

INFORME FINAL DEL ANÁLISIS COMPARATIVO 2016 AL 2018 DEL
COMPORTAMIENTO DE LA HOTELERÍA INFORMAL EN EL MUNICIPIO DE PEREIRA

ANDRÉS FELIPE SÁNCHEZ CAÑÓN

CC. 1088335385

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES

ADMINISTRACIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE

PEREIRA - RISARALDA

2018

INFORME FINAL DEL ANÁLISIS COMPARATIVO 2016 AL 2018 DEL
COMPORTAMIENTO DE LA HOTELERÍA INFORMAL EN EL MUNICIPIO DE PEREIRA

Andrés Felipe Sánchez Cañón

CC. 1088335385

Informe final de práctica empresarial conducente a trabajo de grado dirigido por:

Juan Camilo Rivera Aranzazu

Administrador Ambiental

Magister en Comunicación Educativa

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES

ADMINISTRACIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE

PEREIRA

2018

NOTA

JUAN CAMILO RIVERA ARANZAZU

DIRECTOR

AGRADECIMIENTOS

Principalmente quiero agradecerle a Dios por la paciencia, la fortaleza y los deseos de salir adelante para finalizar con éxito este proceso, a mi madre por su amor incondicional y por ayudarme con cualquier dificultad a lo largo mi proceso de formación personal y profesional, a mi director de proyecto al profesor Juan Camilo Rivera por confiar en mí, por brindarme su ayuda ya que sin él no hubiera sido posible cumplir con este requisito, a la profesora Paula Andrea Arango por la oportunidad de ayudarme a crecer profesionalmente y permitirme hacer parte de una organización tan importante para el sector del que hago parte y en especial a la Universidad Tecnológica de Pereira por su formación académica y profesional.

CONTENIDO

LISTA DE TABLAS.....	vi
TABLA DE ILUSTRACIONES	vi
RESUMEN EJECUTIVO	vii
ABSTRAC.....	viii
INTRODUCCIÓN	1
JUSTIFICACIÓN	2
OBJETIVOS	3
OBJETIVO GENERAL	3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
MARCO REFERENCIAL	4
MARCO TEÓRICO.....	4
MARCO LEGAL.....	6
MARCO CONCEPTUAL	9
ANÁLISIS DE LA PLATAFORMA AIRBNB	11
ANÁLISIS DE LA PLATAFORMA BOOKING	18
¿Qué ofrece Booking.com?	18
ANÁLISIS DE LA PLATAFORMA FACEBOOK	25
ANÁLISIS FINANCIERO.....	26
Booking	26
Airbnb.....	29
CONCLUSIONES	32
RECOMENDACIONES	33
ANEXOS	35
Bibliografía.....	44

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 (Marco Legal - Requisitos) – Elaboración Jony Esteban Ramírez, 2016.....	7
--	---

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 (Total prestadores de A&H- Airbnb).....	12
Ilustración 2 (Total de dormitorios y tipo de acomodación - Airbnb)	13
Ilustración 3 (Tarifa Promedio - Airbnb)	14
Ilustración 4 (Revpar - Airbnb)	16
Ilustración 5 (Total prestadores de A&H - Booking)	20
Ilustración 6 (Total dormitorios y tipo de Acomodación - Booking)	21
Ilustración 7 (Tarifa promedio - Booking)	22
Ilustración 8 (Revpar - Booking)	23
Ilustración 9 (Dormitorios ocupados - Booking)	27
Ilustración 10 (Total ventas - Booking)	28
Ilustración 11 (Dormitorios Ocupados - Airbnb)	29
Ilustración 12 (Total Ventas - Airbnb).....	30

RESUMEN EJECUTIVO

El siguiente trabajo es el resultado de la práctica empresarial llevada a cabo por el estudiante Andrés Felipe Sánchez Cañón quien analizó y estudió el comportamiento de la hotelería informal focalizada en la ciudad de Pereira Risaralda, Colombia. La cual funciona tal cual como un hotel o un hostel, pero sin haber obtenido los permisos municipales y sin generar los gastos operativos que un negocio de esta corte suele generar, ofreciendo entonces tarifas de hospedaje mucho más económicas que afecta directamente al sector hotelero ya que atenta contra aquellos prestadores de servicios de alojamiento que sí están cumpliendo todas las normativas exigidas por la ley. Este proceso se analizó haciendo uso y seguimiento de las plataformas virtuales como Airbnb, Booking y Facebook las cuales permiten que usuarios registrados o independientes puedan acceder a cotizar y reservar dormitorios o apartamentos disponibles para pernoctar en la ciudad. Así mismo se analizó la participación e impacto de la hotelería informal en el sector turístico de la ciudad de Pereira teniendo en cuenta y como referente un estudio preliminar realizado en el 2016 por el profesional en Administración del Turismo Sostenible Jony Esteban Ramirez Granada frente al comportamiento de la plataforma virtual Airbnb y su impacto en el sector hotelero del Departamento de Risaralda, con el fin de analizar si la prestación de servicios de alojamiento informal se ha incrementado en la ciudad y analizar su participación en el mercado.

Los objetivos que se lograron en este proceso de práctica empresarial fueron los siguientes:

- Realizar un inventario de la oferta de apartamentos que ofrecen servicios de alojamiento en el municipio de Pereira (Booking – ARBNB – Facebook).
- Realizar una caracterización de dicha oferta donde se identifiquen variables como valor por noche, ubicación, servicios, registro fotográfico y ubicación geográfica.
- Realizar un análisis comparativo del comportamiento de esta modalidad de alojamiento entre el 2016 y 2018.
- Caracterizar la oferta de alojamiento informal a partir de los indicadores hoteleros como Tarifa Promedio y REVPAR.

Finalmente la información obtenida por el resultado de la práctica empresarial servirá como herramienta de análisis para hacer seguimiento y control a aquellos prestadores de servicio de alojamiento informal en el municipio de Pereira, que en este caso se articulan a la cadena de valor turística mediante tecnologías y prestaciones de servicios turísticos de forma ilegal, según lo establecido en la ley 300 de 1996. Este proceso se realizó para concluir con el proceso de

práctica empresarial conducente a trabajo de grado que identifica el perfil del Administrador del Turismo Sostenible.

PALABRAS CLAVES: Oferta, hotel, hospedaje, plataforma virtual, indicador.

ABSTRAC

The next job is the result of business practices carried out by the Andrés Felipe Sánchez Cañón student who analyzed and studied the behaviour of the informal hospitality focused on the city of Pereira Risaralda, Colombia. Which works such as a hotel or hostel, but without having obtained the municipal permits and generating operating costs that a business of this Court tends to generate, then offering rates much cheaper hosting directly affecting to the hotel industry already that violates those accommodation providers that Yes are meeting all the standards required by law. This process is analyzed making use and monitoring of virtual platforms like Airbnb, Booking and Facebook which allow that independent or registered users have access to quote and book rooms or apartments available for overnight in the city. Also discussed the involvement and impact of informal hospitality in the tourism sector of the city of Pereira taking into account and as a reference a preliminary study in 2016 by the professional management of the sustainable tourism Jony Esteban Ramirez Granada against the behavior of the virtual platform Airbnb and its impact in the hospitality sector of the Department of Risaralda, in order to examine whether the provision of informal accommodation has increased in the city and analyze their participation in the market.

The objectives were achieved in the process of business practice were the following:

- An inventory of the supply of apartments that offer accommodation service in the municipality of Pereira (Booking - ARBNB - Facebook).
- Perform a characterization of this offer where variables are identified as value by night, location, services, photographic record and geographical location.
- Conduct a comparative analysis of the behavior of this mode of accommodation between 2016 and 2018.

- Characterize the offer of informal accommodation from Hotel REVPAR and average rate indicators.

Finally the information obtained by the result of business practices will serve as the analysis tool to make monitoring and control to those service providers of informal accommodation in the municipality of Pereira, in this case articulated to the tourism value chain through technologies and tourist services in an illegal way, as set out in the 1996 law 300. This process was carried out to conclude the process of business practice leading to degree that identifies the profile of sustainable tourism administrator.

KEY WORDS: Offer, hotel, lodging, virtual platform, indicator.

INTRODUCCIÓN

El presente documento refleja el resultado de una práctica académica conducente a trabajo de grado realizado por el estudiante Andrés Felipe Sánchez Cañón describiendo un análisis comparativo del año 2016 al 2018 tomando como referencia un estudio realizado por el profesional en Administración del Turismo Sostenible Jony Esteban Ramirez Granada acerca del comportamiento de la plataforma Airbnb y su impacto en el sector hotelero del departamento de Risaralda en materia de turismo en la ciudad de Pereira. Este trabajo se basó principalmente en una identificación de prestadores de servicios de alojamiento y hospedaje en la ciudad de Pereira que se articulan al proceso de la cadena de valor turística de forma autónoma o independiente ofreciendo abiertamente sus servicios alternativos a los existentes dirigidos a un público o turista nacional e internacional haciendo uso de plataformas virtuales como Airbnb, booking.com y Facebook, plataformas que permiten que usuarios registrados o independientes puedan acceder a cotizar y reservar dormitorios o apartamentos disponibles para pernoctar en la ciudad. Estas plataformas virtuales funcionan a nivel internacional de una manera fluida, rentable y atractiva para un prestador local que busca mejorar sus ingresos y que habita en un territorio distinguido a nivel nacional e internacional con un alto nivel afluencia de turistas o huéspedes interesados en conocer una determinada región ya sea por sus atractivos naturales o culturales o bien sea por negocios o visitas a familiares.

JUSTIFICACIÓN

La pertinencia de este proceso de identificación radica en poder hacer ese seguimiento y control a la ilegalidad de aquellas personas o “Anfitriones” que ponen a disposición de un turista una vivienda propia de tipo urbano que se articula al proceso de la cadena turística generando una visión del territorio completamente ajena a lo que pretenden otros prestadores de servicios de alojamiento, por lo tanto con los resultados de esta y otras investigaciones similares se espera la creación de políticas públicas que puedan poner un alto a la conformación de esta prestación de servicios de forma ilegal o una forma de moderar este tipo de participación local.

Este tipo de investigación frente a la tendencia y al crecimiento de la participación local por hacer parte de la cadena de valor turística le compete en gran medida a la “Asociación Hotelera y Turística Cotelco Capítulo Risaralda” ya que es la entidad que vela y regula por el cumplimiento de normas y certificaciones en las cadenas hoteleras y/o hoteles independientes que se vinculan al gremio, así mismo se articulan todas aquellas entidades gubernamentales y corporaciones que laboran en pro de la prestación de un servicio de hospedaje digno y con los estándares requeridos por la ley.

Se ha identificado de acuerdo a indicadores nacionales importantes que el turismo posiciona uno de los renglones económicos más importantes del país. Es por eso que la comunidad comienza a hacer parte de los procesos de brindar alternativas de servicios en pro de la cadena de valor turística en este caso particular del sector de alojamiento turístico, que bien pueden ser alternativas planificadas desde las directrices estipuladas por las entidades gubernamentales que conforman todo el plan de desarrollo turístico frente a lo que está permitido y no hacer según este tipo de articulación “ilegal” ofreciendo viviendas locales como “estrategias de desarrollo local” destacando el modelo de evolución espacio-temporal que incorporan los cambios en el sector turismo de la región de acuerdo al grado de participación local.

Es entonces que la importancia de estas investigaciones reside mucho en todos aquellos Hoteles u Hostales prestadores de servicios de alojamiento en la ciudad de Pereira que lo hacen mediante un proceso legislativo riguroso y quienes se pueden ver afectados por el aumento de locales que se vinculan a la prestación de servicios turísticos de forma autónoma.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Realizar un análisis comparativo 2016 al 2018 del comportamiento de la hotelería informal en el municipio de Pereira.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un inventario de la oferta de apartamentos que ofrecen servicios de alojamiento en el municipio de Pereira (Booking – Airbnb).
- Realizar una caracterización de dicha oferta donde se identifiquen variables como valor por noche, ubicación, servicios, registro fotográfico y ubicación geográfica.
- Realizar un análisis comparativo del comportamiento de esta modalidad de alojamiento entre el 2016 y 2018.
- Caracterizar la oferta de alojamiento informal a partir de los indicadores hoteleros como Tarifa Promedio y REVPAR

MARCO REFERENCIAL

MARCO TEÓRICO

La capital del departamento de Risaralda presenta una problemática con respecto a la prestación y apuesta de la informalidad en la prestación del servicio de hospedaje, dicho servicio prestado no está bajo ninguna normatividad ni garantiza la seguridad del huésped, se hace necesario que este tipo de hospedajes informales cumplan con una reglamentación necesaria requerida por la Ley 300 de turismo de 1996, en Colombia la normatividad hotelera está dada con las normas técnicas sectoriales, las cuales garantizan calidad en la prestación del servicio.

El alojamiento informal es una realidad latente, no es una realidad nueva que funciona tal cual lo hacen un hotel o un hostel pero sin haber obtenido los permisos municipales, esta nueva modalidad de alojamiento no es una circunstancia particular, sino una tendencia mundial que se da incluso en el servicio de taxis. Es considerada un problema porque atenta contra aquellos que sí están cumpliendo todas las normativas y que están normalizados y regularizados. El problema tiende a ser creciente debido al importante número de nacionales y extranjeros que visitan una ciudad. La actividad resulta lucrativa a quienes la realizan porque alquilan los apartamentos a los turistas de forma rápida y privada, lo cual se vuelve muy difícil de controlar.

Esta modalidad de alojamiento informal repercute directamente en una buena implementación de normas técnicas sectoriales. Una norma técnica es un listado de requisitos que se expiden para ser cumplidos con el fin de una mejora en algún proceso o servicio que se esté brindando, por lo cual se dan las normas técnicas sectoriales para la actividad turística.

Las normas técnicas sectoriales se han venido calificando por una entidad llamada Icontec la cual busca ofrecer un servicio que contribuya a la generación de confianza en la sociedad.

Icontec junto con Cotelco y la Universidad Externado de Colombia realizaron las NTS para el sector turístico, donde se establecen los requisitos necesarios para los prestadores de servicio turístico, estas normas se aplican para los establecimientos prestadores de servicios, donde se dan los reglamentos que deben de cumplir para no infringir la Ley.

Las normas técnicas sectoriales se encuentran divididas en once partes que son:

1. Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS 001. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. (NTS-TS 002, 2006) Norma de competencia laboral. Realización de actividades básicas para la prestación del servicio, 2003.

2. Norma técnica Sectorial Colombiana NTSH 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Información a clientes, atención de sugerencias y reclamaciones de acuerdo a políticas de servicio, 2003.
3. Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 003. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Prestación de servicio de recepción y reservas conforme a manuales existentes, 2003.
4. Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 004. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Atención del área de conserjería de acuerdo al manual de procedimientos, 2003.
5. Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 005. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Manejo de valores e ingresos relacionados con la operación del establecimiento, 2003.
6. Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 006 I actualización. Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. Categorización por estrellas de hoteles, requisitos, 2009.
7. Norma Técnica Sectorial NTSH 007. Posadas turísticas, requisitos de planta y servicios, 2005.
8. Norma Técnica Sectorial NTSH 008 I actualización. Alojamientos rurales, requisitos de planta y servicios, 2011.
9. Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 009. Apartamentos turísticos, requisitos de planta y servicios, 2008.
10. Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 0010. Apartahoteles, requisitos de planta y servicios, 2008.
11. Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 0012. Recintos de campamento o camping, requisitos de planta y servicios, 2014. En estas normas principalmente se solicitan el cumplimiento de papeles donde se haga constar su aplicación además de un registro nacional de turismo.
12. Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS- 001. Esquemas de tiempo compartido turístico y multipropiedad.
13. Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002 Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH).

