del cual evidenciamos que el sector informal -Airbnb- oferta mayor cantidad, lo cual da más posibilidad de elección para el usuario además que tiene información e imágenes en tiempo real, lo que hace un ofrecimiento más atractivo.

Con relación al segundo objetivo evidenciamos que la gente esta acudiendo a estos medios informales de alojamiento, ya que aquellas personas anfitrionas, dueñas de los inmuebles ofrecen tratos familiares, que generan seguridad y valores agregados diferentes a los que se pueden encontrar en establecimientos de hospedaje y alojamiento legalmente constituidos.

Y en el tercer objetivo se puede demostrar el gran valor que los huéspedes de muchas partes del mundo sienten por los alojamientos informales, al encontrar en ellos, cultura, tranquilidad, ubicación privilegiada a bajo costo dentro de la ciudad y lo mas importante la excelente atención de los anfitriones o dueños de los inmuebles.

Y por último este estudio fue de gran aprendizaje para nosotros y para muchas personas que en el transcurso de la investigación se enteraron de nuestro trabajo, ya que es un tema que en el momento presenta un gran auge y muchos de nosotros no lo conocíamos, lo que en un futuro nos va a servir para identificar diferentes alternativas:

- Como medio de negocio para dueños de inmuebles que deseen generar ingresos adicionales bajo una economía colaborativa con ideas informales manejados por la internet.
- Para los turísticas, encontrar precios asequibles, diseño y ubicación privilegiadas de hospedajes informales, salidos de lo tradicional, no solo en la Localidad de la candelaria, en la ciudad o en nuestros países, si no que en muchas ciudades del mundo.

Referencias

- Airbnb. (2018). Obtenido de <https://www.airbnb.com.co/rooms/20515968?location=Bogot%C3%A1&s=gT7JUlp8>
- Airbnb. (2018). Obtenido de <https://www.airbnb.com.co/rooms/11441295?location=Bogot%C3%A1&s=gT7JUlp8>
- Airbnb. (2018). Obtenido de <https://www.airbnb.com.co/rooms/18957964?location=Bogot%C3%A1&s=gT7JUlp8>
- Benítez Jiménez, E. (2012). *elisainformatica*. Obtenido de <https://elisainformatica.files.wordpress.com/2012/11/aplicaciones-informaticas.pdf>
- Gardey, A. (2015). *Definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/plataforma-virtual/>
- Gil, H. (22 de Febrero de 2017). *espacios bussines media*. Obtenido de <http://www.espacios.media/que-es-una-plataforma-digital/>
- Grajales, T. (2000). Tipos de investigación. *On line*(27/03/2.000). Revisado el, 14.
- IIE, I. d. (2015). *SISTEMA DE COMUNICACION*. Obtenido de <https://iie.fing.edu.uy/ense/asign/siscom/teorico/clases/clase1.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. Editorial McGraw Hill. México
- Palacios, S., Octavio Augusto, B., & A., S. (2018). ECONOMÍA DE LA TECNOLOGÍA. http://yuss.me/revistas/ese/ese2007v02n15a03p053_075.pdf, 59.
- Pérez Porto, J. (2008). *definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/internet/>

SANCHEZ, J. C. (2012). *LA TECNOLOGÍA*. DIAZ DE SANTOS

SDP. (2009). Conociendo la localidad de La Candelaria. Bogotá.

TURISMO, I. D. (Diciembre de 2016). *CENSO DE ESTABLECIMIENTOS DE*. Obtenido de
file:///C:/Users/FAMILIA%20NAVARRO/Downloads/127520170210054310.pdf