MARCO LEGAL

Este proyecto se realizará bajo las normas de legislación correspondientes, como la Ley 300 por la cual se expide la Ley General de Turismo, y tiene su modificación en la Ley 1558 del 2012.

También por el decreto 2269 de 1996 por el cual se organiza el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología. Y la reciente resolución 2805 del 25 de junio del 2014 por la cual se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad turística.

Y como principal normatividad y la base del trabajo, la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-006 del 2009, NTS-009, NTS-TC 01 del 2006 tiempo compartido y multipropiedad, por último NTS- (Ministerio de desarrollo económico, agricultura y salud, 1993) TS 002 enfocada en la sostenibilidad, todas estas aplicadas a establecimientos de alojamiento y hospedaje.

Ley 300 de 1996

ARTICULO 6º Dirección de estrategia turística.

La dirección de estrategia turística tendrá a su cargo la realización de investigaciones técnicas en materia de promoción, mercados y desarrollo de productos, que sirvan de soporte a los contratos que el Ministerio de Desarrollo Económico y la Corporación Nacional de Turismo celebren con el administrador del fondo de promoción turística en esta materia.

Estos tendrán a su cargo la elaboración del proyecto del plan sectorial de turismo, la asistencia técnica a las entidades, apoyo a la creación de infraestructura básica que impulse el desarrollo turístico, las investigaciones especiales que apoyen la competitividad del sector y las relaciones internacionales. Para esto se contará con las divisiones de investigación de mercados y promoción turística, de planificación, descentralización e infraestructura y de estudios especiales.

Resolución 2840 de 2014

Se dice que los prestadores de servicios turísticos que dispongan de NTS TS, tales como establecimientos como alojamiento, agencias de viajes, establecimientos gastronómicos y bares, empresas de transporte y organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones deberán cumplir según la actividad que corresponda la norma técnica sectorial vigentes, sus actualizaciones y las posteriores que se llegaran a expedir .

Se hace necesario el cumplimiento de los siguientes requisitos:

Tabla 1 (Marco Legal - Requisitos) – Elaboración Jony Esteban Ramírez, 2016

<i>Decreto/Ley</i>	<i>Objeto</i>
Decreto 410 de 1971	Registro Mercantil
Ley 21 de 1982	Aportes parafiscales
Ley 14 de 1983	Impuesto de Industria y Comercio
Constitución Política de Colombia de 1991	Asegura a sus integrantes la vida, la convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo.
Ley 300 de 1996	Por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones
Decreto 504 de 1997	Inscripción y renovación del Registro Nacional de Turismo (RNT)
Ley 1336 de 2009/ley 679 de 2001	Por medio de la cual se expide un estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, pornografía y el turismo sexual con menores, en el desarrollo del artículo 44 de la Constitución.
Ley 1101 del 22 de Noviembre de 2006	Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones
Resolución 1677 de 2008	Por la cual se señalan las actividades consideradas como peores formas de trabajo infantil y se establece la clasificación de actividades peligrosas y condiciones de trabajo nocivas para la salud e integridad física o psicológica de las personas menores de 18 años de edad.
Norma Técnica Sectorial NTSH 006 de R 2009	Categorización por estrellas en hoteles
Resolución 1065 del 30 de marzo de 2011	Gradualidad de las multas previstas para los prestadores de servicios turísticos que operen sin el registro nacional de turismo
Resolución 4322 de octubre de 2011	Las empresas que desarrollen actividades de hotelería y turismo y se beneficien de exenciones tributarias, deberán establecer descuentos destinados a los colombianos o extranjeros residentes en Colombia que hayan cumplido 62 años de edad y que se encuentren clasificados en los niveles I O II del SISBEN, de mínimo el 15% de descuento sobre las tarifas de sus servicios.
Ley 1558 de 2012	"Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996-ley general de turismo, la ley 1101 de

	2006 y se dictan otras disposiciones".
Ley 1581 de 2012	Tratamiento de datos personales
Ley 1558 de 2012	Por la cual se modifica la ley 300 de 1996- ley general 18 de turismo, la ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones
Resolución 5797 de 2013	Manual gráfico de la marca de certificación en caso de ser utilizada con la marca País Colombia
Decreto 2646 del 20 de noviembre de 2013	Se reglamenta la exención del impuesto sobre las ventas para servicios turísticos prestados a residentes en el exterior que sean usados en el territorio Colombiano
Decreto 834 de 2013	Sistema de Control Hotelero para efectos de registro diario de extranjeros.
Resolución 3597 de 2013	Por la cual se señalan y actualizan las actividades consideradas como peores formas de trabajo infantil y se establece la clasificación de actividades peligrosas y condiciones de trabajo nocivas para la salud e integridad física o psicológica de las personas menores de 18 años de edad.
Resolución 5605 del 16 de diciembre de 2014 y resolución 5945 modificada por esta 5605	Los prestadores de servicios turísticos que se inscriban o actualicen el RNT deberán acreditar a partir del 1 de enero de 2016 la constitución de una garantía expedida por una compañía de seguros o por una entidad financiera, por una cuantía de 50 SMMLV, que ampare el cumplimiento de los servicios contratados por el turista y las devoluciones de dinero a favor cuando haya lugar.
Decreto 1903 de 2014	Por el cual se reglamenta la devolución del Impuesto sobre las ventas a los turistas extranjeros no residentes en Colombia por la compra de bienes en el territorio nacional y a los visitantes extranjeros no residentes en Colombia por la compra de bienes gravados, realizadas en las Unidades Especiales de Desarrollo Fronterizo.
Resolución 2804 de 2014 Turística.	Por la cual se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad
Resolución 0148 del 19 de enero de 2015	Derogación de la resolución 2804 y reglamentación para el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por

Resolución 0714 12 de Junio de 2015	<p>las Unidades Sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad Turística</p> <p>Por la cual se establecen los criterios para el cumplimiento y obligaciones migratorias y el procedimiento sancionatorio de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia Obligación de reporte de extranjeros en el Sistema de Información (SIRE)</p>
Resolución No. 3160 de 05 de octubre de 2015	<p>Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística.</p>

MARCO CONCEPTUAL

Para el desarrollo de la investigación es necesario definir los conceptos centrales que surgen en el proceso, tales como:

Alojamiento informal: Son establecimientos o viviendas que generalmente ofrecen alojamiento en dormitorios compartidas o privadas donde los baños también pueden ser comunales, esta es una expresión que abarca viviendas adaptadas para aprovechamiento turístico pero que no cumplen las normativas exigidas por la ley.

Plataforma web: Es un lugar de Internet que sirve para almacenar diferentes tipos de información tanto personal como nivel de negocios. Estas plataformas funcionan con determinados tipos de sistemas operativos y ejecutan programas o aplicaciones con diferentes contenidos, suele conformarse de aplicaciones web, aplicaciones móviles y la comunicación entre otros servicios externos.

Norma Técnica: Documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que suministra, para uso común y repetido, reglas, directrices y características para las actividades o sus resultados, encaminados al logro del grado óptimo de orden en un contexto dado. Las normas técnicas se deben basar en los resultados consolidados de la ciencia, la tecnología y la experiencia y sus objetivos deben ser los beneficios óptimos para la comunidad. (Ministro de desarrollo económico, agricultura y salud, 1993)

Norma Técnica Sectorial: Reglas, directrices y características para las actividades o sus resultados, encaminados al logro del grado óptimo de orden en un contexto dado; específicas de un sector. Las normas técnicas sectoriales son de propiedad exclusiva de las Unidades Sectoriales de Normalización por lo tanto está prohibida su reproducción y cualquier uso que se

haga de ellas debe contar con la aprobación de la correspondiente Unidad Sectorial de Normalización.

Impacto ambiental. Cualquier cambio en el medio ambiente ya sea adverso o beneficioso como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización. (NTS-TS 002, 2006)

Impacto socio-cultural. Efecto que produce una determinada acción humana sobre las tradiciones, costumbres y formas de vida de las comunidades y sitios de interés histórico y cultural de una zona o región determinada. Dicho impacto puede ser positivo o negativo. . (NTS-TS 002, 2006)

Impacto económico. Efecto que produce determinadas acciones humanas sobre las variables y el desarrollo de actividades económicas en un grupo determinado. Estos impactos pueden ser positivos o negativos.

Aspecto ambiental: Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medioambiente (NTS-TS 002, 2006)

Hotel: establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en 20 habitaciones y otro tipo de unidades habitacionales en menor cantidad, privadas, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo y con entrada de uso exclusivo. Disponen además como mínimo del servicio de recepción, servicio de desayuno y salón de estar para la permanencia de los huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.

Establecimiento de tiempo compartido es el conjunto de bienes destinados a facilitar la utilización de períodos vacacionales de tiempo compartido.

Multipropiedad modalidad del derecho real de dominio, según la cual su titular adquiere la propiedad sobre una parte alícuota e indivisa de un inmueble determinado y el derecho exclusivo a su utilización y disfrute durante un período de tiempo determinado.

Albergue-refugio-hostal: establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento preferentemente en habitaciones semi-privadas o comunes, al igual que sus baños, y que puede disponer además, de un recinto común equipado adecuadamente para que los huéspedes se preparen sus propios alimentos, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.

Aparta-hotel: establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en apartamentos independientes, de un edificio, que integren una unidad de administración y explotación, pudiendo ofrecer otros servicios complementarios. Cada apartamento está compuesto como mínimo de los siguientes ambientes: habitaciones con baño privado, sala de estar, cocina equipada y comedor.

Apartamentos turísticos: unidad habitacional destinada a brindar facilidades de alojamiento y permanencia de manera ocasional a una o más personas según su capacidad, que puede contar con servicio de limpieza y como mínimo con los siguientes recintos: dormitorio, sala comedor, cocina, y baño.

Habitación: Cualquiera de las unidades de alojamiento en un establecimiento hotelero; consta de dormitorio y cuarto de baño, aunque puede tener espacios y servicios adicionales según la orientación hacia el mercado que caracterice el establecimiento.

ANÁLISIS DE LA PLATAFORMA AIRBNB

“AIRBNB¹ Una comunidad basada en compartir”

Airbnb comenzó en 2008, cuando dos diseñadores que tenían espacio libre en casa alojaron a tres viajeros que buscaban un lugar donde quedarse. En la actualidad, millones de anfitriones y viajeros se animan a crear una cuenta gratuita en Airbnb para poder publicar sus anuncios y reservar alojamientos únicos en todo el mundo. (MWCcapital, 2014)

Airbnb ayuda a que la experiencia de compartir sea fácil, divertida y segura. Para ello se encarga de verificar los perfiles personales y los anuncios con el fin de mantener un sistema de mensajes inteligente para que los anfitriones y los huéspedes puedan comunicarse de forma segura y de administrar una plataforma de confianza para la gestión de los pagos ofreciendo atención al cliente las 24 horas del día, todos los días de la semana. (MWCcapital, 2014)

Siendo un huésped o anfitrión Airbnb atiende antes, durante y después de la experiencia ofrecida. En el Centro de ayuda se encuentran las respuestas a las preguntas más habituales sobre la plataforma web o si no existe la opción de ponerse en contacto con los administradores web a través de airbnb.com/contact.

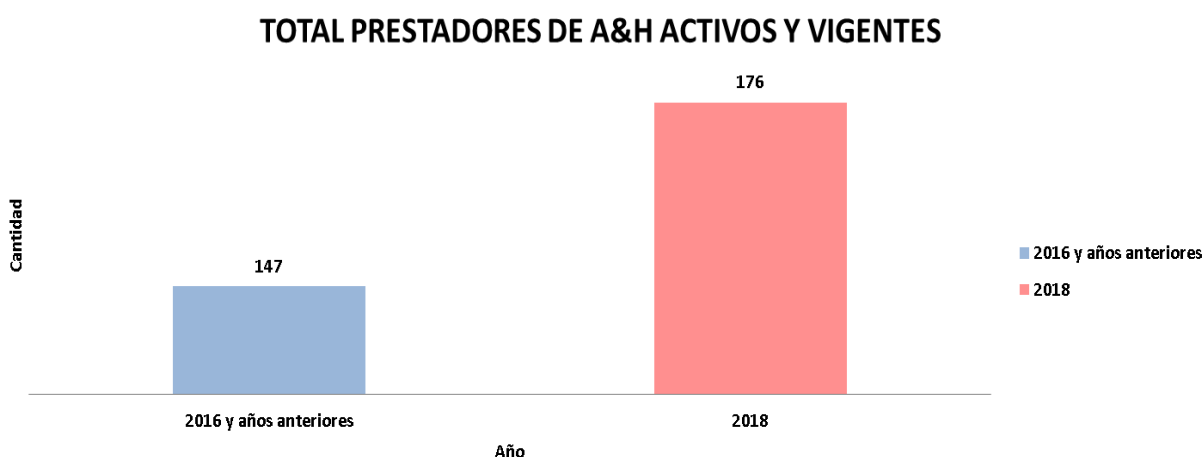
Partiendo del análisis preliminar realizado por el profesional en Turismo Jony Esteban Ramírez Granada se identificó que para el año 2016 existían 274 prestadores de servicios de hospedaje informal en la ciudad (Ramírez Granada, 2016). Ahora tras realizar nuevamente la caracterización e identificación de estos prestadores hasta el mes de junio del 2018 en la ciudad de Pereira se encuentran **329** prestadores en total de los cuales **323** son apartamentos que

¹ Airbnb es un acrónimo por sus siglas en inglés, su traducción al español está dividida en partes comenzando por la palabra “**Airbed**” que traduce “colchón de Aire”, las siglas posteriores de “**n**” es la abreviación de and que significa “y”, posteriormente la última letra del acrónimo que es “**b**” de breakfast de significado “desayuno”, podría decirse que es un servicio de colchón de descanso y desayunos para el viajero ligero de equipajes. (Reynosa, 2017)

brindan servicios de alojamiento y hospedaje informal, los otros 6 prestadores existentes son hoteles u hostales que realizan promoción de habitaciones por medio de esta plataforma web, significando entonces que los prestadores de servicios de alojamiento y hospedaje informal han representado un aumento del 20% desde que se realizó el primer estudio en 2016, los cuales siguen ofreciendo sus apartamentos al servicio de un turista/huésped que visita la ciudad por un tiempo determinado mediante la plataforma virtual Airbnb.com

Principalmente se realizó una matriz de identificación y caracterización de los prestadores de servicios de alojamiento y hospedaje informal en la ciudad, donde se identificaron los servicios ofrecidos, su puntuación y registro fotográfico.

Ilustración 1 (Total prestadores de A&H- Airbnb)



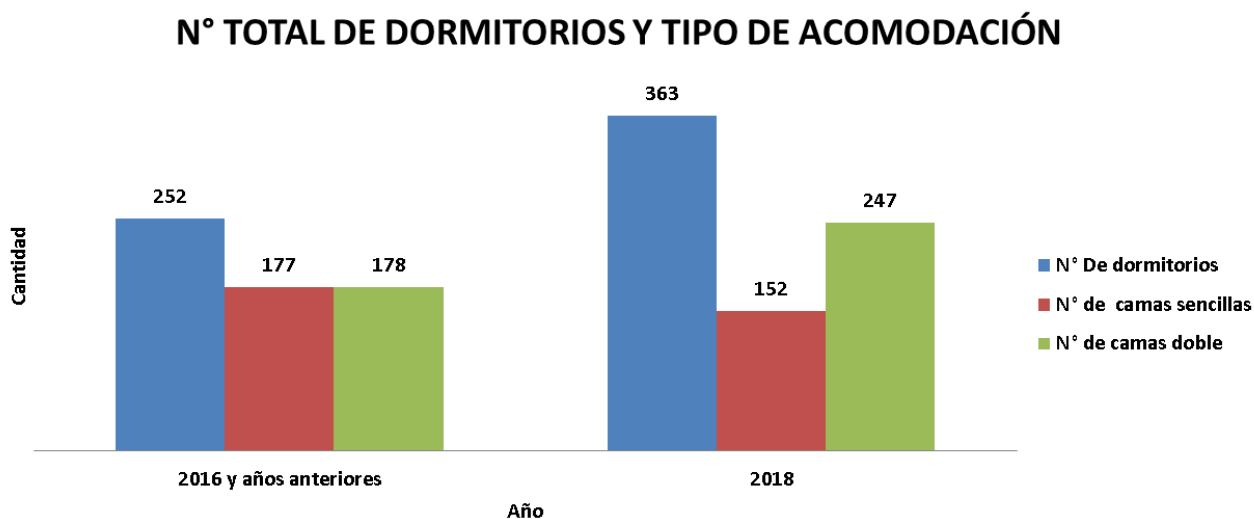
Tras realizar el estudio se identifican **323** prestadores de servicios de alojamiento y hospedaje informal en la ciudad de Pereira, en su caracterización se encontraron algunos prestadores suscritos desde el 2011 hasta la actualidad. En la gráfica se representan la cantidad de prestadores activos y vigentes desde las fechas preliminares del primer estudio realizado por el profesional en Administración del Turismo Sostenible Jony Esteban Ramirez Granada hasta la fecha actual. Siendo entonces que desde el 2016 y años anteriores aún continúan prestando servicios de alojamiento y hospedaje informal en la ciudad de Pereira 147 prestadores. Y hasta lo que va del 2018 existen 176 prestadores en total. Es entonces que partiendo del primer estudio realizado para la ciudad de Pereira los prestadores de alojamiento y hospedaje informal han aumentado hasta la fecha en un 15%.

A modo de conclusión se afirma que es natural que para un destino turístico como Pereira que las personas tiendan a articularse al proceso de cadena de valor turístico en este caso ofreciendo sus apartamentos y/o viviendas al alcance de un turista. La línea de tendencia de este tipo de prestadores de alojamiento y hospedaje informal es creciente a través de los años analizados,

debido al crecimiento urbano de la ciudad y las iniciativas de los jóvenes y adultos por asegurar un futuro económico de forma rápida y autónoma. Sin embargo es una iniciativa temporal que a lo largo del tiempo tiende a finalizar, en el sentido que el prestador se desarticule de la plataforma web y de espacio a nuevos anfitriones.

Es entonces que para un destino con vocación turística es importante identificar la capacidad de acogida a los visitantes que ingresan y se hospedan en el destino, es por eso que mediante la caracterización de los prestadores se identificaron el número de dormitorios disponibles a un turista y el tipo de acomodación que se ofrece, obteniendo entonces los siguientes resultados:

Ilustración 2 (Total de dormitorios y tipo de acomodación - Airbnb)



Según la gráfica se puede ver la evolución y transición de los prestadores de servicios de alojamiento y hospedaje ofrecidos mediante esta plataforma web, actualmente existen **615** dormitorios en la ciudad de Pereira ofrecidos mediante esta plataforma virtual desde el 2011 hasta la actualidad, hoy por hoy según lo ofertado en Airbnb.com Pereira cuenta con una capacidad de **754 camas** distribuidas en **329** camas en acomodación sencilla y **425 camas** en acomodación doble con posibilidad de acomodación múltiple o familiar por sofacama. Lo que significa que los prestadores de este servicio de alojamiento comprenden y abarcan algunas modalidades implementadas en el sector hotelero y aunque siendo notoria la diferencia entre este tipo de prestaciones y las vistas en un hotel comparten sistemas y comodidades similares para hacer placentera y fácil la estadía en el sitio logrando una participación y tasa de aceptación aceptable.

Al finalizar la caracterización de los servicios ofrecidos y el tipo de acomodación se analizaron variables o indicadores hoteleros de interés general que son considerados los principales motivantes al momento de un huésped optar por este tipo de prestadores que alojarse en un establecimiento hotelero tradicional, hablando entonces en primera instancia de indicadores

como tarifa promedio² que es el costo del alojamiento pagado a los propietarios de estos apartamentos ofrecidos en la plataforma web y en segunda instancia de la Revpar que permite a los “anfitriones” o prestadores de servicios de alojamiento y hospedaje informal analizar su rendimiento ofrecido por dormitorio/habitación disponible.

Al concluir con los cálculos se obtuvieron los siguientes resultados:

Ilustración 3 (Tarifa Promedio - Airbnb)



Cabe resaltar que en la gráfica solo se representa la tarifa promedio del año actual hasta el mes de junio debido a que estadísticamente es imposible realizar el comparativo año tras año de los dormitorios, tarifa promedio, Revpar y ventas sin tener la totalidad de datos a disposición para realizar el análisis, ya que el prestador de servicios de alojamiento (anfitrión) puede salir del sistema en cualquier momento. Por lo tanto, se opta por analizar únicamente esta variable de interés para el año en curso con los prestadores de alojamiento y hospedaje informal activos y vigentes de esta plataforma web.

Es importante tener en cuenta que la forma de establecer la tarifa por este tipo de prestadores de servicios de alojamiento y hospedaje informal lo hacen principalmente según lo mediado por la competencia y no mediado por la ubicación o facilidad de acceso y en segunda instancia establecen la tarifa por las facilidades y comodidades que se articulan a la prestación del servicio de hospedaje, según la matriz de identificación de los prestadores informales se establecen los servicios que cada uno de ellos provee, siendo entonces que aquellos prestadores que cumplen o abarcan con mayor prestación de servicios que complementan el hospedaje reflejan una tarifa

² La Tarifa Promedio o (**Average Room Rate**) Expresa el precio medio de los dormitorios vendidos. O nos permite conocer el promedio de las tarifas diarias a las que fueron vendidos los dormitorios, y se calcula dividiendo el ingreso total de dormitorios sobre el número de dormitorios Ocupados.

$$ARR = \frac{\text{Total ingresos Alojamiento}}{\text{N}^{\circ} \text{ Dormit. Ocupados}} \text{ (Escofet, 2013)}$$

superior en un 12% mayor que aquellos que no abarcan algunas facilidades como parqueadero, baño privado en los dormitorios y cocina dotada, así mismo define la tarifa la cantidad de dormitorios disponibles para el aprovechamiento de un huésped, existen prestadores que ofrecen uno o varios dormitorios y algunos otros que ofrecen completamente el apartamento siendo estos últimos quienes alteran el promedio por la variación elevada de tarifa superior al millón de pesos/noche.

En conclusión la tarifa promedio calculada por todos los prestadores de servicios de alojamiento y hospedaje informal activos y vigentes del año en curso registrados en la plataforma virtual Airbnb.com resulta ser de **\$94.406/noche**

Las variables utilizadas para la obtención de los datos fueron:

% De ocupación. 47%

N° De dormitorios Ocupados. 27.326

Total Ventas. \$2.579.713.807

$$ARR = \frac{2.579.713.807}{27.326} = 94.406$$

(Los valores y sus respectivos análisis utilizados para la representación de esta fórmula, están disponibles en el capítulo de Análisis Financiero y Anexos de este documento).

Ilustración 4 (Revpar - Airbnb)



Finalmente calculando el indicador hotelero conocido como Revpar³ o índice de tarifa promedio que permite analizar como los prestadores calculan su rendimiento ofrecido por dormitorio/habitación disponible y, que partiendo de la premisa de que el prestador de servicios de alojamiento (anfitrión) puede salir del sistema en cualquier momento, se obtiene entonces que hasta lo que va del año 2018 la Revpar calculada para este tipo de prestadores de servicios de alojamiento y hospedaje informal que se encuentran activos y vigentes es de **\$44.371**

En conclusión y partiendo del estudio realizado por el profesional en Administración del Turismo Sostenible Jony Esteban Ramirez Granda realizado en el 2016 en cuanto a los prestadores de servicios de alojamiento y hospedaje informal encontrados en la plataforma web conocida como Airbnb.com se identifica como la tendencia en la actualidad es Creciente, demostrando que hasta el año 2016 existían 276 prestadores registrados y que actualmente en lo que va del 2018 figuran 343 prestadores en total, estos resultados siguen representando un número importante en cuanto a prestadores de hospedaje informal en una ciudad como Pereira, pero que sin embargo la prestación de estos servicios informales por la comunidad Pereirana es

³ La Revpar o índice de tarifa promedio es un indicador de la industria hotelera que permite a los prestadores de servicios de alojamiento y hospedaje analizar el balance entre la cantidad de habitaciones que oferta el hotel y los huéspedes que da demandan. La definición en inglés es “Revenue Per Available Room” que quiere decir Ingresos por habitación disponible. Se utiliza para calcular la rentabilidad de un hotel en un periodo de tiempo determinada. La fórmula para calcular es la siguiente:

$$\text{RevPAR} = \text{It} / \sum \text{Ht} \quad (\text{Turístico, 2017})$$

una iniciativa temporal, ya que según el estudio se refleja como los prestadores actuales en su mayoría son recientes (2017 -2018) y que son muy pocos los antiguos (2016 y años anteriores) que se siguen ofreciendo en la plataforma web. Ahora bien la tendencia de estos prestadores puede ir aumentando a medida que el turismo crece en la ciudad por nuevos atractivos disponibles y ofertas de entretenimiento, ocio o recreación y también por la intención de los ciudadanos al querer obtener ingresos alternativos de forma rápida al percatarse del valor y los beneficios de articularse a la cadena de valor del turismo.

Las variables utilizadas para la obtención de los datos fueron:

N° De dormitorios Disponibles 58.140

Total Ventas. \$2.579.713.807

$$RevPar = \frac{2.579.713.807}{58.140} = 44.371$$

(Los valores y sus respectivos análisis utilizados para la representación de esta fórmula, están disponibles en el capítulo de Análisis Financiero y Anexos de este documento).

ANÁLISIS DE LA PLATAFORMA BOOKING

Booking.com se fundó en Ámsterdam en 1996 y ha pasado de ser una pequeña start-up holandesa a una de las mayores empresas e-commerce de viajes de todo el mundo. Booking.com forma parte de Booking Holdings Inc. (NASDAQ: BKNG) y cuenta con más de 15.000 trabajadores en 198 oficinas de 70 países de todo el mundo. (Booking.com, 1996)

Booking.com, se propone una misión y es poner el mundo al alcance de todos, apuesta por la tecnología digital para que viajar sea más fácil. En Booking.com se conecta a los viajeros con la oferta más amplia de alojamiento, como apartamentos, casas, resorts de lujo, bed & breakfasts de gestión familiar y hasta iglús y casas en los árboles. La web y apps de Booking.com están disponibles en más de 40 idiomas, y ofrecen más de 28.469.348 opciones de alojamiento en total, en 131.476 destinos de 228 países y territorios en todo el mundo. (Booking.com, 1996)

Cada día se reservan más de 1.550.000 noches en la plataforma. Los clientes viajan por ocio o negocios y pueden reservar de forma inmediata su alojamiento ideal de forma fácil y rápida con Booking.com, sin gastos de gestión y con la garantía de que no pagarán de más. El equipo de asistencia de Booking.com está a disposición de los clientes las 24 horas, los 7 días de la semana, en más de 40 idiomas. (Booking.com, 1996)

¿Qué ofrece Booking.com?

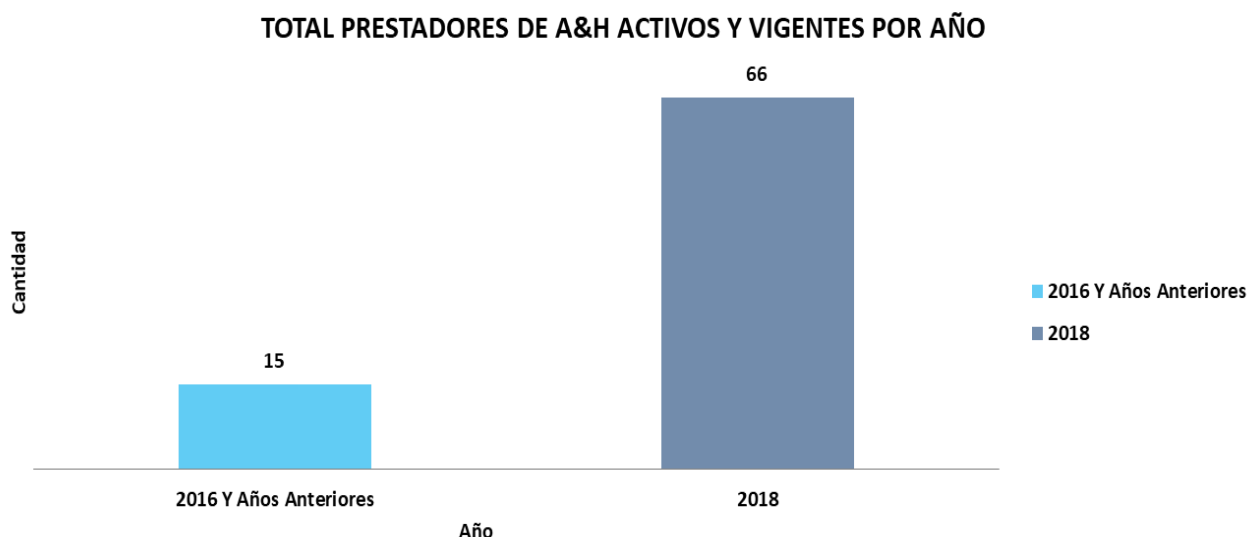
- Mucha variedad: Da igual lo que se busque: un apartamento en la ciudad, un resort de lujo en la playa, un bed & breakfast con encanto en el campo... Booking.com ofrece muchos alojamientos muy variados y todo en el mismo sitio.
- Precios bajos: Booking.com garantiza el mejor precio posible. Y si se encuentra un precio más barato lo igualan inmediatamente. Así buscan generar fidelización de los usuarios.
- Confirmación inmediata: Todas las reservas hechas a través de Booking.com se confirman al instante. Una vez se escoja el alojamiento perfecto, solo será cuestión de unos clics para reservarlo.
- Sin cargos de reserva: Booking.com no cobra ningún cargo de reserva ni de gestión. Es más, en muchos casos, cancelar la reserva es totalmente gratis.

- Reserva segura: Todos los días se procesan cientos de miles de transacciones a través de la plataforma de una forma segura. Trabajan con los mayores estándares de seguridad para garantizar la privacidad y confidencialidad de información.
- Ayuda las 24 horas, todos los días: Sin importar que se haya reservado o si se está en el destino. El equipo de Booking.com brinda asistencia a disposición las 24 horas para resolver las dudas y velar por el bienestar de los usuarios en más de 40 idiomas. Para eso dispone de una herramienta llamada “Preguntas más frecuentes para viajeros”. (Booking.com, 1996).

Partiendo del análisis preliminar realizado por el profesional en Turismo Jony Esteban Ramírez Granada se identificó que para el año 2016 existían 32 prestadores de servicios de hospedaje informal en la ciudad (Ramirez Granada, 2016). Ahora tras realizar nuevamente la caracterización e identificación de prestadores hasta el mes de mayo del 2018 en la ciudad de Pereira se encuentran **81** prestadores de servicios de alojamiento y hospedaje informal, significando un aumento de un poco más del doble de los prestadores siendo entonces un aumento porcentual del 151% en este tipo de prestadores de alojamiento los cuales ofrecen sus apartamentos al servicio de un turista/huésped que visita la ciudad por un tiempo determinado mediante la plataforma virtual Booking.com.

Principalmente se realizó una matriz de identificación y caracterización de los prestadores de servicios de alojamiento y hospedaje informal en la ciudad, donde se identificaron los servicios ofrecidos, su puntuación y registro fotográfico.

Ilustración 5 (Total prestadores de A&H - Booking)



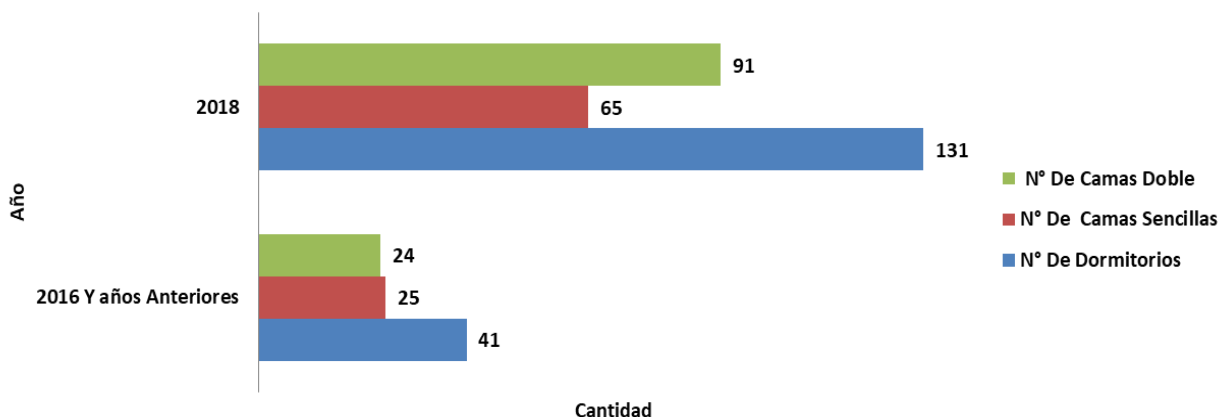
Tras realizar el estudio se identifican **81** prestadores de servicios de alojamiento y hospedaje informal en la ciudad de Pereira, en su caracterización se encontraron algunos prestadores subscritos desde el 2014 hasta la actualidad. En la gráfica se representan la cantidad de prestadores activos y vigentes desde las fechas preliminares del primer estudio realizado por el profesional en Administración del Turismo Sostenible Jony Esteban Ramirez Granada hasta la fecha actual. Siendo entonces que desde el 2016 y años anteriores aún continúan prestando servicios de alojamiento y hospedaje informal en la ciudad de Pereira 15 prestadores. Y hasta lo que va del 2018 existen 66 prestadores en total. Es entonces que partiendo del primer estudio realizado para la ciudad de Pereira los prestadores de alojamiento y hospedaje informal han aumentado desde la fecha en un 151% duplicando el valor inicial de prestadores analizados.

A modo de conclusión se afirma que es natural que para un destino turístico como Pereira las personas tiendan a articularse al proceso de cadena de valor turístico en este caso ofreciendo sus apartamentos y/o viviendas al alcance de un turista. La línea de crecimiento de este tipo de prestadores de alojamiento y hospedaje informal en esta plataforma web crece en una tendencia anual un poco mayor del 50% comparado al año anterior haciendo uso de esta plataforma reconocida en la industria del turismo para ser identificados fácilmente.

Es entonces que para un destino con vocación turística es importante identificar la capacidad de acogida a los visitantes que ingresan y se hospedan en el destino, es por eso mediante la caracterización de los prestadores se identificaron el número de dormitorios disponibles a un turista y el tipo de acomodación que se ofrece, obteniendo entonces los siguientes resultados:

Ilustración 6 (Total dormitorios y tipo de Acomodación - Booking)

N° TOTAL DE DORMITORIOS Y TIPO DE ACOMODACIÓN DE PRESTADORES A&V POR AÑO

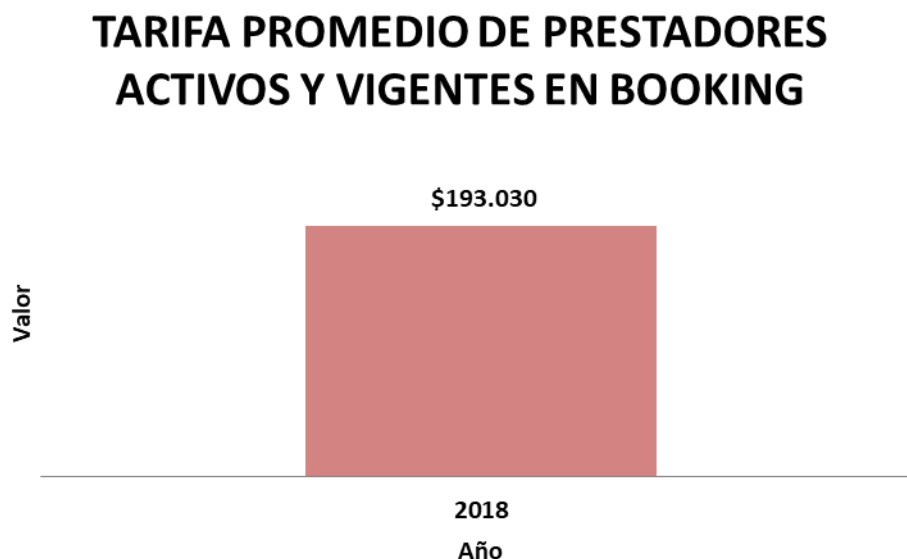


Según la gráfica se puede ver la evolución y transición de los prestadores de servicios de alojamiento y hospedaje informal, actualmente existen **172** dormitorios en la ciudad de Pereira ofrecidos mediante esta plataforma virtual desde el 2014 hasta la actualidad, hoy por hoy según lo ofertado en Booking.com Pereira cuenta con una capacidad de **205 camas** distribuidas en **90** camas con acomodación sencilla y **115 camas** en acomodación doble con posibilidad de acomodación múltiple o familiar por sofacama.

Al finalizar la caracterización de los servicios ofrecidos y el tipo de acomodación se analizaron las mismas variables o indicadores hoteleros de interés general que al igual que en Airbnb.com son considerados los principales motivantes al momento de un huésped optar por este tipo de prestadores que alojarse en un establecimiento hotelero tradicional, hablando entonces en primera instancia de indicadores como tarifa promedio que es el costo del alojamiento pagado a los propietarios de estos apartamentos ofrecidos en la plataforma web y en segunda instancia de la Revpar que permite a los “anfitriones” o prestadores de servicios de alojamiento y hospedaje informal analizar su rendimiento ofrecido por dormitorio/habitación disponible.

Al concluir con los cálculos se obtuvieron los siguientes resultados:

Ilustración 7 (Tarifa promedio - Booking)



En cuanto a la variable de interés indicador hotelero conocido como tarifa promedio partiendo de la misma primicia identificada para el caso de Airbnb.com sobre que estadísticamente es imposible realizar el comparativo año tras año de los dormitorios, tarifa promedio, Revpar y ventas sin tener la totalidad de datos a disposición para realizar el análisis, ya que el prestador de servicios de alojamiento (anfitrión) puede salir del sistema en cualquier momento. Por lo tanto se opta por analizar únicamente esta variable de interés para el año en curso con los prestadores de alojamiento y hospedaje informal activos y vigentes de esta plataforma web, obteniendo como resultado que hasta lo que va del año 2018 los prestadores registrados arrojan una tarifa promedio de **\$193.030**

Las variables utilizadas para la obtención de los datos fueron:

N° Dormitorios Disponibles: 14.580

% De ocupación. 47%

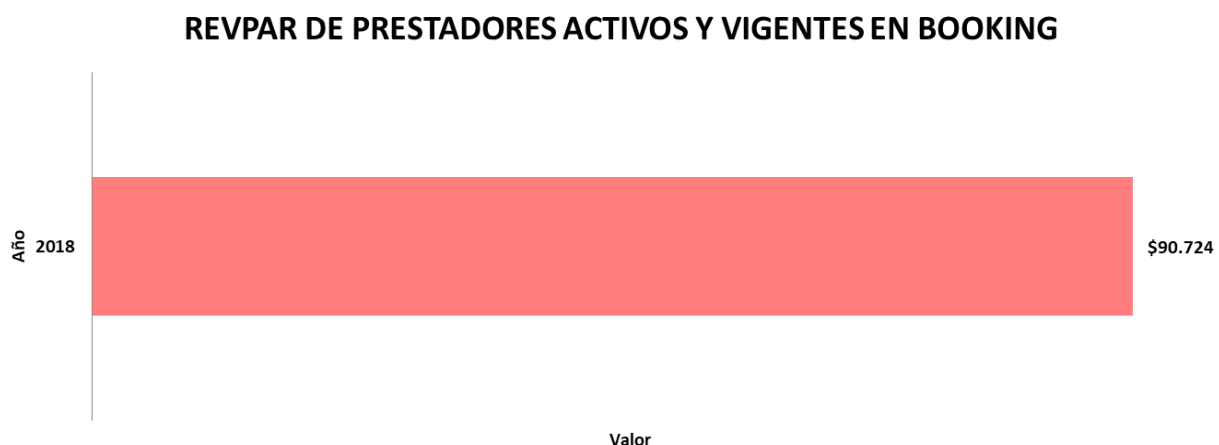
N° De Dormitorios Ocupados. 6.853

Total Ventas \$1.322.754.840

$$ARR = \frac{\$1.322.754.840}{6.853} = 193.030$$

(Los valores y sus respectivos análisis utilizados para la representación de esta fórmula, están disponibles en el capítulo de Análisis Financiero y Anexos de este documento).

Ilustración 8 (Revpar - Booking)



Finalmente calculando el indicador hotelero conocido como Revpar o índice de tarifa promedio que permite analizar como los prestadores calculan su rendimiento ofrecido por dormitorio/habitación disponible y, que partiendo de la primicia de que el prestador de servicios de alojamiento (anfitrión) puede salir del sistema en cualquier momento, se obtiene entonces que hasta lo que va del año 2018 la Revpar calculada para este tipo de prestadores de servicios de alojamiento y hospedaje informal que se encuentran activos y vigentes es de **\$90.724**

Las variables utilizadas para la obtención de los datos fueron:

N° De Dormitorios Disponibles 14.580

Total Ventas. \$1.322.754.840

$$RevPar = \frac{\$1.322.754.840}{14.580} = 90.724$$

(Los valores y sus respectivos análisis utilizados para la representación de esta fórmula, están disponibles en el capítulo de Análisis Financiero y Anexos de este documento).

En conclusión y partiendo del estudio realizado por el profesional en Administración del Turismo Sostenible Jony Esteban Ramirez Granda realizado en el 2016 en cuanto a los prestadores de servicios de alojamiento y hospedaje informal encontrados en la plataforma web conocida como Airbnb.com se identifica como la tendencia en la actualidad es creciente, demostrando que desde el año 2016 existían 32 prestadores registrados y que actualmente en lo que va del 2018 figuran 81 prestadores, estos resultados siguen representando un número importante en cuanto a prestadores de hospedaje informal en una ciudad como Pereira. Booking.com es una plataforma con más trascendencia y adaptación que otras plataformas virtuales que ofrecen viviendas y apartamentos por la web como Airbnb.com es por eso que en Booking.com aparecen prestadores registrados desde el 2011 que actualmente continúan ofreciendo sus apartamentos por esta página ya que tiene mayor trazabilidad en el tiempo que otros medios web.

ANÁLISIS DE LA PLATAFORMA FACEBOOK

Facebook es un sitio web gratuito de redes sociales.

Facebook nació en 2004 como un hobby de Mark Zuckerberg, en aquél momento estudiante de Harvard, y como un servicio para los estudiantes de su universidad. En 2006 Facebook se "hizo público" permitiendo que no sólo los estudiantes de determinadas universidades o escuelas americanas participaran en él, sino que todas las personas que tengan correo electrónico puedan formar parte de su comunidad. Facebook se convirtió entonces en una comunidad de comunidades, en él se conectan estudiantes, empresas y gente que puede elegir participar en una o más redes. Es una comunidad creada por y en función de sus miembros. (Club Planeta, 2016)

Hoy por hoy se puede acceder a Facebook desde una amplia gama de dispositivos con conexión a Internet, como Computadora personal (PC), portátiles, tabletas y teléfonos inteligentes. Una vez registrados, los usuarios pueden crear un perfil personalizado que indique su nombre, ocupación, escuelas atendidas, etc. Los usuarios pueden agregar a otros usuarios como "amigos", intercambiar mensajes, publicar actualizaciones de estado, compartir fotos, vídeos y enlaces, usar varias aplicaciones de software (apps) y recibir notificaciones de la actividad de otros usuarios. Además, los usuarios pueden unirse a grupos de usuarios de interés común organizados por lugar de trabajo, escuela, pasatiempos u otros temas, y categorizar a sus amigos en listas como "Personas del trabajo" o "Amigos cercanos". (Club Planeta, 2016)

Actualmente Facebook tiene varias utilidades a nivel personal y mercantil, siendo una plataforma web que permite desde intercambiar información y comunicarse con familiares y amigos alrededor del mundo es una herramienta que permite comprar, vender e informarse de temas a nivel nacional e internacional entre otras funciones, es por eso que para el caso de estudio esta red social era indispensable analizarse ya que desde Facebook millones de usuarios registran u ofrecen mercancía y otros productos de interés a un público en general.

Desde la plataforma virtual o red social Facebook existen varios prestadores de servicios de Alojamiento y Hospedaje que lo hacen de manera temporal y por grupos de compra venta y otras modalidades por eso para el caso de estudio es más complicado el registro de estos actores ya que su publicación es temporal y poco constante, siendo entonces una actividad que se realiza periódicamente y en mayor medida de arrendamiento.

Para Facebook no se realizó una caracterización similar como a las otras plataformas web analizadas anteriormente ya que en su mayoría los ofertantes de apartamentos los realizan mediante publicaciones en grupos privados donde sus apartamentos son ofrecidos mayormente con la intención de ser arrendados, seguido de eso los apartamentos que son ofrecidos no ofrecen suficiente información como para realizar una caracterización abarcando criterios de ubicación geográfica, tarifa y tipos de acomodación. Se consta igual de que por esta plataforma web si existen ofertantes de apartamentos en la ciudad de Pereira que ofrecen servicios de alojamiento y

hospedaje informal, sin embargo son publicaciones temporales no periódicas y no repetitivas, es decir existen personas que promocionan u ofrecen sus apartamentos abiertamente al público pero mediante publicaciones que suelen desaparecer en el tiempo y que son poco o no repetitivas.

ANÁLISIS FINANCIERO

La metodología para realizar el siguiente análisis financiero se hizo partiendo del problema de investigación basado en que no se conoce la participación en el mercado por parte de los actuales prestadores de servicios de alojamiento y hospedaje informal ofertados en la ciudad de Pereira a través de plataformas web.

Los temas sobre los cuales la investigación se basó para hacer los análisis fueron: tarifa establecida por los prestadores de alojamiento informal, porcentaje de ocupación de estos prestadores, tiempo de aparición en el mercado y ventas.

La idea de investigación radica en que la Asociación Hotelera Cotelco Capítulo Risaralda y sus afiliados desconocen cuáles son los ingresos abarcados por los actuales prestadores de servicios de alojamiento y hospedaje informal en la ciudad de Pereira ofrecidos a través de plataformas web como Booking.com y Airbnb.com

El problema sería entonces la inquietud por parte de la Asociación hotelera Cotelco Capítulo Risaralda y sus afiliados al no tener claro cuáles son los ingresos percibidos por este segmento informal de la hotelería.

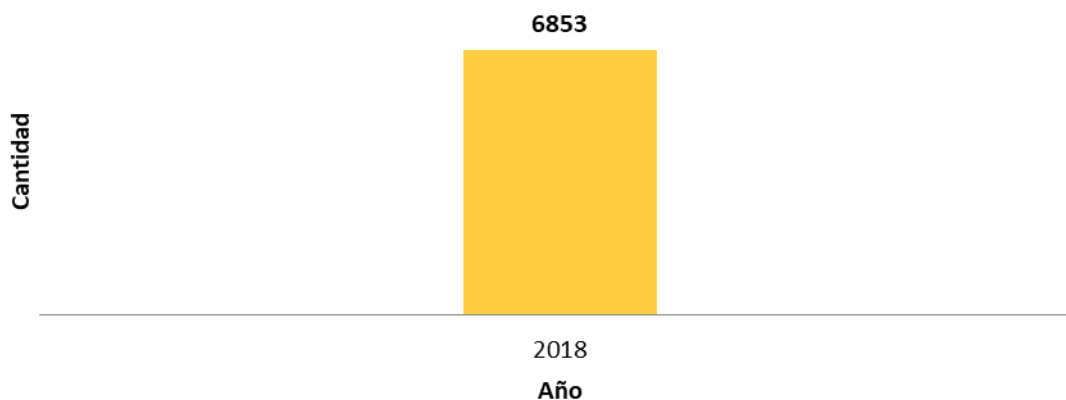
Entonces se desea investigar cuáles fueron los ingresos percibidos por los actuales prestadores de servicios de alojamiento y hospedaje informal en la ciudad de Pereira que son ofrecidos a través de plataformas web como Booking.com y Airbnb.com.

Booking

Partiendo del análisis financiero establecido en la matriz de apartamentos identificados para el caso de estudio visible en el Anexo 1 se toman como referencia dichos datos para realizar estimaciones porcentuales y financieras respecto al alcance de esta modalidad de alojamiento y hospedaje informal en la ciudad de Pereira y el sector hotelero de la Región; es entonces que abarcando la creciente tendencia de los nuevos prestadores por posicionarse a nivel comercial mediante la plataforma web analizada se obtienen los siguientes resultados:

Ilustración 9 (Dormitorios ocupados - Booking)

N° DE DORMITORIOS OCUPADOS DE PRESTADORES ACTIVOS Y VIGENTES EN BOOKING



Principalmente analizando el porcentaje de ocupación establecido por Cotelco capítulo Risaralda para el año 2017 que figura ser del 47% (Taylor, 2018) se determina la cantidad de dormitorios ocupados por los prestadores registrados del año en curso que ofrecen sus servicios por esta plataforma web, obteniendo como resultado que para los prestadores actuales y vigentes inscritos en la plataforma web Booking.com de este segmento de la hotelería hasta lo que va del año 2018 se han ocupado **6.853** dormitorios.

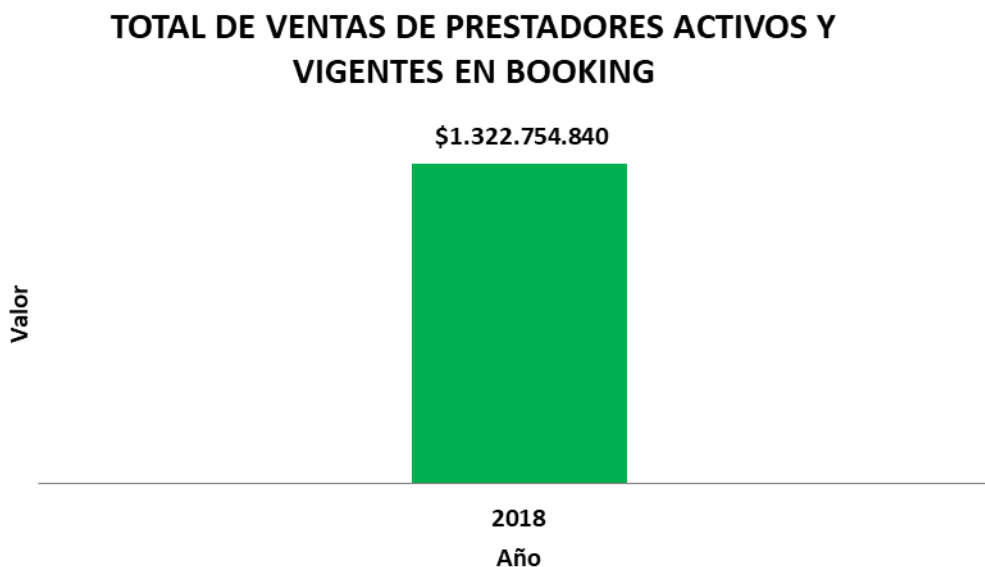
Las variables utilizadas para la obtención de los datos fueron:

N° De Dormitorios Disponibles. 14.580

% De Ocupación. 47%

Teniendo como base esta información, la resaltada en tarifa promedio y según la tarifa definida por cada establecimiento representada en la matriz de apartamentos en el Anexo #1 se estableció la siguiente gráfica.

Ilustración 10 (Total ventas - Booking)



Para los prestadores actuales y vigentes que figuran en la plataforma web Booking.com del año en curso hasta el mes de junio, los resultados apuntan a que englobando el periodo analizado el sector hotelero dejó de percibir para el caso de estudio Pereira un total de **\$1.322.754.840** por medio de la plataforma web.

Las variables que se emplearon para determinar el análisis fueron

N° Dormitorios Ocupados. 6.853

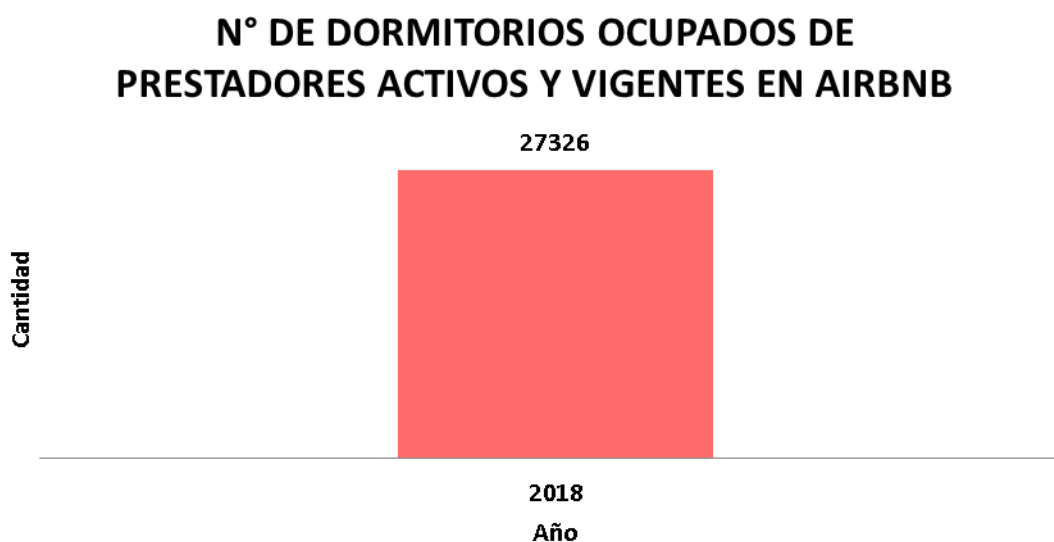
Tarifa Promedio. 193.030

Este resultado se traduce a que aquellos prestadores de servicios de alojamiento y hospedaje informal ofrecidos a través de la plataforma web Booking.com abarcaron unos ingresos percibidos del **4.40%** comparado a los ingresos totales percibidos por el segmento de la hotelería formal en la ciudad de Pereira contemplados en el **2017** con un total superior a treinta mil millones de pesos. (30.000.000.000).

Airbnb

Partiendo del análisis financiero establecido en la matriz de apartamentos identificados para el caso de estudio visible en el Anexo 2 se toman como referencia dichos datos para realizar estimaciones porcentuales y financieras respecto al alcance que esta modalidad de alojamiento y hospedaje informal abarca en la ciudad y el sector hotelero; es entonces que abarcando la creciente tendencia de los nuevos prestadores por posicionarse a nivel comercial mediante la plataforma web analizada se obtienen los siguientes resultados:

Ilustración 11 (Dormitorios Ocupados - Airbnb)



Principalmente analizando el porcentaje de ocupación establecido por Cotelco capítulo Risaralda para el año 2017 que figura ser del 47% (Taylor, 2018) se determina la cantidad de dormitorios ocupados por los prestadores registrados del año en curso que ofrecen sus servicios por esta plataforma web, obteniendo como resultado que para los prestadores actuales y vigentes inscritos en la plataforma web Airbnb.com siendo entonces que para este segmento de la hotelería hasta lo que va del año 2018 se han ocupado **27.326** dormitorios.

Las variables utilizadas para la obtención de los datos fueron:

N° De Dormitorios Disponibles. 58.140

% De Ocupación. 47%

Teniendo como base esta información, la resaltada en tarifa promedio y según la tarifa definida por cada establecimiento representado en la matriz de apartamentos en el Anexo 2 se estableció la siguiente gráfica.

Ilustración 12 (Total Ventas - Airbnb)



Para los prestadores actuales y vigentes que figuran en la plataforma web Airbnb.com del año en curso hasta el mes de junio, los resultados apuntan a que englobando el periodo analizado el sector hotelero dejó de percibir para el caso de estudio Pereira un total de **\$2.579.713.807** por medio de esta plataforma web.

Las variables utilizadas para la obtención de los datos fueron:

N° De Dormitorios Ocupados. 27.326

Tarifa Promedio. \$94.406

Este resultado se traduce a que aquellos prestadores de servicios de alojamiento y hospedaje informal ofrecidos a través de la plataforma web Airbnb.com para el año en curso abarcaron unos ingresos percibidos del **8.60%** comparado a los ingresos totales percibidos por el segmento

de la hotelería formal en la ciudad de Pereira contemplados en el 2017 con un total superior a treinta mil millones de pesos. (30.000.000.000).

Concluyendo este capítulo la representación en ingresos no percibidos en Pereira por estos prestadores de servicios de alojamiento y hospedaje informal no abarcan un porcentaje mayor o representativo a los ingresos generados por la hotelería formal en la capital del departamento de Risaralda o en base a otras ciudades importantes del país como lo son Bogotá o Medellín ya que según algunos informes “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 dormitorios 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 dormitorios. El mayor éxito de Airbnb se encuentra en Cartagena que representa el 13% de la capacidad hotelera, ofreciendo 1.626 anuncios de hospedaje” (Carvajal, 2016) En cambio en la ciudad de Pereira Airbnb en los tres años abarcados para este estudio solo representó el 0,21% de la capacidad hotelera de la ciudad, ofreciendo solamente 639 dormitorios con una capacidad de 784 camas con diferente modalidad de acomodación, capacidad mínima comparada con la totalidad de habitaciones de los afiliados a la asociación hotelera Cotelco Capítulo Risaralda que para el 2017 cerraron representando 301.962 habitaciones en total del año.

CONCLUSIONES

- Los enfoques que orientan el proceso de planificación turística son de gran importancia para un destino con este tipo de vocación, sin embargo existen actuaciones o fenómenos encaminados a evaluar el nivel de sostenibilidad de un destino que pudo abarcar o no dicha planificación, sobre todo en aquellas regiones donde se vinculan nuevos modelos de articulación turística de tal manera que genera rentabilidad a la comunidad local a través de nuevas tendencias y/o tecnologías.
- De las plataformas web analizadas se identifican que varios prestadores de servicios de Alojamiento brindados por la comunidad de forma ilegal se repiten en unas y en otras, lo que significa que varios de los prestadores de servicios pretenden una articulación a la cadena de valor turística buscando exponer o presentar su vivienda u oferta a un turista de todos las formas y medios posibles.
- El comportamiento del sector y oferta de servicios de hospedaje de forma ilegal ha ido creciendo alrededor de los dos años después del primer estudio, según filtros de búsqueda desde el 2016 hasta el año actual se registra aumento de los prestadores de servicios aunque en su mayoría son nuevos o que comenzaron a partir del 2017 lo que significa que muchos de los prestadores antiguos se han retirado del negocio pero que muchos otros han ocupado su lugar y han aumentado la oferta.
- Finalmente se propone realizar la metodología de seguimiento y reconocimiento Anualmente o bianualmente ya que de esta forma se establecerían controles y rastreos sobre aquellos prestadores de servicios de alojamiento que figuran de “Formal Ilegal” en la ciudad de Pereira con el fin de tener constancia, evidencia y/o veracidad de su crecimiento y amplia participación en el sector turístico.

RECOMENDACIONES

Desde mi perfil profesional recomiendo que este tipo de estudios debe llevarse a cabo periódicamente en un lapso de tiempo no superior a tres años, con el fin de evaluar el comportamiento de la posible “creciente participación” de los ciudadanos al querer articularse a la prestación de servicios turísticos en un destino como Pereira, un destino cobijado por la declaratoria del Paisaje Cultural Cafetero que a su vez se ofrece como destino de negocios y corporativo con una amplia gama de atractivos de interés como parques temáticos y santuarios naturales.

Este tipo de estudios permiten comprender varias modalidades que acompañan el crecimiento del sector turístico.

Principalmente ilustran la eficiencia de un destino como Pereira con creciente vocación turística, después de todo no existiría intención de la comunidad al querer vincularse al proceso de cadena de valor turística si no fuera un hecho de que el turismo fuese una realidad exitosa en la ciudad.

En segunda instancia los resultados de este proceso reflejan el empoderamiento de los ciudadanos al querer realizar emprendimiento con nuevas modalidades aprovechando las herramientas virtuales y de cómo el turismo se está viendo altamente influenciado por las tecnologías, lo cual apunta a que en vez de estudiar que tan importante o significativos son estos fenómenos y su impacto en el sector debería de estudiarse la razón de ser de estos fenómenos y la forma en la que pueden ser controlados y evaluados antes de su puesta en marcha. Después de todo la tecnología y medios virtuales han mediado el turismo desde muchos años atrás partiendo de la primicia motivacional por conocer un destino mediante fotos o videos ilustrativos, pero ahora la tecnología juega un rol crucial desde la facilidad de permitir y consolidar un paquete turístico de manera autónoma abarcando servicios básicos como en este caso el del alojamiento.

En tercera instancia el estudio refleja como la tasa de viajes a un destino como Pereira se ve mayormente arraigada por querer visitar los atractivos que este destino posee, siendo entonces que el turista o viajero que elige conocer Pereira lo hace con la intención de vacacionar, lo que se traduce a que el confort y lujo pasan a una segunda instancia, ya que este turista no busca lujo o excelencia en los servicios brindados en hoteles de categoría, sino únicamente comodidad, tranquilidad y un sitio digno para descansar.

Finalmente considero desde mi perfil profesional que este tipo de acontecimientos aún no deberían considerarse como una amenaza para el sector turístico/hotelero en una ciudad como Pereira, principalmente porque este tipo de prestación de servicios apenas comienzan a verse materializado con fuerza y persistencia, es decir, la población local apenas comienza a enterarse de este tipo de facilidades de generar ingresos alternativos y porque la iniciativa de los

Pereiranos al articularse con este tipo de prestaciones lo hacen de forma temporal, siendo entonces que realizando comparativos con estudios similares en años anteriores reflejan como en la ciudad de Pereira este tipo de prestaciones ilegales se vienen realizando desde años atrás pero se refleja en mayor medida la forma de desertar este tipo de prestaciones, siendo los más recientes prestadores quienes se llevan la mayor participación que los antiguos, es por eso que sin importar las tarifas bajas de estos prestadores ilegales estos no logran perjudicar o competir contra tarifas establecidas por prestadores de servicios de alojamiento como hoteles y hostales ya que según los resultados de este estudio son tarifas bajas pero temporales por lo tanto no significarían un riesgo mayor a los grandes prestadores de Alojamiento y Hospedaje.

ANEXOS

- Anexo #1 Tabla Matriz de Apartamentos de Booking

N°	Año	N° Dormitorios Disponibles	Precio Desde	Dormitorios Ocupados	Ventas	Tarifa Promedio	RevPar
1	2017	180	\$180.000	85	\$15.228.000	\$180.000	\$84.600
2	2015	180	\$172.500	85	\$14.593.500	\$172.500	\$81.075
3	2017	180	\$180.000	85	\$15.228.000	\$180.000	\$84.600
4	2018	180	\$118.000	85	\$9.982.800	\$118.000	\$55.460
5	2017	180	\$125.000	85	\$10.575.000	\$125.000	\$58.750
6	2017	180	\$90.000	85	\$7.614.000	\$90.000	\$42.300
7	2017	180	\$212.500	85	\$17.977.500	\$212.500	\$99.875
8	2017	180	\$170.000	85	\$14.382.000	\$170.000	\$79.900
9	2018	180	\$95.000	85	\$8.037.000	\$95.000	\$44.650
10	2017	180	\$135.000	85	\$11.421.000	\$135.000	\$63.450
11	2014	180	\$112.500	85	\$9.517.500	\$112.500	\$52.875
12	2018	180	\$107.500	85	\$9.094.500	\$107.500	\$50.525
13	2017	180	\$140.000	85	\$11.844.000	\$140.000	\$65.800
14	2018	180	\$165.000	85	\$13.959.000	\$165.000	\$77.550
15	2016	180	\$139.500	85	\$11.801.700	\$139.500	\$65.565
16	2018	180	\$180.000	85	\$15.228.000	\$180.000	\$84.600
17	2018	180	\$135.000	85	\$11.421.000	\$135.000	\$63.450
18	2017	180	\$132.500	85	\$11.209.500	\$132.500	\$62.275
19	2011	180	\$190.000	85	\$16.074.000	\$190.000	\$89.300
20	2017	180	\$100.000	85	\$8.460.000	\$100.000	\$47.000
21	2017	180	\$110.000	85	\$9.306.000	\$110.000	\$51.700
22	2017	180	\$120.000	85	\$10.152.000	\$120.000	\$56.400
23	2018	180	\$171.000	85	\$14.466.600	\$171.000	\$80.370
24	2017	180	\$155.000	85	\$13.113.000	\$155.000	\$72.850
25	2015	180	\$125.000	85	\$10.575.000	\$125.000	\$58.750
26	2015	180	\$119.000	85	\$10.067.400	\$119.000	\$55.930
27	2016	180	\$183.500	85	\$15.524.100	\$183.500	\$86.245
28	2018	180	\$165.000	85	\$13.959.000	\$165.000	\$77.550
29	2017	180	\$155.000	85	\$13.113.000	\$155.000	\$72.850
30	2014	180	\$125.000	85	\$10.575.000	\$125.000	\$58.750
31	2017	180	\$180.000	85	\$15.228.000	\$180.000	\$84.600
32	2017	180	\$65.000	85	\$5.499.000	\$65.000	\$30.550
33	2017	180	\$90.000	85	\$7.614.000	\$90.000	\$42.300
34	2017	180	\$115.000	85	\$9.729.000	\$115.000	\$54.050
35	2018	180	\$1.620.000	85	\$137.052.000	\$1.620.000	\$761.400
36	2016	180	\$157.500	85	\$13.324.500	\$157.500	\$74.025
37	2015	180	\$140.000	85	\$11.844.000	\$140.000	\$65.800
38	2018	180	\$95.000	85	\$8.037.000	\$95.000	\$44.650
39	2018	180	\$109.400	85	\$9.255.240	\$109.400	\$51.418
40	2017	180	\$110.000	85	\$9.306.000	\$110.000	\$51.700
41	2017	180	\$320.000	85	\$27.072.000	\$320.000	\$150.400
42	2018	180	\$222.500	85	\$18.823.500	\$222.500	\$104.575
43	2017	180	\$149.500	85	\$12.647.700	\$149.500	\$70.265
44	2018	180	\$185.000	85	\$15.651.000	\$185.000	\$86.950
45	2014	180	\$100.000	85	\$8.460.000	\$100.000	\$47.000

46	2018	180	\$270.000	85	\$22.842.000	\$270.000	\$126.900
47	2017	180	\$110.000	85	\$9.306.000	\$110.000	\$51.700
48	2017	180	\$80.000	85	\$6.768.000	\$80.000	\$37.600
49	2017	180	\$200.000	85	\$16.920.000	\$200.000	\$94.000
50	2017	180	\$300.000	85	\$25.380.000	\$300.000	\$141.000
51	2017	180	\$120.000	85	\$10.152.000	\$120.000	\$56.400
52	2018	180	\$800.000	85	\$67.680.000	\$800.000	\$376.000
53	2017	180	\$197.500	85	\$16.708.500	\$197.500	\$92.825
54	2014	180	\$123.000	85	\$10.405.800	\$123.000	\$57.810
55	2016	180	\$212.500	85	\$17.977.500	\$212.500	\$99.875
56	2018	180	\$255.000	85	\$21.573.000	\$255.000	\$119.850
57	2017	180	\$100.000	85	\$8.460.000	\$100.000	\$47.000
58	2018	180	\$125.000	85	\$10.575.000	\$125.000	\$58.750
59	2017	180	\$175.000	85	\$14.805.000	\$175.000	\$82.250
60	2018	180	\$80.000	85	\$6.768.000	\$80.000	\$37.600
61	2018	180	\$68.000	85	\$5.752.800	\$68.000	\$31.960
62	2016	180	\$180.000	85	\$15.228.000	\$180.000	\$84.600
63	2018	180	\$1.620.000	85	\$137.052.000	\$1.620.000	\$761.400
64	2018	180	\$205.000	85	\$17.343.000	\$205.000	\$96.350
65	2018	180	\$185.000	85	\$15.651.000	\$185.000	\$86.950
66	2018	180	\$160.000	85	\$13.536.000	\$160.000	\$75.200
67	2018	180	\$89.000	85	\$7.529.400	\$89.000	\$41.830
68	2018	180	\$150.000	85	\$12.690.000	\$150.000	\$70.500
69	2018	180	\$175.000	85	\$14.805.000	\$175.000	\$82.250
70	2018	180	\$100.000	85	\$8.460.000	\$100.000	\$47.000
71	2018	180	\$102.000	85	\$8.629.200	\$102.000	\$47.940
72	2018	180	\$140.000	85	\$11.844.000	\$140.000	\$65.800
73	2018	180	\$100.000	85	\$8.460.000	\$100.000	\$47.000
74	2017	180	\$84.000	85	\$7.106.400	\$84.000	\$39.480
75	2018	180	\$299.000	85	\$25.295.400	\$299.000	\$140.530
76	2018	180	\$130.000	85	\$10.998.000	\$130.000	\$61.100
77	2014	180	\$123.000	85	\$10.405.800	\$123.000	\$57.810
78	2018	180	\$260.000	85	\$21.996.000	\$260.000	\$122.200
79	2018	180	\$165.000	85	\$13.959.000	\$165.000	\$77.550
80	2018	180	\$65.000	85	\$5.499.000	\$65.000	\$30.550
81	2018	180	\$120.000	85	\$10.152.000	\$120.000	\$56.400
		14580		6853	\$1.322.754.840	\$193.030	\$ 90.724

▪ Anexo #2 Tabla Matriz de Apartamentos de Airbnb.com

N°	Año	N° Dormitorios Disponibles	Precio Desde	Dormitorios Ocupados	Ventas	Tarifa Promedio	RevPar
1	2016	180	\$ 58.000	85	\$ 4.906.800	\$ 58.000	\$ 27.260
2	2017	180	\$ 63.226	85	\$ 5.348.920	\$ 63.226	\$ 29.716
3	2017	180	\$ 40.000	85	\$ 3.384.000	\$ 40.000	\$ 18.800
4	2017	180	\$ 68.850	85	\$ 5.824.710	\$ 68.850	\$ 32.360
5	2017	180	\$ 28.686	85	\$ 2.426.836	\$ 28.686	\$ 13.482
6	2018	180	\$ 29.000	85	\$ 2.453.400	\$ 29.000	\$ 13.630
7	2016	180	\$ 35.000	85	\$ 2.961.000	\$ 35.000	\$ 16.450
8	2018	180	\$ 29.000	85	\$ 2.453.400	\$ 29.000	\$ 13.630
9	2016	180	\$ 100.402	85	\$ 8.494.009	\$ 100.402	\$ 47.189
10	2016	180	\$ 28.870	85	\$ 2.442.402	\$ 28.870	\$ 13.569
11	2018	180	\$ 33.000	85	\$ 2.791.800	\$ 33.000	\$ 15.510
12	2018	180	\$ 100.000	85	\$ 8.460.000	\$ 100.000	\$ 47.000
13	2017	180	\$ 80.100	85	\$ 6.776.460	\$ 80.100	\$ 37.647
14	2017	180	\$ 37.816	85	\$ 3.199.234	\$ 37.816	\$ 17.774
15	2017	180	\$ 43.029	85	\$ 3.640.253	\$ 43.029	\$ 20.224
16	2017	180	\$ 68.850	85	\$ 5.824.710	\$ 68.850	\$ 32.360
17	2017	180	\$ 29.089	85	\$ 2.460.929	\$ 29.089	\$ 13.672
18	2014	180	\$ 70.784	85	\$ 5.988.326	\$ 70.784	\$ 33.268
19	2017	180	\$ 100.587	85	\$ 8.509.660	\$ 100.587	\$ 47.276
20	2017	180	\$ 29.274	85	\$ 2.476.580	\$ 29.274	\$ 13.759
21	2017	180	\$ 40.725	85	\$ 3.445.335	\$ 40.725	\$ 19.141
22	2018	180	\$ 30.000	85	\$ 2.538.000	\$ 30.000	\$ 14.100
23	2018	180	\$ 50.000	85	\$ 4.230.000	\$ 50.000	\$ 23.500
24	2017	180	\$ 41.000	85	\$ 3.468.600	\$ 41.000	\$ 19.270
25	2016	180	\$ 70.000	85	\$ 5.922.000	\$ 70.000	\$ 32.900
26	2017	180	\$ 60.241	85	\$ 5.096.389	\$ 60.241	\$ 28.313
27	2017	180	\$ 144.000	85	\$ 12.182.400	\$ 144.000	\$ 67.680
28	2017	180	\$ 57.479	85	\$ 4.862.723	\$ 57.479	\$ 27.015
29	2017	180	\$ 85.710	85	\$ 7.251.066	\$ 85.710	\$ 40.284
30	2017	180	\$ 60.000	85	\$ 5.076.000	\$ 60.000	\$ 28.200
31	2016	180	\$ 45.000	85	\$ 3.807.000	\$ 45.000	\$ 21.150
32	2012	180	\$ 44.000	85	\$ 3.722.400	\$ 44.000	\$ 20.680
33	2016	180	\$ 63.000	85	\$ 5.329.800	\$ 63.000	\$ 29.610
34	2017	180	\$ 65.000	85	\$ 5.499.000	\$ 65.000	\$ 30.550
35	2016	180	\$ 117.224	85	\$ 9.917.150	\$ 117.224	\$ 55.095
36	2016	180	\$ 70.000	85	\$ 5.922.000	\$ 70.000	\$ 32.900
37	2017	180	\$ 37.000	85	\$ 3.130.200	\$ 37.000	\$ 17.390
38	2017	180	\$ 30.900	85	\$ 2.614.140	\$ 30.900	\$ 14.523
39	2017	180	\$ 70.000	85	\$ 5.922.000	\$ 70.000	\$ 32.900
40	2017	180	\$ 47.842	85	\$ 4.047.433	\$ 47.842	\$ 22.486
41	2017	180	\$ 90.000	85	\$ 7.614.000	\$ 90.000	\$ 42.300
42	2018	180	\$ 45.000	85	\$ 3.807.000	\$ 45.000	\$ 21.150
43	2018	180	\$ 60.000	85	\$ 5.076.000	\$ 60.000	\$ 28.200
44	2018	180	\$ 114.364	85	\$ 9.675.194	\$ 114.364	\$ 53.751
45	2017	180	\$ 140.000	85	\$ 11.844.000	\$ 140.000	\$ 65.800

46	2017	180	\$ 50.000	85	\$ 4.230.000	\$ 50.000	\$ 23.500
47	2016	180	\$ 54.323	85	\$ 4.595.726	\$ 54.323	\$ 25.532
48	2015	180	\$ 114.364	85	\$ 9.675.194	\$ 114.364	\$ 53.751
49	2016	180	\$ 61.087	85	\$ 5.167.960	\$ 61.087	\$ 28.711
50	2016	180	\$ 33.636	85	\$ 2.845.606	\$ 33.636	\$ 15.809
51	2017	180	\$ 57.479	85	\$ 4.862.723	\$ 57.479	\$ 27.015
52	2018	180	\$ 70.000	85	\$ 5.922.000	\$ 70.000	\$ 32.900
53	2016	180	\$ 90.000	85	\$ 7.614.000	\$ 90.000	\$ 42.300
54	2016	180	\$ 85.773	85	\$ 7.256.396	\$ 85.773	\$ 40.313
55	2011	180	\$ 71.715	85	\$ 6.067.089	\$ 71.715	\$ 33.706
56	2018	180	\$ 43.000	85	\$ 3.637.800	\$ 43.000	\$ 20.210
57	2015	180	\$ 62.900	85	\$ 5.321.340	\$ 62.900	\$ 29.563
58	2018	180	\$ 55.306	85	\$ 4.678.888	\$ 55.306	\$ 25.994
59	2017	180	\$ 90.000	85	\$ 7.614.000	\$ 90.000	\$ 42.300
60	2017	180	\$ 56.000	85	\$ 4.737.600	\$ 56.000	\$ 26.320
61	2015	180	\$ 85.773	85	\$ 7.256.396	\$ 85.773	\$ 40.313
62	2018	180	\$ 30.000	85	\$ 2.538.000	\$ 30.000	\$ 14.100
63	2016	180	\$ 50.000	85	\$ 4.230.000	\$ 50.000	\$ 23.500
64	2017	180	\$ 41.000	85	\$ 3.468.600	\$ 41.000	\$ 19.270
65	2018	180	\$ 30.000	85	\$ 2.538.000	\$ 30.000	\$ 14.100
66	2018	180	\$ 30.000	85	\$ 2.538.000	\$ 30.000	\$ 14.100
67	2018	180	\$ 185.842	85	\$ 15.722.233	\$ 185.842	\$ 87.346
68	2017	180	\$ 50.000	85	\$ 4.230.000	\$ 50.000	\$ 23.500
69	2017	180	\$ 29.000	85	\$ 2.453.400	\$ 29.000	\$ 13.630
70	2018	180	\$ 50.000	85	\$ 4.230.000	\$ 50.000	\$ 23.500
71	2017	180	\$ 35.000	85	\$ 2.961.000	\$ 35.000	\$ 16.450
72	2017	180	\$ 30.000	85	\$ 2.538.000	\$ 30.000	\$ 14.100
73	2016	180	\$ 38.522	85	\$ 3.258.961	\$ 38.522	\$ 18.105
74	2011	180	\$ 42.887	85	\$ 3.628.240	\$ 42.887	\$ 20.157
75	2016	180	\$ 45.966	85	\$ 3.888.724	\$ 45.966	\$ 21.604
76	2017	180	\$ 40.000	85	\$ 3.384.000	\$ 40.000	\$ 18.800
77	2018	180	\$ 37.000	85	\$ 3.130.200	\$ 37.000	\$ 17.390
78	2018	180	\$ 200.138	85	\$ 16.931.675	\$ 200.138	\$ 94.065
79	2017	180	\$ 55.000	85	\$ 4.653.000	\$ 55.000	\$ 25.850
80	2016	180	\$ 42.887	85	\$ 3.628.240	\$ 42.887	\$ 20.157
81	2018	180	\$ 55.000	85	\$ 4.653.000	\$ 55.000	\$ 25.850
82	2017	180	\$ 80.000	85	\$ 6.768.000	\$ 80.000	\$ 37.600
83	2015	180	\$ 35.000	85	\$ 2.961.000	\$ 35.000	\$ 16.450
84	2016	180	\$ 45.000	85	\$ 3.807.000	\$ 45.000	\$ 21.150
85	2017	180	\$ 50.000	85	\$ 4.230.000	\$ 50.000	\$ 23.500
86	2018	180	\$ 60.000	85	\$ 5.076.000	\$ 60.000	\$ 28.200
87	2017	180	\$ 100.069	85	\$ 8.465.837	\$ 100.069	\$ 47.032
88	2018	180	\$ 28.686	85	\$ 2.426.836	\$ 28.686	\$ 13.482
89	2018	180	\$ 28.686	85	\$ 2.426.836	\$ 28.686	\$ 13.482
90	2017	180	\$ 65.000	85	\$ 5.499.000	\$ 65.000	\$ 30.550
91	2017	180	\$ 1.500.000	85	\$ 126.900.000	\$ 1.500.000	\$ 705.000
92	2018	180	\$ 27.956	85	\$ 2.365.078	\$ 27.956	\$ 13.139
93	2012	180	\$ 90.000	85	\$ 7.614.000	\$ 90.000	\$ 42.300
94	2015	180	\$ 45.631	85	\$ 3.860.383	\$ 45.631	\$ 21.447
95	2015	180	\$ 35.000	85	\$ 2.961.000	\$ 35.000	\$ 16.450
96	2017	180	\$ 100.000	85	\$ 8.460.000	\$ 100.000	\$ 47.000
97	2018	180	\$ 28.686	85	\$ 2.426.836	\$ 28.686	\$ 13.482

98	2017	180	\$ 130.000	85	\$ 10.998.000	\$ 130.000	\$ 61.100
99	2017	180	\$ 96.000	85	\$ 8.121.600	\$ 96.000	\$ 45.120
100	2012	180	\$ 120.000	85	\$ 10.152.000	\$ 120.000	\$ 56.400
101	2017	180	\$ 180.000	85	\$ 15.228.000	\$ 180.000	\$ 84.600
102	2016	180	\$ 50.000	85	\$ 4.230.000	\$ 50.000	\$ 23.500
103	2017	180	\$ 85.000	85	\$ 7.191.000	\$ 85.000	\$ 39.950
104	2017	180	\$ 42.887	85	\$ 3.628.240	\$ 42.887	\$ 20.157
105	2016	180	\$ 57.182	85	\$ 4.837.597	\$ 57.182	\$ 26.876
106	2017	180	\$ 65.000	85	\$ 5.499.000	\$ 65.000	\$ 30.550
107	2017	180	\$ 90.000	85	\$ 7.614.000	\$ 90.000	\$ 42.300
108	2016	180	\$ 82.914	85	\$ 7.014.524	\$ 82.914	\$ 38.970
109	2018	180	\$ 35.000	85	\$ 2.961.000	\$ 35.000	\$ 16.450
110	2015	180	\$ 80.000	85	\$ 6.768.000	\$ 80.000	\$ 37.600
111	2012	180	\$ 44.000	85	\$ 3.722.400	\$ 44.000	\$ 20.680
112	2016	180	\$ 64.000	85	\$ 5.414.400	\$ 64.000	\$ 30.080
113	2016	180	\$ 77.196	85	\$ 6.530.782	\$ 77.196	\$ 36.282
114	2016	180	\$ 54.323	85	\$ 4.595.726	\$ 54.323	\$ 25.532
115	2015	180	\$ 54.900	85	\$ 4.644.540	\$ 54.900	\$ 25.803
116	2015	180	\$ 85.773	85	\$ 7.256.396	\$ 85.773	\$ 40.313
117	2015	180	\$ 55.000	85	\$ 4.653.000	\$ 55.000	\$ 25.850
118	2017	180	\$ 37.168	85	\$ 3.144.413	\$ 37.168	\$ 17.469
119	2018	180	\$ 36.617	85	\$ 3.097.798	\$ 36.617	\$ 17.210
120	2016	180	\$ 80.000	85	\$ 6.768.000	\$ 80.000	\$ 37.600
121	2016	180	\$ 45.000	85	\$ 3.807.000	\$ 45.000	\$ 21.150
122	2016	180	\$ 85.773	85	\$ 7.256.396	\$ 85.773	\$ 40.313
123	2017	180	\$ 130.000	85	\$ 10.998.000	\$ 130.000	\$ 61.100
124	2011	180	\$ 75.000	85	\$ 6.345.000	\$ 75.000	\$ 35.250
125	2017	180	\$ 97.200	85	\$ 8.223.120	\$ 97.200	\$ 45.684
126	2017	180	\$ 140.000	85	\$ 11.844.000	\$ 140.000	\$ 65.800
127	2017	180	\$ 35.000	85	\$ 2.961.000	\$ 35.000	\$ 16.450
128	2018	180	\$ 81.000	85	\$ 6.852.600	\$ 81.000	\$ 38.070
129	2017	180	\$ 117.000	85	\$ 9.898.200	\$ 117.000	\$ 54.990
130	2017	180	\$ 140.000	85	\$ 11.844.000	\$ 140.000	\$ 65.800
131	2015	180	\$ 100.000	85	\$ 8.460.000	\$ 100.000	\$ 47.000
132	2017	180	\$ 50.000	85	\$ 4.230.000	\$ 50.000	\$ 23.500
133	2013	180	\$ 43.386	85	\$ 3.670.456	\$ 43.386	\$ 20.391
134	2015	180	\$ 85.773	85	\$ 7.256.396	\$ 85.773	\$ 40.313
135	2017	180	\$ 137.124	85	\$ 11.600.690	\$ 137.124	\$ 64.448
136	2017	180	\$ 35.000	85	\$ 2.961.000	\$ 35.000	\$ 16.450
137	2016	180	\$ 85.773	85	\$ 7.256.396	\$ 85.773	\$ 40.313
138	2015	180	\$ 54.900	85	\$ 4.644.540	\$ 54.900	\$ 25.803
139	2018	180	\$ 70.535	85	\$ 5.967.261	\$ 70.535	\$ 33.151
140	2017	180	\$ 40.000	85	\$ 3.384.000	\$ 40.000	\$ 18.800
141	2017	180	\$ 62.000	85	\$ 5.245.200	\$ 62.000	\$ 29.140
142	2017	180	\$ 90.000	85	\$ 7.614.000	\$ 90.000	\$ 42.300
143	2015	180	\$ 65.000	85	\$ 5.499.000	\$ 65.000	\$ 30.550
144	2016	180	\$ 90.000	85	\$ 7.614.000	\$ 90.000	\$ 42.300
145	2015	180	\$ 171.547	85	\$ 14.512.876	\$ 171.547	\$ 80.627
146	2016	180	\$ 71.478	85	\$ 6.047.039	\$ 71.478	\$ 33.595
147	2015	180	\$ 70.000	85	\$ 5.922.000	\$ 70.000	\$ 32.900
148	2017	180	\$ 150.000	85	\$ 12.690.000	\$ 150.000	\$ 70.500
149	2018	180	\$ 100.000	85	\$ 8.460.000	\$ 100.000	\$ 47.000

150	2016	180	\$ 54.000	85	\$ 4.568.400	\$ 54.000	\$ 25.380
151	2017	180	\$ 32.000	85	\$ 2.707.200	\$ 32.000	\$ 15.040
152	2017	180	\$ 130.000	85	\$ 10.998.000	\$ 130.000	\$ 61.100
153	2018	180	\$ 160.000	85	\$ 13.536.000	\$ 160.000	\$ 75.200
154	2017	180	\$ 70.000	85	\$ 5.922.000	\$ 70.000	\$ 32.900
155	2017	180	\$ 85.000	85	\$ 7.191.000	\$ 85.000	\$ 39.950
156	2016	180	\$ 57.182	85	\$ 4.837.597	\$ 57.182	\$ 26.876
157	2016	180	\$ 45.000	85	\$ 3.807.000	\$ 45.000	\$ 21.150
158	2016	180	\$ 129.088	85	\$ 10.920.845	\$ 129.088	\$ 60.671
159	2016	180	\$ 40.500	85	\$ 3.426.300	\$ 40.500	\$ 19.035
160	2018	180	\$ 62.900	85	\$ 5.321.340	\$ 62.900	\$ 29.563
161	2012	180	\$ 81.449	85	\$ 6.890.585	\$ 81.449	\$ 38.281
162	2016	180	\$ 100.069	85	\$ 8.465.837	\$ 100.069	\$ 47.032
163	2018	180	\$ 30.000	85	\$ 2.538.000	\$ 30.000	\$ 14.100
164	2014	180	\$ 76.500	85	\$ 6.471.900	\$ 76.500	\$ 35.955
165	2016	180	\$ 50.000	85	\$ 4.230.000	\$ 50.000	\$ 23.500
166	2015	180	\$ 70.000	85	\$ 5.922.000	\$ 70.000	\$ 32.900
167	2017	180	\$ 42.887	85	\$ 3.628.240	\$ 42.887	\$ 20.157
168	2016	180	\$ 45.000	85	\$ 3.807.000	\$ 45.000	\$ 21.150
169	2016	180	\$ 184.300	85	\$ 15.591.780	\$ 184.300	\$ 86.621
170	2018	180	\$ 270.000	85	\$ 22.842.000	\$ 270.000	\$ 126.900
171	2018	180	\$ 70.000	85	\$ 5.922.000	\$ 70.000	\$ 32.900
172	2016	180	\$ 128.660	85	\$ 10.884.636	\$ 128.660	\$ 60.470
173	2017	180	\$ 200.000	85	\$ 16.920.000	\$ 200.000	\$ 94.000
174	2016	180	\$ 35.000	85	\$ 2.961.000	\$ 35.000	\$ 16.450
175	2017	180	\$ 80.000	85	\$ 6.768.000	\$ 80.000	\$ 37.600
176	2016	180	\$ 40.500	85	\$ 3.426.300	\$ 40.500	\$ 19.035
177	2016	180	\$ 157.251	85	\$ 13.303.435	\$ 157.251	\$ 73.908
178	2015	180	\$ 100.000	85	\$ 8.460.000	\$ 100.000	\$ 47.000
179	2015	180	\$ 100.000	85	\$ 8.460.000	\$ 100.000	\$ 47.000
180	2016	180	\$ 111.505	85	\$ 9.433.323	\$ 111.505	\$ 52.407
181	2015	180	\$ 142.956	85	\$ 12.094.078	\$ 142.956	\$ 67.189
182	2017	180	\$ 50.000	85	\$ 4.230.000	\$ 50.000	\$ 23.500
183	2016	180	\$ 200.000	85	\$ 16.920.000	\$ 200.000	\$ 94.000
184	2017	180	\$ 37.176	85	\$ 3.145.090	\$ 37.176	\$ 17.473
185	2018	180	\$ 100.000	85	\$ 8.460.000	\$ 100.000	\$ 47.000
186	2018	180	\$ 50.000	85	\$ 4.230.000	\$ 50.000	\$ 23.500
187	2017	180	\$ 70.000	85	\$ 5.922.000	\$ 70.000	\$ 32.900
188	2017	180	\$ 73.505	85	\$ 6.218.523	\$ 73.505	\$ 34.547
189	2016	180	\$ 90.000	85	\$ 7.614.000	\$ 90.000	\$ 42.300
190	2016	180	\$ 86.000	85	\$ 7.275.600	\$ 86.000	\$ 40.420
191	2016	180	\$ 90.000	85	\$ 7.614.000	\$ 90.000	\$ 42.300
192	2015	180	\$ 66.821	85	\$ 5.653.057	\$ 66.821	\$ 31.406
193	2018	180	\$ 45.000	85	\$ 3.807.000	\$ 45.000	\$ 21.150
194	2017	180	\$ 65.000	85	\$ 5.499.000	\$ 65.000	\$ 30.550
195	2018	180	\$ 100.000	85	\$ 8.460.000	\$ 100.000	\$ 47.000
196	2016	180	\$ 300.000	85	\$ 25.380.000	\$ 300.000	\$ 141.000
197	2016	180	\$ 151.533	85	\$ 12.819.692	\$ 151.533	\$ 71.221
198	2017	180	\$ 127.941	85	\$ 10.823.809	\$ 127.941	\$ 60.132
199	2018	180	\$ 28.439	85	\$ 2.405.939	\$ 28.439	\$ 13.366
200	2017	180	\$ 50.000	85	\$ 4.230.000	\$ 50.000	\$ 23.500
201	2018	180	\$ 110.000	85	\$ 9.306.000	\$ 110.000	\$ 51.700

202	2017	180	\$ 62.900	85	\$ 5.321.340	\$ 62.900	\$ 29.563
203	2016	180	\$ 81.449	85	\$ 6.890.585	\$ 81.449	\$ 38.281
204	2017	180	\$ 95.000	85	\$ 8.037.000	\$ 95.000	\$ 44.650
205	2018	180	\$ 100.000	85	\$ 8.460.000	\$ 100.000	\$ 47.000
206	2017	180	\$ 110.000	85	\$ 9.306.000	\$ 110.000	\$ 51.700
207	2017	180	\$ 114.364	85	\$ 9.675.194	\$ 114.364	\$ 53.751
208	2017	180	\$ 90.000	85	\$ 7.614.000	\$ 90.000	\$ 42.300
209	2016	180	\$ 51.464	85	\$ 4.353.854	\$ 51.464	\$ 24.188
210	2018	180	\$ 100.000	85	\$ 8.460.000	\$ 100.000	\$ 47.000
211	2015	180	\$ 129.494	85	\$ 10.955.192	\$ 129.494	\$ 60.862
212	2017	180	\$ 70.000	85	\$ 5.922.000	\$ 70.000	\$ 32.900
213	2016	180	\$ 130.000	85	\$ 10.998.000	\$ 130.000	\$ 61.100
214	2017	180	\$ 62.100	85	\$ 5.253.660	\$ 62.100	\$ 29.187
215	2015	180	\$ 143.100	85	\$ 12.106.260	\$ 143.100	\$ 67.257
216	2016	180	\$ 250.000	85	\$ 21.150.000	\$ 250.000	\$ 117.500
217	2017	180	\$ 30.000	85	\$ 2.538.000	\$ 30.000	\$ 14.100
218	2015	180	\$ 40.000	85	\$ 3.384.000	\$ 40.000	\$ 18.800
219	2015	180	\$ 82.914	85	\$ 7.014.524	\$ 82.914	\$ 38.970
220	2016	180	\$ 58.368	85	\$ 4.937.933	\$ 58.368	\$ 27.433
221	2016	180	\$ 54.000	85	\$ 4.568.400	\$ 54.000	\$ 25.380
222	2016	180	\$ 75.000	85	\$ 6.345.000	\$ 75.000	\$ 35.250
223	2017	180	\$ 46.734	85	\$ 3.953.696	\$ 46.734	\$ 21.965
224	2014	180	\$ 55.269	85	\$ 4.675.757	\$ 55.269	\$ 25.976
225	2017	180	\$ 72.723	85	\$ 6.152.366	\$ 72.723	\$ 34.180
226	2016	180	\$ 65.000	85	\$ 5.499.000	\$ 65.000	\$ 30.550
227	2015	180	\$ 71.207	85	\$ 6.024.112	\$ 71.207	\$ 33.467
228	2017	180	\$ 85.000	85	\$ 7.191.000	\$ 85.000	\$ 39.950
229	2016	180	\$ 72.000	85	\$ 6.091.200	\$ 72.000	\$ 33.840
230	2016	180	\$ 55.000	85	\$ 4.653.000	\$ 55.000	\$ 25.850
231	2017	180	\$ 70.000	85	\$ 5.922.000	\$ 70.000	\$ 32.900
232	2016	180	\$ 70.000	85	\$ 5.922.000	\$ 70.000	\$ 32.900
233	2016	180	\$ 80.000	85	\$ 6.768.000	\$ 80.000	\$ 37.600
234	2018	180	\$ 60.000	85	\$ 5.076.000	\$ 60.000	\$ 28.200
235	2016	180	\$ 50.000	85	\$ 4.230.000	\$ 50.000	\$ 23.500
236	2017	180	\$ 44.000	85	\$ 3.722.400	\$ 44.000	\$ 20.680
237	2017	180	\$ 90.000	85	\$ 7.614.000	\$ 90.000	\$ 42.300
238	2018	180	\$ 49.999	85	\$ 4.229.915	\$ 49.999	\$ 23.500
239	2016	180	\$ 65.000	85	\$ 5.499.000	\$ 65.000	\$ 30.550
240	2017	180	\$ 34.487	85	\$ 2.917.600	\$ 34.487	\$ 16.209
241	2017	180	\$ 85.000	85	\$ 7.191.000	\$ 85.000	\$ 39.950
242	2017	180	\$ 79.000	85	\$ 6.683.400	\$ 79.000	\$ 37.130
243	2016	180	\$ 69.000	85	\$ 5.837.400	\$ 69.000	\$ 32.430
244	2016	180	\$ 49.451	85	\$ 4.183.555	\$ 49.451	\$ 23.242
245	2014	180	\$ 201.435	85	\$ 17.041.401	\$ 201.435	\$ 94.674
246	2018	180	\$ 39.000	85	\$ 3.299.400	\$ 39.000	\$ 18.330
247	2017	180	\$ 46.251	85	\$ 3.912.835	\$ 46.251	\$ 21.738
248	2016	180	\$ 140.000	85	\$ 11.844.000	\$ 140.000	\$ 65.800
249	2016	180	\$ 28.834	85	\$ 2.439.356	\$ 28.834	\$ 13.552
250	2017	180	\$ 28.776	85	\$ 2.434.450	\$ 28.776	\$ 13.525
251	2016	180	\$ 80.321	85	\$ 6.795.157	\$ 80.321	\$ 37.751
252	2016	180	\$ 125.000	85	\$ 10.575.000	\$ 125.000	\$ 58.750
253	2017	180	\$ 120.000	85	\$ 10.152.000	\$ 120.000	\$ 56.400

254	2018	180	\$ 32.000	85	\$ 2.707.200	\$ 32.000	\$ 15.040
255	2014	180	\$ 70.784	85	\$ 5.988.326	\$ 70.784	\$ 33.268
256	2017	180	\$ 85.000	85	\$ 7.191.000	\$ 85.000	\$ 39.950
257	2017	180	\$ 120.000	85	\$ 10.152.000	\$ 120.000	\$ 56.400
258	2017	180	\$ 47.968	85	\$ 4.058.093	\$ 47.968	\$ 22.545
259	2016	180	\$ 131.196	85	\$ 11.099.182	\$ 131.196	\$ 61.662
260	2017	180	\$ 85.000	85	\$ 7.191.000	\$ 85.000	\$ 39.950
261	2017	180	\$ 180.000	85	\$ 15.228.000	\$ 180.000	\$ 84.600
262	2016	180	\$ 40.706	85	\$ 3.443.728	\$ 40.706	\$ 19.132
263	2016	180	\$ 100.402	85	\$ 8.494.009	\$ 100.402	\$ 47.189
264	2015	180	\$ 100.000	85	\$ 8.460.000	\$ 100.000	\$ 47.000
265	2017	180	\$ 96.000	85	\$ 8.121.600	\$ 96.000	\$ 45.120
266	2016	180	\$ 210.000	85	\$ 17.766.000	\$ 210.000	\$ 98.700
267	2016	180	\$ 94.000	85	\$ 7.952.400	\$ 94.000	\$ 44.180
268	2015	180	\$ 128.660	85	\$ 10.884.636	\$ 128.660	\$ 60.470
269	2017	180	\$ 132.000	85	\$ 11.167.200	\$ 132.000	\$ 62.040
270	2017	180	\$ 90.000	85	\$ 7.614.000	\$ 90.000	\$ 42.300
271	2014	180	\$ 580.000	85	\$ 49.068.000	\$ 580.000	\$ 272.600
272	2016	180	\$ 152.037	85	\$ 12.862.330	\$ 152.037	\$ 71.457
273	2014	180	\$ 76.500	85	\$ 6.471.900	\$ 76.500	\$ 35.955
274	2017	180	\$ 95.000	85	\$ 8.037.000	\$ 95.000	\$ 44.650
275	2016	180	\$ 128.660	85	\$ 10.884.636	\$ 128.660	\$ 60.470
276	2017	180	\$ 250.000	85	\$ 21.150.000	\$ 250.000	\$ 117.500
277	2015	180	\$ 86.059	85	\$ 7.280.591	\$ 86.059	\$ 40.448
278	2015	180	\$ 444.636	85	\$ 37.616.206	\$ 444.636	\$ 208.979
279	2018	180	\$ 60.000	85	\$ 5.076.000	\$ 60.000	\$ 28.200
280	2015	180	\$ 100.000	85	\$ 8.460.000	\$ 100.000	\$ 47.000
281	2016	180	\$ 140.000	85	\$ 11.844.000	\$ 140.000	\$ 65.800
282	2016	180	\$ 339.672	85	\$ 28.736.251	\$ 339.672	\$ 159.646
283	2012	180	\$ 430.293	85	\$ 36.402.788	\$ 430.293	\$ 202.238
284	2018	180	\$ 50.000	85	\$ 4.230.000	\$ 50.000	\$ 23.500
285	2017	180	\$ 1.169.000	85	\$ 98.897.400	\$ 1.169.000	\$ 549.430
286	2016	180	\$ 140.000	85	\$ 11.844.000	\$ 140.000	\$ 65.800
287	2016	180	\$ 250.000	85	\$ 21.150.000	\$ 250.000	\$ 117.500
288	2015	180	\$ 150.000	85	\$ 12.690.000	\$ 150.000	\$ 70.500
289	2017	180	\$ 105.538	85	\$ 8.928.515	\$ 105.538	\$ 49.603
290	2017	180	\$ 88.927	85	\$ 7.523.224	\$ 88.927	\$ 41.796
291	2016	180	\$ 350.000	85	\$ 29.610.000	\$ 350.000	\$ 164.500
292	2018	180	\$ 60.000	85	\$ 5.076.000	\$ 60.000	\$ 28.200
293	2016	180	\$ 86.059	85	\$ 7.280.591	\$ 86.059	\$ 40.448
294	2016	180	\$ 110.000	85	\$ 9.306.000	\$ 110.000	\$ 51.700
295	2016	180	\$ 80.321	85	\$ 6.795.157	\$ 80.321	\$ 37.751
296	2012	180	\$ 120.482	85	\$ 10.192.777	\$ 120.482	\$ 56.627
297	2017	180	\$ 180.000	85	\$ 15.228.000	\$ 180.000	\$ 84.600
298	2018	180	\$ 110.000	85	\$ 9.306.000	\$ 110.000	\$ 51.700
299	2016	180	\$ 140.000	85	\$ 11.844.000	\$ 140.000	\$ 65.800
300	2017	180	\$ 80.321	85	\$ 6.795.157	\$ 80.321	\$ 37.751
301	2017	180	\$ 85.710	85	\$ 7.251.066	\$ 85.710	\$ 40.284
302	2017	180	\$ 69.000	85	\$ 5.837.400	\$ 69.000	\$ 32.430
303	2017	180	\$ 90.000	85	\$ 7.614.000	\$ 90.000	\$ 42.300
304	2018	180	\$ 40.000	85	\$ 3.384.000	\$ 40.000	\$ 18.800
305	2013	180	\$ 65.000	85	\$ 5.499.000	\$ 65.000	\$ 30.550

306	2016	180	\$ 85.773	85	\$ 7.256.396	\$ 85.773	\$ 40.313
307	2017	180	\$ 140.000	85	\$ 11.844.000	\$ 140.000	\$ 65.800
308	2017	180	\$ 79.000	85	\$ 6.683.400	\$ 79.000	\$ 37.130
309	2016	180	\$ 100.000	85	\$ 8.460.000	\$ 100.000	\$ 47.000
310	2013	180	\$ 90.000	85	\$ 7.614.000	\$ 90.000	\$ 42.300
311	2016	180	\$ 140.000	85	\$ 11.844.000	\$ 140.000	\$ 65.800
312	2017	180	\$ 120.038	85	\$ 10.155.215	\$ 120.038	\$ 56.418
313	2015	180	\$ 60.041	85	\$ 5.079.469	\$ 60.041	\$ 28.219
314	2018	180	\$ 55.000	85	\$ 4.653.000	\$ 55.000	\$ 25.850
315	2017	180	\$ 42.232	85	\$ 3.572.827	\$ 42.232	\$ 19.849
316	2017	180	\$ 35.000	85	\$ 2.961.000	\$ 35.000	\$ 16.450
317	2015	180	\$ 120.000	85	\$ 10.152.000	\$ 120.000	\$ 56.400
318	2018	180	\$ 29.206	85	\$ 2.470.828	\$ 29.206	\$ 13.727
319	2017	180	\$ 45.000	85	\$ 3.807.000	\$ 45.000	\$ 21.150
320	2017	180	\$ 190.000	85	\$ 16.074.000	\$ 190.000	\$ 89.300
321	2016	180	\$ 32.850	85	\$ 2.779.110	\$ 32.850	\$ 15.440
322	2016	180	\$ 271.616	85	\$ 22.978.714	\$ 271.616	\$ 127.660
323	2015	180	\$ 85.773	85	\$ 7.256.396	\$ 85.773	\$ 40.313
		58.140		27.326	\$ 2.579.713.807	\$ 94.406	\$ 44.371

Bibliografía

- Booking.com. (1996). *booking.com*. Recuperado el 05 de 2018, de <https://www.booking.com/content/about.es.html>
- Carvajal. (29 de 06 de 2016). *airbnb- uede ser un problema grande para colombia en un futuro*. Recuperado el 05 de 2018, de <https://www.semana.com/opinion/articulo/juan-carlos-mesa-airbnb-puede-ser-un-problema-grande-para-colombia-en-un-futuro/479800>
- Club Planeta. (04 de 2016). *Historia de Facebook*. Recuperado el 05 de 2018, de <https://www.clubplaneta.com.mx/>
- Escofet, R. (13 de 09 de 2013). *Revenue Management para Hoteles*. Recuperado el 06 de 2018, de <https://es.slideshare.net/RamonPascual1/presentacion-rm-26170498>
- Jaramillo, R. (13 de 06 de 2013). *Tarifa Promedio*. Recuperado el 15 de 05 de 2018, de <https://www.conocimientosweb.net/dcmt/ficha11090.html>
- MWCapital. (24 de 02 de 2014). *Movile World Capital Barcelona*. Recuperado el 05 de 2018, de <http://mobileworldcapital.com/es/2014/02/24/412/>
- Ramirez Granada, J. E. (2016). ANALISIS EL COMPORTAMIENTO DE LA PLATAFORMA AIRBNB Y SU IMPACTO EN EL SECTOR HOTELERO DEL DEPARTAMENTO DE RISARALDA. Pereira, Colombia.
- Reynosa. (29 de 03 de 2017). *La Empresa más Grande del Mundo del Hospedaje*. Recuperado el 05 de 2018, de <https://www.reynosablogs.com/2017/03/que-es-airbnb-la-empresa-mas-grande-del-mundo-de-hospedajes-rentas-de-habitaciones-casas-y-hoteles-alrededor-del-mundo.html>
- Taylor, Z. A. (18 de 06 de 2018). Porcentaje de Ocupación Cotelco Risaralda. (A. F. Sánchez, Entrevistador)
- Turístico, E. (02 de 2017). *Qué es el RevPAR y un ejemplo sencillo*. Recuperado el 05 de 2018